

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada umum semua perusahaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya serta bisa mempertahankan pendapatan perusahaan setiap tahun. Untuk meningkatkan pendapatan perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan harga sehingga konsumen tidak salah dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian terhadap suatu barang atau jasa.

Keputusan pembelian jasa merupakan keputusan konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk dengan mempertimbangkan dan memikirkan tentang layak tidaknya produk tersebut dibeli. Keputusan pembelian jasa yang dilakukan oleh konsumen dalam memilih suatu produk berdasarkan kebutuhan dan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen yang disesuaikan dengan gaya hidup (*lifestyle*). Menurut Aldoko, (2016) keputusan pembelian jasa adalah keputusan yang dilakukan oleh konsumen dilihat dari merek yang diminati disesuaikan dengan harga dan kualitas yang diinginkan oleh konsumen. Dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian jasa adalah keputusan yang dilakukan oleh konsumen pada saat melakukan pembelian dengan mempertimbangkan kualitas, harga produk dan informasi-informasi nyata tentang produk tersebut sehingga konsumen merasa puas ketika membeli produk. Keputusan pembelian jasa oleh konsumen didasari oleh harga produk dan disesuaikan dengan kualitas produk tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan penilaian yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan yang terkait dengan hasil perilaku atau pelayanan oleh karyawan dalam sebuah perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan karena penilaian dari pelanggan dapat memotivasi dan membangun pola pikir sebuah perusahaan agar dapat merubah dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi lebih baik.

Pada umumnya pembeli menyamakan harga barang mahal dengan kualitas bagus dan jika harga barang terlalu murah, pembeli akan mempertanyakan mutu dari produk itu sendiri. Harga telah menjadi aspek penting dari banyaknya faktor yang dipertimbangkan pembeli dalam menentukan pembelian terhadap suatu produk. Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sebuah produk dan jasa dan memiliki manfaat yang tinggi dan memuaskan bagi konsumen. Menurut (Tjiptono Candra 2012:315) harga diartikan sebagai jumlah uang satuan (satuan moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk. Harga merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh konsumen saat melakukan pembelian. Harga merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh konsumen saat melakukan pembelian. Harga sebuah produk naik atau turun dikarenakan jumlah produk yang disediakan terbatas selain itu permintaan konsumen akan produk tersebut meningkat.

Sejarah PT. Citra Victory Titipan Kilat adalah perusahaan jasa pengiriman barang yang didirikan oleh Alm. Bapak Soeprapto Soeparno dan Ibu Nuraini

Soeprapto pada 1 September 1970, kemudian semakin diperkuat dengan bergabungnya Alm. Bapak Irawan Saputra , Bapak Gideon Wiraseaputra dan Bapak Raphael Rusmadi di tahun 1972. Diawali dengan dua cabang utama di Pangkal Pinang dan Semarang, saat ini Citra Victory Titipan Kilat telah memiliki lebih dari 450 cabang , 3000+ gerai dan melayani 453 kabupaten atau kota dan 98% kode pos di seluruh Indonesia dan terus memperluas jaringannya. Sejak awal didirikan Citra Victory Titipan Kilat selalu amanah dan profesional melayani dengan mengedepankan kebutuhan pelanggan, mitra agen dan menjaga semangat kekeluargaan di antara karyawan dan mitra usahanya. Berikut ini adalah tabel perbandingan daftar harga jasa pengiriman.

Tabel 1.1
Daftar Layanan Pengiriman dan Harga Pada Victory Titipan Kilat
Cabang Kupang Tahun 2021-2022

| No | Nama Kota | Lama | Harga/ Kg |
|-----------|------------------|-------------|------------------|
| 1 | Kupang-Atambua | 2-3 | 18.000 /kg |
| 2 | Kupang-Ruteng | 3-4 | 27.000 /kg |
| 3 | Kupang-Denpasar | 4-5 | 32.000 /kg |
| 4 | Kupang- Jakarta | 5-6 | 40.000 /kg |
| 5 | Kupang-Batam | 6-7 | 67.000 /kg |
| 6 | Kupang- Manado | 6-7 | 64.000 /kg |
| 7 | Kupang-Sentani | 7-8 | 158.000/ kg |

Berdasarkan tabel pengiriman diatas, maka biaya barang atau jasa di hitung berdasarkan ukuran dan juga berat dari barang atau jasa yang akan di kirim dan juga waktu pengiriman. Pada tabel tersebut biaya pengiriman termurah dan

juga tercepat terdapat pada pengiriman yang bertujuan ke Kupang-Atambua dengan waktu pengiriman 2-3 hari dan biaya pengiriman 18.000/perkg, tujuan Kupang Ruteng 3-4 hari dengan biaya pengiriman 27.000/perkg dan juga Kupang-Denpasar 4-5 dengan biaya pengiriman 32.000/perkg. Sedangkan pengiriman dengan waktu paling lama dan juga biaya yang mahal terdapat pada pengiriman bertujuan Kupang- Jakarta 5-6 hari dengan biaya 40.000/perkg, Kupang-Batam 6-7 hari biaya pengiriman 67.000/perkg, Kupang-Manado 6-7 hari biaya pengiriman 64.000, dan juga pengiriman dengan tujuan Kupang-Sentani 7-8 dengan biaya pengiriman 158.000/perkg. Terjadinya keterlambatan pengiriman barang disebabkan oleh beberapa paket yang hilang diperjalanan karena dari pihak kurir kurang memperhatikan, kesalahan pada saat pengiriman barang atau jasa, cuaca yang kurang mendukung, tim packing kurang meneliti akibatnya terjadi kerusakan barang. Hal-hal tersebut yang membuat konsumen tidak nyaman dan juga cenderung untuk mengganti atau melakukan jasa pengiriman yang lainnya untuk melakukan pengiriman barang.

Pada tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang masih kurang baik, disebabkan oleh adanya keterlambatan pengiriman barang dan harga yang sangat mahal sehingga berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk melakukan pengiriman barang atau jasa melalui perusahaan PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang. Keterlambatan waktu pengiriman barang atau jasa tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan dan juga harga yang tidak sesuai dengan waktu pengiriman.

Hal yang menjadi pertimbangan pelanggan adalah kualitas pelayanan pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang masih kurang baik. Dikatakan kurang baik karena waktu pengiriman masih sangat lambat sedangkan ongkir yang dikenakan sangat mahal. Pelanggan akan menggunakan jasa pengiriman dari sebuah perusahaan apabila jasa perusahaan tersebut menetapkan tariff sesuai keuangan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan pun baik. Kualitas pelayanan dan harga sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa. Apabila harga/ongkir dan kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan memuaskan bagi pelanggan maka akan sangat mudah bagi pelanggan dalam mengambil keputusan.

Selain fenomena-fenomena diatas, penelitian ini dilakukan karena adanya penelitian terdahulu yang membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Bengkel PT Tiki Cabang Jatim Oleh Christy (2022). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian jasa, dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling tinggi.

Penelitian Vera Sylvia Saragi Sitio (2022) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman PT. Tiki Cabang Makassar". Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh harga dan kualitas produk terhadap

keputusan pembelian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel harga merupakan variabel yang sangat berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan Uraian latar belakang dan paparan permasalahan yang terjadi serta dukungan dari teori yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pada PT Victory Titipan Kilat Cabang Kupang”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mencoba merumuskan masalah yang ada pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang”

1.3. Persoalan Penelitian

- a. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman mereka
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan persoalan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman mereka.

- b. Mengetahui apakah harga yang ditetapkan oleh PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa oleh konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian Ini

Dalam setiap penelitian atau pembahasan suatu masalah dilakukan penulis diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna untuk pihak-pihak yang tertarik dan berkepentingan dengan masalah-masalah yang diteliti dengan demikian maka manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Praktis

Manfaat ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan lebih bagi penulis terutama dalam hal yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian jasa pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang.

- b. Manfaat Akademik

Penelitian ini berharap dapat memberi wawasan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memberikan informasi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian jasa pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang.