

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman pada era globalisasi sangat berpengaruh dalam bidang ekonomi, hal ini dikarenakan banyak sekali masyarakat Indonesia yang mulai berbondong-bondong dan membuka usaha bisnis untuk menunjang perekonomian baik itu usaha bisnis kecil maupun usaha bisnis besar. Dalam sebuah bisnis, suatu perusahaan dari waktu ke waktu harus selalu berusaha agar bisa berkembang mencapai kesuksesan yang berkelanjutan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan kemajuan suatu bisnis adalah dengan mengadakan penelitian dan pengembangan kepada masyarakat luas untuk menggali informasi tentang perilaku konsumen yang berkaitan dengan jenis produk maupun jasa yang harus disediakan sesuai dengan selera dan minat konsumen. Usaha jasa saat ini sedang banyak diminati baik dari kalangan anak-anak hingga orang dewasa, salah satu usaha jasa yang diminati tersebut adalah usaha *laundry*.

Usaha *laundry* merupakan usaha yang berkembang pesat beberapa tahun belakangan, hal ini dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat yang serba instan dengan ditunjang oleh makin baiknya tingkat pendapatan masyarakat yang membuat jenis usaha *laundry* makin diminati oleh masyarakat perkotaan maupun pedesaan (Saputra & Metahelgia, 2019:37). Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa *laundry* dalam kehidupan sehari-hari, membuat suatu peluang bisnis bagi sebagian orang untuk membuka usaha bisnis *laundry* (Sari & Probonegoro, 2021:36). Usaha *laundry* akan berkembang pesat apabila pemilik

mampu memaksimalkan pelayanannya (Sibarani, 2020:33). Banyaknya jasa *laundry* yang berada saat ini, intensitas persaingan yang semakin meningkat menuntut suatu perusahaan untuk merancang strategi bersaing dalam dunia bisnis. Tujuan dasar dari sebuah bisnis tidak lagi hanya berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi kepuasan pelanggan (Audina & Murtani, 2020). Selain itu, dengan adanya usaha *laundry* yang berkembang saat ini, masyarakat juga dimudahkan dengan berbagai macam pekerjaan terutama urusan mencuci sepatu bagi para pekerja, mahasiswa dan lainnya.

Banyaknya pesaing dimana-mana, sehingga banyak pebisnis yang membuka usaha di bidang *laundry* khususnya *laundry* sepatu pasti menginginkan usahanya terus maju dan memiliki banyak pelanggan. Keputusan pelanggan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif (Audina & Murtani, 2020:369). Seperti pada umumnya usaha *laundry* yang berkembang di Indonesia, terdapat keunikan tersendiri pada usaha *laundry* yang berada di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Jember yang lebih tepatnya berada di Jl. Basuki Rahmat, Kecamatan Jombang. Pemilik usaha *laundry* bernama mas Ahmad Vino Ari Saputra dan usaha ini berdiri kurang lebih 2 tahun lamanya sejak bulan Februari 2020 sampai sekarang. *Laundry* sepatu Ingshoes Jember bergerak di bidang pemasaran jasa dengan melakukan pelayanan terhadap pencucian sepatu, helm, dan tas. Selain itu keunikan *laundry* yang dimaksud ini yaitu memberikan *repaint* / pewarnaan ulang kepada konsumen sehingga sepatu yang sudah pudar bisa terlihat seperti baru. Usaha *laundry* ini terbilang kecil karena didirikan di depan

rumah berupa bangunan toko, dan jauh dari jalan raya besar, pemilik juga yang mengelola sekaligus yang melayani dan mengerjakannya. Keputusan untuk menjadi pelanggan di *laundry* ini juga di dukung oleh meluaskan pemasaran hingga ke berbagai wilayah. Hal ini dibuktikan dengan salah satu pelanggan yakni terdapat bule.

Keputusan menjadi seorang pelanggan tetap juga harus diteliti, karena hal ini sangat penting bagi keberlangsungan dan berkembangnya usaha *laundry*. Selain dianggap mudah, dan prospek ke depan bisnis *laundry* ini juga semakin menjanjikan, Akan tetapi apabila tidak diimbangi dengan inovasi dan pengembangan yang baik maka bisnis yang berurusan dengan cuci mencuci tersebut terancam stagnan dan ujung-ujungnya bangkrut (Hidayat, 2018). Kemungkinan besar usaha ini juga akan mengalami penurunan pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk hasil terhadap ekspektasi mereka melalui tindakan yang dilakukan pelanggan (Afrianti & Zulkifli, 2017:153).

Adanya keunikan dan pemasaran yang luas dari *laundry* sepatu Ingshoes Jember sehingga memiliki banyak pelanggan. Akan tetapi, hal itu juga tidak bisa dijadikan sebagai tolak ukur dalam mencapai keputusan pelanggan secara penuh. *Laundry* sepatu Ingshoes Jember juga harus dituntut untuk memberikan strategi dan inovasi yang baik terhadap pelanggannya, karena tidak sedikit pula yang harus gulung tikar bahkan tidak sampai berumur satu tahun apalagi dimasa pandemi seperti ini banyak sekali tempat usaha yang sepi. “Survey Internasional

menyebutkan bahwa 80% dari 100 usaha bisnis bangkrut pada 5 tahun pertama, dan 4 bisnis yang dapat bertahan pada usia 5 tahun berikutnya” (Audina & Murtani, 2020:369). Salah satu penyebabnya adalah pebisnis tidak memahami fasilitas apa saja yang diperlukan. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik bagi perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Ruslin, 2016:347). Pelayanan seperti apa yang perlu ditingkatkan kepada pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa dapat meliputi kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap serta sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan (Afrianti & Zulkifli, 2017:153).

Selain itu, dengan adanya banyak pelanggan, maka hal yang perlu dilakukan yaitu penelitian tentang motivasi. Motivasi tersebut muncul karena kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Kebutuhan itu sendiri muncul karena konsumen merasakan ketidaknyamanan antara yang seharusnya dirasakan dan yang sesungguhnya dirasakan (Joel et al., 2014:1465). Penelitian tentang kepercayaan pelanggan terkait dengan selang kepercayaan terhadap suatu obyek usaha (Muttaqien & Saberina, 2016:3). Pengaruh fasilitas, tingkat pelayanan, motivasi dan kepercayaan terhadap keputusan pelanggan tetap memiliki keterkaitan yang dapat dijelaskan menggunakan *planned behavior theory* (Ajzen, 1991:181).

Keputusan menjadi pelanggan tetap dipengaruhi oleh beberapa hal meliputi konsumen akan bahagia dan merasa nyaman jika fasilitas itu memadahi dan

memenuhi kebutuhan konsumen (Hadju, 2020:3). Begitupun sebaliknya konsumen merasa tidak nyaman jika fasilitas tersebut kurang memadai/ kurang lengkap, bahkan sudah rusak. Faktor lain yang mempengaruhi pengambilan keputusan menjadi pelanggan seperti kualitas pelayanan (Audina & Murtani, 2020:368). Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan yang tidak baik, seperti kurang ramah dan kurang sopan. Selain itu motivasi juga berpengaruh terhadap keputusan pelanggan. Motivasi dapat meliputi faktor kebutuhan biologi dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia (Setiadi, 2010 dalam Setyaningsih & Murwatningsih, 2017:126). Faktor lainnya yang juga mendukung sebuah keputusan pelanggan tetap dikemukakan beberapa indikator yang mendukung sebuah keputusan pembelian meliputi keyakinan, kepercayaan, minat pengenalan, kualitas produk tetap (Agustian dan Sujana, 2013:173 dalam Muttaqien & Saberina, 2016:3). Hal yang membuat pelanggan tidak percaya lagi dikarenakan pemilik usaha tidak menepati janji dan tidak jujur. Faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan pelanggan tidak nyaman dan memutuskan untuk tidak menjadi pelanggan tetap, sehingga *laundry* sepatu dapat mengalami penurunan pelanggan.

Solusi dari penyebab permasalahan fasilitas bisa dengan memberikan kelengkapan pada fasilitas yang diberikan, semakin memudahkan konsumen untuk menikmati jasa yang berikan sekaligus menjadi pembeda dengan perusahaan lain. Hal ini kemudian menjadi dasar penilaian konsumen atas kinerja jasa terhadap keputusan menjadi pelanggan (Fatoni & Hardianti, 2020:120). Selain fasilitas, pertimbangan lain yang dapat menentukan keputusan pelanggan

tetap pada jasa yaitu dengan memberikan suatu pelayanan, pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi (harapan) konsumen (Fatoni & Hardianti, 2020:120). Solusi dari permasalahan motivasi dapat melalui pembentukan motivasi, persepsi dan sikap dari pelanggan, hal tersebut akan sangat membantu konsumen dalam mengambil keputusan (Kotler, 2017:158 dalam Juliana & Noval, 2019:124). Hal tersebut dapat digunakan untuk mencapai suatu keputusan pelanggan tetap. Sejalan dengan adanya keputusan pelanggan tetap, maka kepercayaan masyarakat terhadap suatu merk atau perusahaan merupakan hal yang begitu diperlukan dalam suatu bisnis. Hal ini diakibatkan karena timbulnya kepercayaan masyarakat sehingga calon pelanggan maupun pelanggan akan berminat untuk menggunakan produk yang telah ditawarkan oleh perusahaan (Muttaqien & Saberina, 2016:3).

Sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Ruslin (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan, fasilitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Oval Hotel Surabaya yang signifikan. Penelitian oleh (Juliana & Noval, 2019) dengan judul “Pengaruh Motivasi, Persepsi, dan Sikap terhadap Keputusan Pembelian Produk Mobile” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap keputusan pembelian. Penelitian oleh (Sandora, 2020) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Belanja Secara *Online*” dengan hasil penelitian yang menunjukkan

bahwa baik secara parsial maupun secara simultan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian berbelanja secara online.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil dan menganalisis judul penelitian “ **Pengaruh Fasilitas, Tingkat Pelayanan, Motivasi dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menjadi Pelanggan Tetap pada Laundry Sepatu Ingshoes Jember** ”.

1.2 Batasan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka terdapat batasan masalah yang akan dibahas. Batasan dalam penelitian ini adalah objek narasumber yaitu pemilik laundry sepatu Ingshoes Jember yang akan membahas tentang fasilitas atau alat yang digunakan dalam *melaundry* sepatu dan pelayanan yaitu *service/* jasa berupa kemampuan dan keramahmatan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Responden dalam penyebaran kuesioner yaitu konsumen yang telah melakukan laundry sepatu di Ingshoes Jember yang akan membahas tentang motivasi berupa kenyamanan dan keamanan serta kepercayaan berupa kejujuran dan ketepatan janji penjual yang dapat membuat konsumen memutuskan untuk menjadi pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu pengaruh fasilitas yang kurang memadai atau rusak, tingkat pelayanan yang kurang mampu dan ketidak ramahtamahan, serta motivasi

dan kepercayaan dari pelanggan yang sudah tidak ada lagi terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap pada *laundry* sepatu Ingshoes Jember, namun untuk keputusan menjadi pelanggan tetap perlu diteliti lebih lanjut. Sehingga dapat diuraikan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap?
- b. Apakah tingkat pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap?
- c. Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap?
- d. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatasi permasalahan fasilitas yang kurang memadai atau rusak, tingkat pelayanan yang kurang mampu dan ketidakramahramahan, serta motivasi dan kepercayaan dari pelanggan yang sudah tidak ada lagi terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap, yang mungkin dapat menghambat kelancaran usaha pada *laundry* sepatu Ingshoes Jember. Adapun tujuan secara khusus dari penelitian ini adalah bertujuan:

- a. Untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap.
- b. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh tingkat pelayanan terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap.

- c. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap.
- d. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat secara teoritis dalam penelitian ini, yaitu:

Mengacu pada *planned behavior theory* hal ini digunakan untuk menunjukkan efek pemantauan kinerja dan peran yang dapat mempengaruhi khususnya dalam hal pengaruh fasilitas, tingkat pelayanan, motivasi, dan kepercayaan terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap pada *laundry* sepatu Ingshoes Jember.

- b. Manfaat praktis dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan referensi untuk bidang pemasaran dalam mengambil judul penelitian manajemen pemasaran di Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

- 2) Bagi Peneliti

- i) Sebagai sarana untuk menambah pengalaman dan informasi dalam dunia bisnis khususnya di bidang manajemen pemasaran agar pebisnis mengerti cara mengelola usahanya dengan baik dan benar serta para konsumen tertarik terhadap usaha yang kita jalankan.

ii) Untuk menambah kreatifitas dan inovasi serta mengimplementasikan langsung terhadap teori – teori atau pelajaran yang telah diperoleh dengan terjun langsung ke dunia usaha.

3) Bagi Tempat Usaha *Laundry* Sepatu Ingshoes Jember

i) Hasil penelitian ini diharapkan untuk dijadikan ide, masukan, informasi yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dan pertimbangan untuk melakukan strategi–strategi pemasaran khususnya pada bidang jasa.

ii) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada tempat usaha *laundry* sepatu Ingshoes Jember mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam memajukan usaha *laundry* sepatu tersebut khususnya yang berkaitan dengan fasilitas, tingkat pelayanan, motivasi dan kepercayaan agar pelanggan memutuskan untuk loyal menjadi pelanggan.

iii) Penelitian ini diharapkan memberikan pengaruh baik agar pihak tempat usaha *laundry* dapat meningkatkan dan juga dapat mempertahankan faktor: fasilitas, tingkat pelayanan, motivasi, dan kepercayaan.

4) Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai pengetahuan dan referensi yang dapat dikembangkan dikemudian hari oleh peneliti selanjutnya selanjutnya berkaitan dengan faktor pribadi, faktor budaya dan faktor psikologi terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap.