

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini sangatlah canggih dan berkembang pesat. Sehingga pada saat ini masyarakat khususnya pada kalangan (dewasa, remaja dan anak-anak) tidak lepas dari teknologi internet yaitu pada hp, komputer dan mesin. Teknologi informasi saat ini sangat berpengaruh pada dunia bisnis dikarenakan perkembangan teknologi yang semakin maju dengan mengikuti perkembangan zaman. Kecanggihannya pada mesin fotokopi kini menjadi peluang usaha yang menarik. Umumnya, bisnis fotokopi selalu dekat dengan perkantoran, kampus, sekolah, dan juga tempat dengan keramaian yang padat seperti di jalan raya, perguruan tinggi atau kampus merupakan pasar yang paling potensial untuk bisnis ini. Mahasiswa perguruan tinggi sangat membutuhkan fotokopi, baik untuk penggandaan catatan kuliah, makalah, skripsi maupun tugas lainnya. Perkembangan teknologi dunia semakin hari semakin berkembang. Segala kegiatan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu teknologi yang banyak dimanfaatkan adalah mesin fotokopi. Sebelum ada fotokopi, pekerjaan yang banyak dilakukan untuk menggandakan suatu dokumen atau catatan hanya dapat dikerjakan secara manual. Adanya fotokopi juga membuat pekerjaan untuk menggandakan dokumen dapat dikerjakan dengan cepat dan lebih mudah tanpa harus menyalin satu persatu sehingga tidak membuang waktu dalam bekerja (Tannuwijaya, 2013).

Bisnis dapat mendorong perekonomian suatu negara sebagai menyediakan berbagai sarana yang bisa memperbaiki standar kehidupan. Pada saat ini dunia

bisnis banyak yang ditekuni masyarakat. Perekonomian di Indonesia mulai mengalami kemajuan dan berdampak terhadap kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat di Indonesia memulai usaha, jadi angka pengangguran negara kita berkurang. Dalam dunia bisnis harus memperhatikan hal yang paling terpenting yaitu pada konsep kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menarik konsumen (Purwaningrum dan Maria, 2022).

Salah satu jenis bisnis/usaha yang cukup menjanjikan adalah bisnis fotokopi. Bisnis fotokopi ini salah satu usaha teknologi yang berkembang pesat yaitu usaha dalam sektor perlengkapan alat tulis kantor. Usaha mikro kecil menengah dalam bidang fotokopi ini sudah di dirikan pada tahun 2003 dan sudah mempunyai ijin operasional. Hal ini menjadikan peluang usaha fotocopy yang begitu menjanjikan, berawal dari mempunyai mesin fotokopi satu dan alat tulis kantor seadanya dengan modal seadanya. Bisnis penggandaan, penjualan ATK dan fotokopi hampir setiap aspek di kehidupan kota ataupun desa sangat memerlukan penggandaan dan jasa fotokopi dalam skala besar maupun skala kecil. Bisnis fotokopi merupakan suatu usaha mikro yang dijalankan oleh perorangan, dalam sebuah fotokopi tidak hanya menggandakan tulisan/gambar melainkan ada berbagai jenis produk peralatan kantor meliputi kertas, pensil dan penghapus, pulpen, penggaris, gunting, tipe x (stipo), penjepit kertas, isi ulang tinta stempel dan print, perforator, staples, spidol, buku catatan, buku gambar, buku tulis map, otner amplop, selain itu juga bisa melayani pengetikan, percetakan dan melayani penjualan pulsa, pembayaran token listrik. Perlengkapan kantor dijual dengan harga yang terjangkau. Meskipun harganya murah, namun

konsumen yang datang fotokopi sangat bervariasi tanpa membedakan strata sosial.

Menurut (Indrasari Meithiana, 2019:82-83) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Pendefinisian ini ditegaskan oleh (Kotler dan Keller 2016:33) mengungkapkan yang dimaksud dengan rasa puas dari pelanggan yaitu; *“Satisfaction is a person’s assessment of a product’s perceived performance in comparison to expectations. The customer is happy. If it surpasses them, the consumer is overjoyed”* yang memiliki arti rasa puas memperlihatkan penilaian individu mengenai kinerja produk yang dirasakan yang menyangkut dengan apa yang diharapkan. Dan dikuatkan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut (Indrasari Meithiana, 2019:36) harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Harga merupakan suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang atau jasa. Berikut beberapa pengertian harga menurut para ahli. Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151), dikutip dari jurnal Haryoko Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Dan dikuatkan oleh (Philip Kotler) harga adalah sejumlah nilai

atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembeli, hal ini berlaku dalam negara miskin, namun faktor non harga telah menjadi lebih penting dalam perilaku memilih pembeli pada dasawarsa (10 tahun) ini.

Menurut (Sunyoto 2020:130) menyatakan harga ialah “uang yang pembebanan yang diberikan terhadap sebuah produk khusus. Perusahaan memutuskan harga melalui bermacam cara”. Indikator dari harga yaitu keterjangkauan harga, harga ditetapkan melalui kualitas produk, daya saing terhadap harga dan harga memposisikan perannya sesuai terhadap apa yang dibutuhkan tamu.

Menurut (Alim Al Idrus, 2019:25) kualitas pelayanan merupakan standar ideal yang diharapkan dan perlu dikendalikan demi memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Menurut (Tjiptono, 2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut (Kotler dan Keller, 2016:156) kualitas pemberian layanan yakni totalitas dari

kualitas dan atribut suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi permintaan yang tersurat maupun tersirat. Kualitas pelayanan dicapai melalui upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta tekad pemenuhannya dalam menyeimbangkan atau melampaui apa yang pelanggan harapkan

Faktor kualitas pemberian layanan yang bagus akan membuat konsumen membeli kembali, disebabkan konsumen dilayani secara baik. Kualitas pelayanan yang baik menyebabkan kepuasan pelanggan terhadap Anang *Photocopy*, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk menyebabkan kepuasan pelanggan terhadap Anang Fotocopy rendah. Dengan kualitas yang baik, konsumen terdorong untuk hubungan pelanggan setia terhadap toko tersebut. Kualitas yang rendah akan merugikan perusahaan. Begitu pula jika kualitas pelayanan baik dan pelanggan puas maka pelanggan akan kembali lagi (Yulianti & Suyuthie, 2016).

Anang *Photocopy* yang terletak di Desa Baturaden, Kec. Lubuk Raja, Kab. OKU, Sumatra Selatan. Anang *Photocopy* berdiri bulan januari tahun 2012. Kegiatan usaha Anang *Photocopy* ini bergerak dibidang jasa fotokopi. Menurut observasi awal, pada umumnya memang usaha yang bergerak bidang jasa fotokopi relatif sama dan tidak ada perbedaan secara signifikan antara fotokopi yang lain.

Untuk mengevaluasi penetapan harga yang diberikan dan kualitas jasa pelayanan yang diharapkan melalui konsumen itu sendiri, dalam hal ini konsumen yang sedang menggunakan dan memanfaatkan jasa Anang *Photocopy* tersebut yang mana mereka telah memiliki pengalaman mengetahui harga dan

memanfaatkan jasa pelayanannya serta memiliki informasi mengenai Anang Photocopy yang berada di jalan mengenai di Kecamatan Lubuk Raja.

Untuk dapat merebut pasar dalam persaingan yang ketat dengan tempat fotokopi yang lain, maka fotokopi ini harus mampu menyusun strategi kegiatan usaha dengan tepat, lengkap, dan harga bersaing. Persaingan yang ketat diantara pengusaha fotokopi menuntut pengusaha memiliki pemasaran yang baik untuk dapat bertahan. Banyaknya jumlah pengusaha fotokopi membuat harga pun semakin ketat, hal itu jelas berpengaruh terhadap pendapatan para pengusaha. Untuk menghadapi persaingan yang semakin meningkat tersebut, target pasar yang dituju dan pelayanan yang diberikan harus maksimal, sehingga pengusaha bisnis fotokopi dapat menarik pelanggan sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan. bisnis usaha fotokopi perlu membuat, menyusun, dan menetapkan pemasaran yang tepat dengan tujuan untuk memenangkan persaingan, dan melanjutkan kegiatan usaha atau bisnis tersebut. Salah satu pemasaran yang dapat memenangkan persaingan adalah dengan menyediakan, menetapkan produk dan harga yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan segmen pasar dan

Adapun yang bisa menjadi perbedaan yaitu terletak pada kinerja dan inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Anang *Photocopy* sehingga mampu menarik daya beli masyarakat. Kemudian, Anang *Photocopy* yang terletak di Kecamatan Lubuk Raja tidak hanya melayani fotokopi hitam dan warna saja, tetapi juga melayani jasa print A4, jilid dokumen, laporan, makalah, skripsi, cetak foto, banner, ATK, materai serta menjual berbagai macam produk untuk anak sekolah seperti pena, buku, dan lain lain. Kemudian Anang *Photocopy* juga menjual

minuman yang menjadi kebutuhan konsumen. Hal ini menjadi bukti bahwa Anang *Photocopy* terus melakukan upaya dan inovasi dan menawarkan jasa yang lengkap tidak lain untuk menarik pelanggan, pelayanan yang bagus dan harga yang bersaing pula yakni Rp.300/lembar.

Berdasarkan observasi awal dengan metode wawancara dengan salah satu pelanggan Anang *Photocopy*, bahwasannya harga yang diberikan Anang *Photocopy* berbeda dengan jasa potokopi lain, walaupun harga yang diberikan Anang *Photocopy* ini sesuai dengan kualitas potokopiannya, tetapi terkadang pelanggan mengeluh terhadap harga yang kurang terjangkau. Karena mayoritas pelanggan Anang *Photocopy* adalah petani dan pelajar yang dimana mereka mempunyai budget yang terbatas sehingga terkadang mereka hanya mementingkan fungsi daripada kualitas. Dan juga menurut pernyataan pelanggan Anang *Photocopy* yang profesinya Guru/P3k mereka mengeluh karena harga yang diberikan Anang *Photocopy* karena kurang terjangkau terlebih mereka seringkali potokopi soal ujian dan buku dengan jumlah besar tetapi tidak ada potongan harga. Berdasarkan pernyataan diatas tentu hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang dimana apabila harga yang diberikan tidak terjangkau atau terlalu mahal maka kepuasan konsumen juga berkurang sehingga faktor tersebut dapat berdampak buruk pada perusahaan Anang *Photocopy*.

Kemudian kualitas pelayanan pada Anang *Photocopy*, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan para pelanggan, maka hal tersebut dapat menurunkan kepuasan konsumen. Menurut pernyataan pelanggan Anang

Photocopy, Anang *Photocopy* memiliki kekurangan dalam memberikan kualitas pelayanan seperti lahan parkir yang kurang luas, CCTV yang jumlahnya hanya satu dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai seperti tidak adanya meja dan kursi, dalam melayani pelanggan juga terkadang karyawan Anang *Photocopy* kurang responsif dan kurang memahami apa yang sebenarnya diinginkan pelanggan sehingga seringkali pelanggan mengeluh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Anang *Photocopy*. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak responsif kemudian fasilitas pelayanan yang kurang memadai maka kepuasan konsumen tidak tercapai sehingga dapat berpengaruh negatif pada Anang *Photocopy*. Begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik dan lengkap maka kepuasan konsumen akan tercapai sehingga berpengaruh positif pada Anang *Photocopy*.

Oleh karena itu penulis menyadari betapa pentingnya harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Anang *Photocopy*. Berdasarkan fenomena yang telah saya uraikan diatas, peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada pengaruh signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja baik secara parsial maupun simultan?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, dapat diuraikan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis

a. Manfaat Teoritis

- 1) Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota di bagian pemasaran
- 2) Diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih konkrit dan kontribusi dalam pengelolaan pemasaran .

b. Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1) Bagi Anang *Photocopy*

Sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal harga dan kualitas pelayanan sehingga akan berdampak pada kepuasan konsumen yang optimal

2) Bagi Universitas Baturaja Dapat dijadikan referensi penulisan karya tulis ilmiah dimasa yang akan datang khususnya pada fakultas ekonomi dan bisnis pada konsentrasi manajemen pemasaran.

3) Bagi mahasiswa

Memperluas wawasan dan sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang pernah didapat untuk bisa diimplementasikan dilapangan secara langsung.