

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan dunia usaha sedang marak-maraknya sehingga persaingan bisnis semakin beragam dan pesat. Untuk meningkatkan penjualan, perusahaan dipicu untuk memperhatikan kepuasan nasabah dengan mengambil strategi dan tindakan yang tepat. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka [1]. Kepuasan nasabah adalah ukuran bagaimana upaya yang dapat dilakukan perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Salah satu tantangan terbesar setiap perusahaan adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah yang puas dalam menggunakan produk maupun jasa yang dipasarkan. Tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka waktu yang panjang tanpa adanya nasabah. Perusahaan perlu melakukan tindakan yang dapat mendukung kemajuan usaha yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah tingkat keinginan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah [2]. Pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan nasabah yang memegang peranan penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Perusahaan perlu mengutamakan kualitas pelayanan, karena apabila nasabah terpuaskan dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan membeli ulang dan merekomendasikan kepada nasabah lain untuk membeli ditempat yang sama. Selain kualitas pelayanan, hal lain yang dapat memberikan kepuasan nasabah adalah harga. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar nasabah atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut [3]. Harga memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam membeli produk. Harga produk perusahaan yang ditawarkan lebih tinggi dari pesaing menyebabkan nasabah menjadi kurang puas.

PT Sentosa Top Abadi adalah perusahaan yang bergerak di bidang penukaran valuta asing berdasarkan izin yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia No.17/2/KEP.GBI/MDN/2015. PT Sentosa Top Abadi menjual 15 mata uang, seperti USD (United States Dollar), SGD (Singapore Dollar), MYR (Malaysia Ringgit), CNY (China Yuan), HKD (Hongkong Dollar), THB (Thailand Bath), JPY (Japanese Yen), KRW (Korean Won), EUR (Euro), GBP (British Pound), CAD (Canadian Dollar), CHF (Swiss Franc), AUD (Australian Dollar), TWD (Taiwan Dollar).

Masalah yang sering dihadapi PT Sentosa Top Abadi adalah nasabah wajib memberikan kartu identitas diri seperti KTP atau SIM jika ingin melakukan transaksi jual beli di PT Sentosa Top Abadi. Beberapa nasabah merasa keberatan untuk memberikan kartu identitas diri, sehingga nasabah lebih memilih untuk tidak bertransaksi di perusahaan tersebut dikarenakan beberapa perusahaan lain tidak mewajibkan untuk memberikan kartu identitas diri jika melakukan transaksi jual beli di perusahaan mereka. PT Sentosa Top Abadi juga tidak memiliki mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sehingga nasabah terkadang sulit untuk bertransaksi dikarenakan hanya memiliki kartu debit atau kredit, sehingga nasabah tersebut harus mengambil uang di atm terdekat terlebih dahulu dan kemudian kembali lagi untuk bisa bertransaksi. Nasabah yang bertransaksi melalui telepon juga sering merekomendasikan PT Sentosa Top Abadi untuk menyediakan layanan jasa antar sehingga nasabah tidak perlu repot datang ke perusahaan tersebut untuk mengambil mata uang yang dibeli.

Nasabah juga kurang setuju dengan harga valuta asing (*valas*) yang diberikan oleh perusahaan dikarenakan nasabah menilai bahwa harga jual *valas* yang dijual kepada nasabah lebih mahal dan harga beli *valas* yang diterima oleh nasabah lebih murah dibandingkan dengan perusahaan lain. Berikut ini akan ditampilkan data perbandingan harga jual dan harga beli *valas* PT Sentosa Top Abadi dengan PT Solusi Mega Artha Medan pada tanggal 27 Oktober 2017 seperti pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2.

**Tabel 1.1 Data Perbandingan Harga Jual dan Harga Beli Valas PT Sentosa Top Abadi dengan PT Solusi Mega Artha Medan pada Tanggal 27 Oktober 2017 (Harga Pembukaan)**

Mata Uang	Harga Jual		Harga Beli	
	PT Sentosa Top Abadi	PT Solusi Mega Artha	PT Sentosa Top Abadi	PT Solusi Mega Artha
USD	Rp. 13.650,00	Rp. 13.645,00	Rp. 13.600,00	Rp. 13.605,00
SGD	Rp. 10.000,00	Rp. 9.995,00	Rp. 9.975,00	Rp. 9.980,00
MYR	Rp. 3.230,00	Rp. 3.225,00	Rp. 3.210,00	Rp. 3.215,00
CNY	Rp. 2.055,00	Rp. 2.049,00	Rp. 2.040,00	Rp. 2.039,00
HKD	Rp. 1.757,00	Rp. 1.754,00	Rp. 1.745,00	Rp. 1.745,00
THB	Rp. 413,00	Rp. 411,25	Rp. 410,00	Rp. 409,75
TWD	Rp. 472,00	Rp. 470,50	Rp. 469,00	Rp. 469,50
JPY	Rp. 121,00	Rp. 120,80	Rp. 120,00	Rp. 120,10
KRW	Rp. 12,45	Rp. 12,33	Rp. 12,20	Rp. 12,17
EUR	Rp. 16.025,00	Rp. 15.970,00	Rp. 15.900,00	Rp. 15.905,00
GBP	Rp. 18.050,00	Rp. 18.025,00	Rp. 17.850,00	Rp. 17.855,00
AUD	Rp. 10.575,00	Rp. 10.500,00	Rp. 10.450,00	Rp. 10.460,00

Sumber: Perbandingan dari Peneliti

**Tabel 1.2 Data Perbandingan Harga Jual dan Harga Beli Valas PT Sentosa Top Abadi dengan PT Solusi Mega Artha Medan pada Tanggal 27 Oktober 2017 (Harga Penutupan)**

Mata Uang	Harga Jual		Harga Beli	
	PT Sentosa Top Abadi	PT Solusi Mega Artha	PT Sentosa Top Abadi	PT Solusi Mega Artha
USD	Rp. 13.640,00	Rp. 13.635,00	Rp. 13.590,00	Rp. 13.590,00
SGD	Rp. 9.995,00	Rp. 9.995,00	Rp. 9.950,00	Rp. 9.950,00
MYR	Rp. 3.225,00	Rp. 3.225,00	Rp. 3.210,00	Rp. 3.210,00
CNY	Rp. 2.055,00	Rp. 2.049,00	Rp. 2.040,00	Rp. 2.040,00
HKD	Rp. 1.750,00	Rp. 1.753,00	Rp. 1.740,00	Rp. 1.742,00
THB	Rp. 412,00	Rp. 411,75	Rp. 410,00	Rp. 409,75
TWD	Rp. 471,00	Rp. 470,50	Rp. 468,00	Rp. 469,00
JPY	Rp. 120,50	Rp. 120,80	Rp. 119,50	Rp. 119,70
KRW	Rp. 12,40	Rp. 12,31	Rp. 12,20	Rp. 12,16
EUR	Rp. 15.950,00	Rp. 15.945,00	Rp. 15.800,00	Rp. 15.835,00
GBP	Rp. 18.000,00	Rp. 17.990,00	Rp. 17.800,00	Rp. 17.820,00
AUD	Rp. 10.500,00	Rp. 10.490,00	Rp. 10.400,00	Rp. 10.405,00

Sumber: Perbandingan dari Peneliti

Dari Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 terlihat bahwa pada tanggal 27 Oktober 2017 harga jual *valas* yang dijual perusahaan ke nasabah lebih mahal dan harga beli *valas* yang diterima dari nasabah lebih murah dibandingkan dengan harga PT Solusi Mega

Artha Medan. Lebih mahalnya harga jual *valas* dan lebih murah nya harga beli *valas* perusahaan menyebabkan nasabah menjadi tidak puas dalam menukarkan *valas* karena melihat perusahaan pesaing dapat memberikan harga jual yang lebih murah dan harga beli yang lebih mahal.

Nasabah merupakan orang yang sangat penting sehingga perusahaan harus menjaga kualitas pelayanan dan memperhatikan harga yang diberikan. Kepuasan nasabah dapat tercapai dengan baik apabila pelayanan dan harga yang diberikan perusahaan kepada nasabah dapat mencapai keinginan nasabah. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan harga yang sesuai maka target penjualan di perusahaan akan meningkat dikarenakan kepuasan nasabah terpenuhi.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik mengenai pelayanan dan harga dengan judul skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Mempertimbangkan bahwa kepuasan nasabah mempunyai ruang lingkup yang cukup luas, maka penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel bebas penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ).
2. Variabel terikat penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).
3. Objek Penelitian ini pada PT Sentosa Top Abadi yang berada di jalan Kolonel Sugiono no 2G/14 Medan.
4. Periode penelitian ini dilakukan selama bulan Oktober 2017- Maret 2018.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis  
Sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.
2. Manfaat praktis  
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT Sentosa Top Abadi untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dan perbaikan penetapan harga di masa yang akan datang.

### **1.6 Originalitas**

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri, dan BCA di Bekasi [4].

Perbedaan peneliti ini dengan penelitian terdahulu yaitu:

1. Variabel penelitian  
Variabel penelitian yang digunakan penelitian terdahulu adalah Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas sedangkan variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Harga sebagai variabel bebas. Alasan penambahan variabel harga dalam penelitian ini adalah karena Harga merupakan nilai uang yang seseorang butuhkan untuk memperoleh sejumlah produk dan pelayanan [5]. Kepuasan nasabah bukan hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh harga karena nasabah cenderung akan puas jika produk yang dibeli dengan harga yang sesuai.
2. Waktu penelitian  
Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2015 sedangkan penelitian ini dilakukan pada Oktober 2017 - Maret 2018.

3. Objek penelitian

Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada BNI, BRI, Bank Mandiri, dan BCA di Bekasi sedangkan penelitian ini melakukan penelitian pada PT Sentosa Top Abadi di Medan.

