

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kebutuhan manusia semakin bertambah mengikuti perkembangan industri dengan berbagai macam kebutuhan jasa. Pelayanan jasa yang diberikan akan menciptakan penilaian tersendiri oleh konsumen. Penilaian konsumen yang diberikan atas pelayanan jasa dan harga yang akan membuat konsumen menilai mengenai kepuasan yang dirasakan. Setiap perusahaan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk mendapatkan kepuasan dari konsumennya.

Seiring berjalannya waktu, semakin menjamurnya perusahaan jasa sehingga konsumen memiliki ragam pilihan dan berhak memilih sesuai dengan keinginannya. Salah satu perusahaan jasa yang bergerak pada bidang finance di Kota Batam adalah PT Mitra Dana Putra Utama Finance. PT Mitra Dana Putra Utama Finance didirikan pada tahun 2001 yang merupakan perusahaan yang bergerak di sektor pembiayaan konsumen, khususnya untuk kendaraan bermotor roda dua dan roda empat.

PT Mitra Dana Putra Utama Finance menghadapi persaingan yang kuat untuk menarik konsumen. Konsumen merupakan hal yang paling berharga bagi perusahaan. Membina hubungan yang baik dengan konsumen akan menentukan kepuasan yang

dirasakan oleh konsumen. Salah satu alternatif strategi pemasaran yang digunakan PT Mitra Dana Putra Utama Finance adalah Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan syarat-syarat penting yang harus di penuhi oleh perusahaan jasa, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan berdampak pada kepuasan para pengguna jasa atau konsumen. Sehubungan dengan pentingnya kualitas pelayanan, PT Mitra Dana Putra Utama Finance perlu ditingkatkan lagi dalam hal ketepatan waktu, pelayanan yang cepat (responsif), penyampaian informasi yang jelas kepada konsumen. Konsumen akan merasa puas jika keinginannya terpenuhi.

Dalam hal ketepatan waktu, PT Mitra Dana Putra Utama Finance belum konsisten terhadap waktu yang diberikan kepada konsumennya. Perusahaan menjanjikan dana pinjaman akan cair dalam jangka waktu satu jam, tetapi dikarenakan perlunya survei lokasi dan pengecekan kendaraan bermotor roda dua atau roda empat sehingga dana tidak dapat cair dalam waktu satu jam dan akan mempengaruhi pelayanan kepada konsumen menjadi lambat.

Masalah lain yang dihadapi PT Mitra Dana Putra Utama Finance adalah penyampaian informasi. Kurangnya informasi yang disampaikan oleh *marketing* dengan konsumen mengenai batas pembayaran, denda yang akan dibayar jika telat dalam pembayaran. Jika hal tersebut dibiarkan maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap perusahaan.

Selain kualitas pelayanan, PT Mitra Dana Putra Utama Finance diharapkan mampu memberikan harga yang sesuai. Perang harga dalam industri *finance* membuat perusahaan jasa menggunakan segala kemampuan yang mereka miliki agar dapat bersaing di pasar.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen PT Mitra Dana Putra Utama Finance  
Tahun 2015**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>
Januari	1.621
Februari	1.245
Maret	1.532
April	1.321
Mei	1.421
Juni	1.563
Juli	1.623
Agustus	1.234
September	1.055
Oktober	810
November	790
Desember	740

Sumber: Data Sekunder PT Mitra Dana Putra Utama Finance Tahun 2015

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah konsumen PT Mitra Dana Putra Utama Finance mengalami penurunan. Hal ini dapat terjadi karena kualitas

pelayanan dan harga yang diberikan oleh PT Mitra Dana Putra Utama Finance yang kurang sehingga konsumen merasa tidak puas.

**Tabel 1.2 Data Skema Harga**

<b>Pinjaman</b>	<b>ADM</b>	<b>Bunga</b>	<b>Jangka Waktu</b>	<b>Anggsuran</b>
Rp. 3.000.000	Rp. 550.000	35 %	12 Bulan	Rp. 383.500/Bulan
Rp. 3.000.000	Rp. 550.000	30 %	9 Bulan	Rp. 494.500/Bulan
Rp. 3.000.000	Rp. 550.000	25 %	6 Bulan	Rp. 716.500/Bulan
Rp. 3.000.000	Rp. 550.000	15 %	3 Bulan	Rp. 1.333.500/Bulan

Sumber: Data Sekunder PT Mitra Dana Putra Utama Finance Tahun 2015

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa harga pinjaman yang diberikan oleh PT Mitra Dana Putra Utama Finance tergolong tinggi dibandingkan dengan perusahaan jasa lainnya. Selain itu tingginya harga denda yang diberikan oleh perusahaan tersebut menyebabkan konsumen mengeluh dan merasa tidak nyaman.

Kepuasan konsumen dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan jumlah konsumen dalam perusahaan. Konsumen yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan harga yang diberikan perusahaan akan memungkinkan mereka merekomendasikan produk jasa tersebut kepada orang-orang disekitarnya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance dengan judul penelitian “Pengaruh

Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. PT Mitra Dana Putra Utama Finance belum konsisten terhadap waktu yang diberikan kepada konsumennya.
2. Kurangnya informasi yang disampaikan oleh *marketing* dengan konsumen mengenai batas pembayaran, denda yang akan dibayar jika telat dalam pembayaran.
3. Harga pinjaman yang diberikan PT Mitra Dana Putra Utama Finance dianggap tinggi jika dibandingkan dengan perusahaan pembiayaan lainnya.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang peneliti memberi batasan masalah pada Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada PT. Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam
3. Menganalisis kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Mitra Dana Putra Utama Finance di kota Batam adalah:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sehingga dapat menambah wawasan serta pengetahuan di dunia pendidikan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

a. Bagi Penulis

Mengetahui apakah pelayanan dan harga berpengaruh pada kepuasan konsumen pengguna jasa pada PT. Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam, dan merupakan sarana bagi penulis untuk merapkan disiplin ilmu, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah.

b. Bagi Perusahaan

Memberi masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan usahanya dan membantu dalam mengembangkan strategi untuk menghadapi persaingan.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini bisa dijadikan informasi tambahan dalam mempelajari suatu permasalahan perilaku konsumen kaitannya dengan penggunaan jasa transportasi.