

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis jasa panti pijat atau yang lebih dikenal dengan *massage* telah mengalami peningkatan yang pesat di kota Batam, dengan adanya perkembangan bisnis *massage* inilah menyebabkan timbulnya pesaing-pesaing baru yang muncul dan masuk ke segmen pasar yang sudah ada sehingga membuat para pebisnis yang telah memposisikan layanan mereka atau merek bisnisnya harus mampu bersaing untuk tetap mempertahankan reputasi yang positif dibenak para tamu, sehingga tamu dalam pengambilan keputusan memilih layanan jasa *massage* tidak terpengaruh oleh perusahaan layanan jasa panti pijat yang baru berdiri di pasar.

Untuk mempengaruhi reputasi yang bagus terhadap tamu dalam pengambilan keputusan dalam memilih layanan jasa perusahaan, maka pelaku bisnis harus memikirkan strategi yang dapat menarik perhatian tamu dalam pengambilan keputusan memilih layanan jasa *massage*. (Dessyana, 2013: 847) menyatakan keputusan memilih layanan jasa merupakan suatu proses pemilihan satu dari beberapa pilihan penyelesaian masalah yang dikumpulkan oleh tamu, dan mewujudkannya dengan tindak lanjut yang nyata. Dengan berkembangnya layanan jasa *massage*, tentu membawa keuntungan bagi tamu karena mereka akan lebih banyak alternatif pilihan tempat bagi mereka untuk melakukan *massage*.

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk berhasil dalam memenangkan persaingan dengan berusaha untuk mencapai tujuan yang menciptakan dan mempertahankan tamu. Mempertahankan tamu merupakan tantangan bagi perusahaan yang harus dilakukan untuk kelangsungan hidup perusahaan.

Hal ini dapat dicapai oleh suatu perusahaan melalui upaya menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan tamu, dimana aktivitas tersebut sangat tergantung pada perusahaan dengan berbagai atribut seperti harga, produk, layanan maupun lokasi atau tempat yang nyaman sehingga mempengaruhi keputusan dalam memilih layanan jasa *massage*.

Meskipun ada banyak faktor dalam mempengaruhi keputusan memilih layanan jasa *massage*, dalam hal ini lingkungan fisik juga merupakan elemen yang penting untuk mempengaruhi keputusan dalam memilih layanan jasa *massage* karena pebisnis harus merancang lingkungan fisik dalam suatu perusahaan dengan menentukan karakteristik fisik perusahaan tersebut melalui pengaturan dan pemilihan serta kegiatan jasa yang diberikan. Lingkungan fisik merupakan suatu kondisi atau keadaan dimana termasuk suasana dalam suatu organisasi dan perusahaan tempat layanan jasa beroperasi (Sukotjo & Radix A., 2010: 220). Lingkungan fisik yang terbentuk pada akhirnya akan menimbulkan kesan yang menarik dan menyenangkan bagi para tamu serta menciptakan *image* perusahaan yang dapat mempengaruhi emosi tamu ketika memilih layanan jasa *massage* di perusahaan tersebut.

Selain lingkungan fisik, *Personal experience* juga berperan penting dalam memilih layanan jasa ini dikarenakan pengalaman tenaga kerja sangat menentukan tingkat profesionalisme dalam melayani para tamu yang memilih layanan jasa *massage* di perusahaan tersebut. Menurut (Wibowo & Mudiantono, 2016: 3) Pengalaman merupakan peristiwa atau kejadian yang telah dialami, dijalankan, dirasakan dan ditanggung oleh masing-masing individu berdasarkan hal-hal yang telah mereka lakukan sebelumnya.

Go Massage merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa panti pijat saat ini yang memberikan pelayanan, kenyamanan bagi tamu-tamu mereka. *Go Massage* yang berlokasi di komplek Nagoya Center blok b no. 1-3 dengan total 20 karyawan. Akan tetapi, kualitas pelayanan dalam jasa panti pijat dapat ditingkatkan apabila didukung oleh peningkatan kualitas lingkungan fisik. Kondisi lingkungan fisik jasa panti pijat mempengaruhi kenyamanan para pengguna jasa. Ruang tunggu yang sempit, suhu udara yang kurang dingin, pencahayaan kurang, kebersihan dan kerapihan tidak terjaga akan meningkatkan stress atau ketidakpuasan dalam menggunakan jasa pada suatu panti pijat.

Selain itu, terdapat beberapa komplain dari tamu *Go Massage* bahwa pengalaman si tukang pijat yang minim, durasi waktu yang di tentukan tidak dapat selesai dengan tepat waktu melainkan selesai pada saat durasi belum sampai mengakibatkan tamu-tamu yang berkunjung di sana merasa kurang *professional* dengan tenaga pijat yang ada di *Go Massage*.

Di bawah ini merupakan total tamu yang memilih menggunakan layanan jasa *Go Massage* selama 6 bulan terakhir.

Tabel 1.1 Tamu *Go Massage* pada periode Januari 2018 – Juni 2018

NO	Bulan	Jumlah Tamu Periode Berjalan
1	Januari	240
2	Februari	212
3	Maret	203
4	April	199
5	Mei	176
6	Juni	168

Sumber: Laporan internal Penjualan Perusahaan *Go Massage*

Dari tabel diatas terlihat bahwa terjadi penurunan setiap bulannya. Penurunan yang paling signifikan terjadi pada bulan januari ke bulan februari sebanyak 28 orang tamu. Akan tetapi penurunan tersebut semakin terjadi sampai dengan bulan juni hingga data ini digunakan untuk penelitian.

Maka berdasarkan latar belakang dan data tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**Pengaruh Lingkungan Fisik dan *Personal Experience* Terhadap Keputusan Memilih Layanan *Go Massage*.**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disusun di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang timbul sebagai berikut:

1. Lingkungan fisik di perusahaan *go massage* yang ruangan tunggunya sempit,
2. Suhu udara yang kurang dingin,
3. Pencahayaan kurang,

4. Kebersihan dan kerapihan tidak terjaga
5. Masih sering di komplain oleh tamu karena dianggap masih tidak terjangkau.
6. *Personal experience* di perusahaan *Go Massage* di mana pengalaman tukang pijatnya kurang *professional* masih menjadi keraguan tamu saat memilih layanan jasa di *Go Massage*.
7. Jumlah tamu mengalami penurunan yang mengindikasikan rendahnya keputusan memilih layanan jasa di perusahaan *Go Massage*.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, agar pembahasan tidak menyimpang maka penulis memberikan pembatasan masalah:

1. Ruang lingkup lingkungan fisik dan *personal experience sebagai variabel X* dan keputusan memilih layanan jasa sebagai variabel Y.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel tamu yang datang menggunakan layanan jasa *Go Massage*.
3. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa panti pijat *Go Massage* Batam.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan fisik berpengaruh terhadap keputusan memilih layanan jasa di *Go Massage* Batam?
2. Apakah *personal experience* berpengaruh terhadap keputusan memilih layanan jasa di *Go Massage* Batam?
3. Apakah lingkungan fisik dan *personal experience* berpengaruh terhadap keputusan memilih layanan jasa di *Go Massage* Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Ada pun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap keputusan memilih layanan jasa di *Go Massage* Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh *personal experience* terhadap keputusan memilih layanan jasa di *Go Massage* Batam.
3. Untuk mengetahui apakah lingkungan fisik dan *personal experience* secara simultan berpengaruh terhadap keputusan memilih layanan jasa di *Go Massage* Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Setelah menyebut beberapa tujuan yang ingin dicapai, penulis juga memberikan sedikit jabaran mengenai manfaat apa yang akan diperoleh kedalam dua bagian yaitu:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sebagai penerapan teori yang berkaitan dengan pemasaran dalam meningkatkan kualitas layanan jasa yang dapat menjadi keputusan tamu dalam menggunakan layanan jasa.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan digunakan sebagai dasar untuk penelitian.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan *input* yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menyelesaikan masalah terkait, terutama mengenai pengaruh lingkungan fisik dan *personal experience* terhadap keputusan memilih layanan jasa guna meningkatkan omset penjualan.