

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat pada era globalisasi. Kebutuhan dan keinginan manusia pun semakin beragam seiring perkembangan zaman. Maka dari itu penulis merasa perlu untuk turut serta mempelajari dan menjadi bagian dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut. Diperkirakan di tahun 2022, proyeksi peningkatan pertumbuhan ekonomi Indonesia menjadi dorongan positif bagi industri properti secara umum.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016: 177) keputusan penggunaan jasa merupakan bagian dari perilaku pengguna jasa yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka jasa pemancangan. Pada kebanyakan orang, perilaku pengguna jasa pemancangan seringkali diawali dan dipengaruhi dengan banyaknya rangsangan (*stimuli*) dari luar dirinya, baik itu berupa rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungannya.

CV. Karisma Pondasi yang bergerak dibidang penyediaan jasa layanan pemancangan paku bumi yang didirikan 19 Juli 2011 di Semarang, CV. Karisma Pondasi tumbuh dan berkembang sampai dengan saat ini sudah

ada 100 proyek lebih yang sudah dikerjakan di lokasi berbeda. Proyek yang dilakukan adalah untuk pengerjaan Pemancangan (*Pilling*), Pengeboran (*Bore Pile*), Kontraktor dan Supplier.

Dalam mengerjakan proyek-proyek, CV. Karisma Pondasi menggunakan metode / peralatan *Hydraulic Static Pile Driver (HSPD/Injection)*, Diesel Hammer, Drop Hammer, Vibro, Bore pile dll. Dengan pengalaman, peralatan dan sumber daya manusia yang baik dan juga Legalitas resmi, CV. Karisma Pondasi adalah pilihan yang tepat untuk mengerjakan berbagai proyek konstruksi, khususnya pemancangan, pengeboran, kontraktor dan supplier.

Keputusan menggunakan jasa pada CV. Karisma Pondasi disebabkan oleh beberapa faktor, sehingga peneliti dapat memberikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan jasa dan perilaku pengguna jasa terhadap keputusan memilih CV. Karisma Pondasi. Berikut uraian faktor-faktor tersebut :

1. Pengetahuan tentang jasa pemancangan.

Dari penelitian yang dilakukan, faktor pengetahuan sangat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa dalam memilih jasa di CV. Karisma Pondasi dikemukakan bahwa pengguna jasa sangat tertarik pada kualitas dan daya tahan yang dimilikinya, karakteristik yang mempengaruhi semua tahap dalam pengambilan keputusan pada penggunaan jasa pemancangan.

2. Kualitas.

Pengguna jasa menyatakan bahwa mereka menyukai pelayanan CV. Karisma Pondasi karena kualitasnya. Pengguna jasa merasa puas dengan kualitas yang diberikan CV. Karisma Pondasi saat pengguna jasa merasa puas akan apa yang

mereka dapatkan dari suatu jasa mereka akan lebih mudah dalam memilih jasa yang akan digunakan. Selain itu faktor kualitas memiliki kekuatan menahan beban yang sangat mumpuni dan kekuatan tarik yang tinggi.

### 3. Harga

Dari data yang didapatkan, pengguna jasa merasa setuju dengan harga yang ditawarkan CV. Karisma Pondasi disertai dengan kualitas yang menurut pengguna jasa merupakan suatu paket komplit yang mana dengan harga terjangkau pengguna jasa juga mendapatkan kualitas jasa yang bermutu dari CV. Karisma Pondasi. Ini memberikan kesimpulan bahwa faktor harga disertai kualitas yang ditawarkan dari suatu jasa sangat mempengaruhi pengguna jasa dalam keputusan memilih suatu jasa.

Menurut Tjiptono(2006) fasilitas adalah kebutuhan dan harapan pengguna jasa, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Fasilitas memiliki tujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna jasa, dengan harapan pengguna jasa bisa membentuk kesan yang baik kepada perusahaan sehingga mendorong pengguna jasa agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang disediakan perusahaan.

Menurut Kotler(2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, pelayanan dapat dikaitkan dengan produk fisik, tetapi bisa juga tidak dikaitkan. Pelayanan memegang peran penting bagi perusahaan jasa, karena saat ini perusahaan jasa dihadapkan persaingan yang sangat ketat, perusahaan saling berlomba – lomba membuat pengguna jasa tertarik dengan

pelayanan yang terbaik dan bermutu. Banyaknya pesaing akan berupaya meningkatkan keunggulan kualitas pelayanan perusahaan demi tercapainya tingkat laba perusahaan. Sedangkan layanan yang dijual di CV. Karisma Pondasi ialah fasilitas, kualitas, cara kerja pintar operator dan ketrampilan ketanggapan operator alat dalam pemancangan.

Menurut Wisnalmawati(2005) menyebutkan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna jasa. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipresepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pengguna jasa, maka kualitas juga dipresepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa dianggap buruk(Tjijtono, 2005).

Kualitas pelayanan dan fasilitas berperan penting dalam menjalankan perusahaan di bidang jasa, contoh saja usaha di bidang pelayanan jasa seperti di CV. Karisma Pondasi. Fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelayanan jasa ke pengguna jasa. Pada banyak jenis jasa, persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pengguna jasa.

Menurut Flavian et al.(2013) citra perusahaan merupakan salah satu bagian terpenting yang dimiliki oleh suatu perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Citra perusahaan adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, membangun berdasarkan akan hak untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus

diiringi oleh tingkat kepuasan. Jadi, perusahaan bidang jasa akan memperlihatkan citra perusahaan yang baik dan bermutu, dengan begitu perusahaan akan mendapatkan nilai tambah bagi perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka penelitian ini berjudul **“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PEMANCANGAN PAKU BUMI PADA CV. KARISMA PONDASI SEMARANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi?
3. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi?
4. Bagaimana fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini mencakup tujuan umum dan tujuan khusus antara lain:

#### **1. Tujuan Umum**

- 1) Memenuhi tugas akhir penulis berupa penyusunan makalah penelitian berbentuk skripsi.
- 2) Menambah pengetahuan penulis dalam menganalisis aspek-aspek penting yang dapat memberikan dampak signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa industri pemancangan paku bumi.

#### **2. Tujuan Khusus**

- 1) Untuk menganalisa dan mendiskripsikan pengaruh faktor fasilitas pengguna jasa terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi.
- 2) Untuk menganalisa dan mendiskripsikan pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi.
- 3) Untuk menganalisa dan mendiskripsikan pengaruh faktor citra perusahaan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi.
- 4) Untuk menganalisa dan mendiskripsikan faktor fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap

keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi.

### **3. Tujuan Khusus**

- 1) Memenuhi tugas akhir penulis berupa penyusunan makalah penelitian berbentuk skripsi.
- 2) Menambah pengetahuan penulis dalam menganalisis aspek-aspek penting yang dapat memberikan dampak signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa industri pemancangan paku bumi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi CV. Karisma Pondasi untuk bahan pertimbangan dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan jasa di CV. Karisma Pondasi yang dikelolanya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam dunia bisnis, pendidikan dan bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Penulis.**

Menambah wawasan penulis mengenai bagaimana pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan pada CV. Karisma Pondasi. Sehingga

dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan antara teori dan ilmu yang didapat selama kuliah dan di dunia nyata.

b. Bagi Perusahaan.

Secara praktis penelitian ini akan bermanfaat CV. Karisma Pondasi dalam rangka untuk meningkatkan fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca dalam memahami fasilitas kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi.

d. Bagi Masyarakat.

Sebagai bahan referensi yang sangat penting bagi penggunaan jasa untuk mengetahui obyek mana yang baik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Berikut sistematika yang lengkap dalam penulisan Skripsi:

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi penjabaran landasan teori, kajian pustaka yang meliputi penjelasan variabel keputusan menggunakan jasa, fasilitas, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan. Kemudian penjelasan terkait pengembangann hipotesis, kerangka pemikiran serta penelitian-penelitian terdahulu.

c. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan. Metode ini meliputi: data yang akan digunakan, sumber data, cara pengumpulan data, cara pengolahan data, metode analisis yang digunakan, serta cara pengambilan kesimpulan.

d. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil penelitian dan pengamatan yang disajikan menurut topic atau sub bab topic secara berurutan, serta hasil penelitian yang kemudian dibahas untuk menyampaikan jawaban atas masalah – masalah penelitian.

e. Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang disajikan secara singkat apa yang telah diperoleh dari pembahasan harus sesuai dengan masalah, tujuan dan hipotesis yang diajukan dalam bab sebelumnya.