

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi komunikasi yang semakin maju dan berkembang menumbuhkan berbagai pengaruh bagi penggunanya. Masyarakat dituntut untuk lebih mampu memanfaatkan teknologi sesuai dengan fungsinya. Internet merupakan bentuk dari perkembangan teknologi yang saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi sebagian kalangan. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang memberikan sebuah bisnis dunia yang tanpa batas. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perdagangan dengan *market place* baru dan sebuah jaringan bisnis dunia yang luas yang tidak terbatas waktu dan tempat

Di Indonesia sendiri olahraga bulutangkis sebenarnya bukan olahraga baru, tetapi peminat dari olahraga bulutangkis ini masih banyak diminati dari semua kalangan untuk hanya sekedar menyalurkan hobi ataupun untuk menjaga kesehatan tubuh. Dengan demikian usaha jasa dalam bidang olahraga ini usaha yang menjanjikan, akan tetapi banyaknya para pesaing baru yang bermunculan membuat para pemilik usaha ingin lebih meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pelanggan. Dengan cepat, bulutangkis mendapat tempat di hati pecinta olahraga. Mulai dari lingkungan sekolah, kampus sampai perusahaan. Tak jarang pihak- pihak tertentu mengadakan turnamen bulutangkis di lingkungannya untuk

menjalin keakraban diantara sesama karyawan ataupun sesama masyarakat yang ada didaerah tersebut. (*lensabulutangkis.web.id*)

Menurut Kotler dan Keller (2009) keputusan pembelian yaitu proses keputusan konsumen mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Keputusan pembelian adalah pemilihan satu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Tjiptono, 2008). Dalam melakukan keputusan untuk menyewa lapangan di PB. Gajah Berlian ini konsumen banyak melakukan pertimbangan.

Parasuraman (2001) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2008) menjelaskan bahwa kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lovelock (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Tjiptono (2011) kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dan kualitas pelayanan pada PB. Gajah Berlian menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan keputusan menyewa lapangan.

Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Kepercayaan akan membentuk citra terhadap merek dan produk, orang berbuat sesuai dengan kepercayaannya (Kotler, 1996:251). Menurut Mowen dan Minor (2002:312), kepercayaan konsumen (*consumer beliefs*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang obyek, atribut dan manfaatnya. Jarvenpaa dan Tractinsky (1999) mendefinisikan kepercayaan (*trust*) di *e-commerce system* sebagai kesediaan konsumen untuk bergantung pada penjual dan melakukan tindakan walaupun penjual dapat dengan mudah merugikan konsumen. Dalam konteks *e-commerce*, kepercayaan konsumen dapat didefinisikan sebagai kemauan untuk terlibat dalam kegiatan dan berhubungan via *online*. Konsumen mengambil resiko dengan menyediakan informasi pribadi dan keuangan bagi penyewaan *online*, sedangkan mereka sendiri memiliki keterbatasan dalam mengawasi atau mengontrol penyalahgunaan informasi tersebut. Kepercayaan tidak sekedar berarti mengambil resiko, tetapi lebih jauh lagi merupakan kemauan untuk mengambil resiko. Kepercayaan sendiri menjadi pengaruh konsumen untuk melakukan keputusan menyewa lapangan di PB. Gajah Berlian.

Harga (*price*) merupakan suatu masalah jika perusahaan akan menetapkan harga pertama kalinya, karena harga akan mempengaruhi pendapatan total dan biaya. Hurriyati (2005) menyatakan harga mempunyai peranan penting dalam proses pengambilan keputusan yaitu peranan alokasi dari harga adalah membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan kekuatan daya

belinya. Kotler dan Armstrong (2008) menyatakan bahwa perusahaan-perusahaan biasanya tidak menetapkan hanya satu harga, melainkan struktur penetapan harga yang mencerminkan perbedaan dalam permintaan dan biaya geografis, tuntutan segmen pasar, waktu pembelian, tingkat pemesanan, frekuensi pengiriman, jaminan, kontrak perbaikan dan faktor-faktor lainnya. Harga merupakan hal yang sensitif untuk mempengaruhi konsumen melakukan keputusan menyewa lapangan di PB. Gajah Berlian.

PB. Gajah Berlian merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan/jasa penyewaan lapangan bulu tangkis. PB. Gajah Berlian sendiri didirikan oleh bapak Oyon yang berlokasi di Jl. Mela Utama No.1 Kp. Olo, Nanggalo, Kota Padang, Sumatra Barat. Awal berdirinya PB. Gajah Berlian didasari karena semakin banyaknya minat masyarakat akan permainan bulutangkis. Fasilitas lapangan di PB. Gajah Berlian memiliki 2 lapangan berukuran yang sudah standar internasional dan sudah melalui tahap uji coba, yang di karenakan lapangan PB. Gajah Berlian sudah pernah dipakai untuk beberapa turnamen lokal di Kota Padang. Untuk fasilitas pendukungnya di PB. Gajah Berlian juga terdapat kantin yang menyediakan berbagai makanan dan minuman, tempat sholat, parkir yang luas, dan juga dilengkapi dengan TV parabola. (*pb.gajah.berlian.facebook*)

Selanjutnya di PB. Gajah Berlian juga menyediakan penyewaan raket, spatu, kaus kaki serta perlengkapan pendukung lainnya. Sejauh ini dari awal berdirinya PB. Gajah Berlian sudah banyak prestasi yang di raih di kota padang sebagai jasa penyewaan lapangan bulutangkis terbaik. (*pb.gajah.berlian.facebook*)

Disini peneliti membandingkan PB. Gajah Berlian dengan PB. Gempar, yang dimana harga penyewaan kedua penyedia jasa tersebut sama yaitu Rp.30.000/jam dan dengan layanan dan fasilitas yang bisa di bilang juga sama, dalam perkembangannya jumlah pelanggan di PB. Gajah Berlian mengalami fluktuasi seiring ketatnya persaingan. Meskipun terjadi peningkatan jumlah penyewaan lapangan, namun tidak menutup kemungkinan akan terjadinya penurunan.

Adapun data pertumbuhan penyewaan lapangan di PB. Gajah Berlian dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Tabel Perbandingan Penyewaan Berbasis Online Lapangan PB. GAJAH BERLIAN Dan Lapangan PB. GEMPAR Periode Juli-Desember 2017

Bulan	Jumlah Penyewaan Lapangan PB. GAJAH BERLIAN (jam)	Persentase Perkembangan (%)	Jumlah Penyewaan Lapangan PB. GEMPAR (jam)	Persentase Perkembangan (%)
Juli	272	-	264	-
Agustus	217	-20	210	-20
September	298	37	289	37
Oktober	301	1	293	1
November	327	8	223	-23
Desember	330	0,9	279	25

Sumber :PB. Gajah Berlian dan PB. Gempar

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat tabel pertumbuhan penyewaan lapangan pada PB. Gajah Berlian mengalami fluktuasi. Hal tersebut dapat terlihat pada Bulan Juli, jumlah penyewaan lapangan di PB. Gajah Berlian yaitu 272 jam dan penyewaan di lapangan PB. Gempar yaitu sebesar 264 jam. pada Bulan Agustus jumlah penyewaan lapangan di PB. Gajah Berlian menurun menjadi 217 jam dengan persentase penurunan 20%, sedangkan penyewaan di lapangan PB.

Gempar yaitu sebesar 210 jam dengan persentase penurunan 20%. selanjutnya pada Bulan September jumlah penyewaan lapangan di PB. Gajah Berlian meningkat sebesar 298 jam dengan persentase 37%, dan penyewaan di lapangan PB. Gempar sebesar 289 jam dengan persentase 37%.

Lebih lanjut jika dilihat pada bulan Oktober penyewaan di PB. Gajah Berlian terus meningkat, yaitu sebesar 301 jam dengan persentase 1 %, begitu juga dengan penyewaan di lapangan PB. Gempar mengalami peningkatan sebesar 293 jam dengan persentase sebesar 1%. Kemudian pada bulan November terus terjadi peningkatan penyewaan di PB. Gajah Berlian sebesar 327 jam dengan persentase 8%, dan penyewaan lapangan di PB. Gempar mengalami penurunan sebesar 223 jam dengan persentase penurunan 23%. Peningkatan penyewaan tertinggi di PB. Gajah Berlian pada bulan Desember yaitu sebesar 330 jam dengan persentase 0,9%. Sedangkan penyewaan di lapangan PB. Gempar pada bulan Desember yaitu sebesar 279 jam dengan persentase 25%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyewaan lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian terus mengalami peningkatan yang bagus. jika di bandingkan dengan lapangan PB. Gempar yang mengalami fluktuasi setiap bulannya dengan jumlah penyewaan perbulannya lebih rendah.

Hasil dari survei awal terhadap 30 orang responden di PB. Gajah Berlian, dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Tabel Survei Awal Terhadap 30 orang Responden di PB. GAJAH BERLIAN

NO	PERNYATAAN	SETUJU	TIDAK SETUJU
1.	Kualitas Layanan Pelayanan yang baik membuat saya memutuskan untuk melakukan penyewaan lapangan bulu tangkis di PB. Gajah Berlian	27	3
2.	Harga Harga yang di berikan oleh pihak PB. Gajah Berlian sesuai dengan fasilitas yang di sediakan.	14	16
3.	Kepercayaan Keterus-terangan pihak PB. Gajah Berlian dalam penyewaan lapangan secara online.	13	17
4.	Keputusan Penyewaan Saya memutuskan untuk menyewa secara online lapangan bulu tangkis PB. Gajah Berlian.	28	2

Sumber: PB. Gajah Berlian

Selanjutnya hasil survei terhadap 30 orang pelanggan di PB. Gajah Berlian, Terdapat beberapa alasan utama pelanggan untuk menyewa secara online lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian. Dari 30 orang pelanggan yang menjadi responden, sebanyak 27 orang atau 81% mengatakan bahwa pelayanan yang baik membuat mereka memutuskan untuk melakukan penyewaan lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian. Kemudian 14 orang atau 42% pelanggan juga mengatakan harga di lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian sesuai dengan fasilitas yang di sediakan. Selanjutnya 13 orang atau 34% mengatakan bahwa mereka setuju untuk keterus-terangan dalam menyewa lapangan secara online bulutangkis di PB. Gajah Berlian. Dan yang terakhir sebanyak 28 orang atau 84% mengatakan setuju untuk penyewaan secara online di lapangan bulu tangkis yang di sewa.

Maka dapat ditarik sebuah permasalahan yang terjadi pada PB. Gajah Berlian yaitu Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi dari bulan Juli hingga Agustus, kemudian pada bulan September terus mengalami kenaikan penyewaan di PB. Gajah Berlian, padahal seperti yang diketahui bahwa harga penyewaan lapangan di PB. Gajah Berlian ini sama dengan harga penyewaan dengan di PB. Gempar Padang. Tetapi pada hasil survei awal terhadap 30 orang responden bahwa tingkat keputusan penyewaan di PB. Gajah Berlian tinggi. Jika tingkat keputusan penyewaan pelanggan tinggi, maka jumlah penyewaan di PB. Gajah Berlian terus meningkat. Jadi dari permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui suatu gambaran persepsi konsumen terhadap objek yang di teliti dan menguji apakah variabel yang diteliti mempengaruhi meningkatnya penjualan atau penyewaan secara online di PB. Gajah Berlian.

Agar dapat mengetahui suatu gambaran persepsi konsumen terhadap lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian, dan dapat bertahan dari kerasnya persaingan, maka hal yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan mampu menciptakan sesuatu layanan yang sesuai dengan keinginan konsumennya.

Maka penulis tertarik untuk mencoba melakukan penelitian ini dengan mengangkat judul sebagai berikut : **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menyewa Berbasis online Lapangan Bulutangkis di PB. Berlian Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penyewaan berbasis online lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian Padang?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap terhadap keputusan penyewaan berbasis online lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian Padang?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penyewaan berbasis online lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap terciptanya Keputusan penyewaan berbasis online lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian Padang.
2. Untuk menganalisa pengaruh harga terhadap terhadap terciptanya Keputusan penyewaan berbasis online lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian Padang.
3. Untuk menganalisa pengaruh kepercayaan terhadap terhadap terciptanya Keputusan penyewaan berbasis online lapangan bulutangkis di PB. Gajah Berlian Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademik. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis mengenai kualitas

layanan, harga, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian atau penyewaan secara online oleh konsumen.

2. Bagi Perusahaan. Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan penjualan dan sebagai masukan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian atau penyewaan secara online.