

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, persaingan dalam dunia usaha sangatlah ketat. Saat ini banyak sekali bermunculan usaha-usaha baru yang sedang populer di kalangan masyarakat mulai dari usaha yang bisa dijalankan di rumah seperti usaha online shop hingga usaha *offline shop* yang memiliki omset cukup menjanjikan. Usaha-usaha dalam bidang jasa maupun usaha yang bergerak di bidang produksi. Dalam menghadapi hal ini, maka setiap perusahaan harus terus meningkatkan kualitas produk atau jasanya, agar dapat bersaing dan dapat memiliki produk atau jasa yang bermutu. Untuk itu setiap perusahaan perlu sekali merancang strategi untuk mencapai visi misi perusahaan. Contohnya, Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Mekar Lombuzaua di Kecamatan Lotu, Kabupaten Nias Utara, yang bergerak di bidang jasa. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan dalam menghadapi semakin banyaknya para pesaing yang bergerak dalam usaha yang sama, dengan meningkatnya tingkat persaingan maka akan memberikan banyak pilihan produk di pasar untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan dari konsumen. Hal tersebut akan membuat pelanggan semakin cermat dan pintar dalam memilih setiap produk yang tersedia di pasar. Agar bersaing dalam bisnis yang kompetitif, pelaku bisnis harus mengetahui berbagai kebutuhan dan keinginan konsumen Tjiptono (dalam Segara dan Sudiartha, 2019: 3248).

Badan Usaha Milik Desa ini ditangani langsung oleh beberapa masyarakat desa bersangkutan. Baik dalam pembelian produk, penjualan, mendata pengeluaran dan pendapatan, dan keseluruhan hal yang berkaitan dengan badan usaha ini. Badan Usaha ini sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan atau konsumen, memberikan harga yang tidak terlalu tinggi (tidak terlalu berbeda drastis dari tempat lain). Kemudian, memberikan promo kepada pelanggan setia (pelanggan yang

sering berkunjung) dan berbagai macam strategi lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan.

Namun, ada beberapa fakta yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen maupun pihak Bumdes ini. Fenomena kualitas pelayanan di BUMDES Mekar Lombuzaua di Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara, kurangnya mampu dalam menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah disajikan secara tepat dan handal dalam memenuhi kebutuhan komitmen konsumen. komitmen konsumen kurang optimal karena lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan Bumdes Mekar Lombuzaua di Kecamatan Lotu, Kabupaten Nias Utara.

Kepada konsumen yang membutuhkan bantuan saat melakukan pembelian, yang menyebabkan konsumen memilih melakukan pembelian di tempat lain. Kemudian, ada beberapa pengurus Bumdes yang kurang respect terhadap konsumen. Sehingga, konsumen kurang nyaman dan akhirnya berpindah ke tempat lain. Jika konsumen telah mempertimbangkan dan menunjukkan rasa percaya terhadap produk suatu usaha, maka sikap selanjutnya yang akan ditunjukkan adalah komitmen konsumen yang akan terus melakukan kunjungan terhadap perusahaan tertentu dan tentunya melakukan pembelian berulang. Bahkan, konsumen tidak akan berpindah ke tempat lain. Menurut Arianto (2018: 83), Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Pada bulan Juni, Juli dan Agustus, konsumen yang data di Bumdes Mekar Lombuzaua di Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara. Berdasarkan data penjualan sebagaimana pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Data Konsumen

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Juni	50 Orang
2	Juli	44 Orang

3	Agustus	36 Orang
Jumlah		130 Orang

Sumber: olahan peneliti, 2022.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Afifah (2012) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Komitmen Kontinuan Serta Loyalitas Nasabah Debitur Pada PT. BANK Kalbar Di Kalimantan Barat dan disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan arah hubungan positif.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif dengan arah hubungan positif.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif dengan arah hubungan positif.
4. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen kontinuan dengan arah hubungan positif.
5. Komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan arah hubungan positif.
6. Komitmen normatif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan arah hubungan positif.
7. Komitmen kontinuan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan arah hubungan positif.

Dengan hasil Penelitian temuan di lapangan oleh peneliti dimana, dalam sisi kualitas pelayanan pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara kepada konsumen masih terdapat sangat rendah, karyawan dalam melayani konsumen tidak ramah. Kalau dibandingkan dengan usaha pribadi biasanya para karyawannya sangat ramah, berbeda dengan Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara yang kurang respek terhadap keluhan dan harapan konsumen, hal ini terkadang konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara. Karyawan kurang terampil dalam merebut hati

konsumen, produk yang ditawarkan Bumdes Mekar juga tidak memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan usaha lain seperti harga, kualitas produk, ataupun kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen bahkan merasakan kurang terlayani dengan baik.

Dari komitmen konsumen, peneliti melihat bahwa mereka sebagai konsumen kurang memiliki komitmen dalam membangun sikap loyal terhadap Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara, konsumen menjadi jarang berbelanja pada Bumdes yang disebabkan karena dirasa masih kurang baik pelayanan yang diberikan oleh para karyawan Bumdes dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas dan hasil pengamatan sementara khususnya pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara, peneliti ingin sekali mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap komitmen konsumen, dengan mengangkat judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara kepada konsumen masih terdapat sangat rendah, karyawan dalam melayani konsumen tidak ramah.
2. Karyawan Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara yang kurang respek terhadap keluhan dan harapan konsumen.
3. Karyawan kurang terampil dalam merebut hati konsumen, produk yang ditawarkan Bumdes Mekar juga tidak memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan usaha lain seperti harga, kualitas produk, ataupun kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen bahkan merasakan kurang terlayani dengan baik.

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka perlu dibatasi permasalahan dalam penelitian ini, dan yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas pelayanan dan komitmen konsumen pada lokasi objek penelitian. Hal-hal yang berada di luar permasalahan tersebut tidak akan dibahas pada penelitian ini.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Mengacu pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap komitmen konsumen pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara?.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap komitmen konsumen pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap komitmen konsumen pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap komitmen konsumen pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti memiliki harapan semoga penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Dengan

adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara akademis maupun praktis. Berikut beberapa harapan dari pada manfaat penelitian ini:

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan peneliti khususnya pada bidang sumber daya manusia yang menyangkut kualitas pelayanan yang akan berdampak pada komitmen konsumen.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta pengembangannya di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil penelitian dan juga kesimpulan yang diperoleh melalui penelitian ini dapat diterapkan pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara dalam hal kualitas pelayanan.

4. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya. Selain itu kekurangan yang terdapat pada penelitian ini juga dapat menjadi sarana perbaikan untuk penelitian yang lebih baik kedepannya.

1.7 Definisi Operasional

Menurut Utama (2016: 52), Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel.

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka dalam penelitian ini peneliti menjabarkan definisi operasional sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan dalam upaya memenuhi harapan konsumen terhadap produk, jasa, orang, proses dari pada suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

2. Komitmen konsumen merupakan sikap seseorang secara jangka panjang pada sesuatu hal. Biasanya komitmen konsumen akan dibarengi dengan loyalitas konsumen akan produk barang atau jasa dari suatu perusahaan tertentu. Komitmen jangka panjang akan terlihat dari kesetiaan konsumen.