

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

Dunia informasi saat ini seakan tak bisa terlepas dari teknologi. Konsumsi masyarakat akan teknologi menjadikan dunia teknologi semakin lama semakin canggih, komunikasi yang dulunya memerlukan waktu yang lama dalam penyampaiannya kini dengan teknologi segalanya menjadi sangat dekat dan tanpa jarak. Salah satu teknologi yang saat ini sedang trend dan digemari masyarakat Indonesia adalah handphone (HP). Saat ini handphone bukanlah suatu hal yang dianggap mewah atau langka lagi. Handphone sekarang sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat Indonesia. Dari kalangan bawah sampai kalangan atas sudah menggunakan handphone. Disamping harga yang ditawarkan cukup terjangkau, berbagai fitur handphone juga diberikan sebagai penunjang majunya teknologi. Handphone sebagai perangkat alat elektronik kecil yang memiliki banyak fungsi bagi penggunaannya sehingga dinilai lebih memudahkan yang awalnya hanya sekedar digunakan sebagai telpon dan SMS saja (Garini, 2017).

Semakin berkembangnya teknologi sehingga perangkat Handphone semakin lengkap mulai dari game, mp3, kamera, radio, dan koneksi internet. Bahkan sekarang sudah melengkapi komponen yaitu 4G, dimana sistem 4G menyediakan jaringan pita lebar ultra untuk berbagai perlengkapan elektronik. Teknologi ini telah merambah ke akses secara permanen web, video interaktif, dengan kualitas suara yang sangat baik sekualitas CD *audio player* hingga ke teknologi kamera video yang diintegrasikan dalam telepon seluler.

Banyak fungsi yang bisa kita lakukan dengan mempunyai handphone, diantaranya digunakan untuk menyimpan informasi, membuat daftar pekerjaan atau perencanaan pekerjaan, mencatat *appointment* (janji pertemuan) dan dapat disertakan *reminder* (pengingat waktu), kalkulator untuk perhitungan dasar sederhana, mengirim dan menerima *e-mail*, mencari informasi (berita, hiburan, dan informasi lain) dari *internet*. Dengan lengkapnya fungsi handphone ini menjadikan manusia menjadi individual, karena informasi tidak lagi dibutuhkan oleh individu lain melainkan bisa didapat dari handphone yang ia punya, Hal ini yang mengakibatkan individu semakin menjauh dari lingkungan sosial. Karena mereka merasa semua bisa dilakukan dengan menggunakan handphone tanpa kerjasama atau bantuan orang lain (Derry, 2014).

Meningkatnya pemakaian dan kebutuhan ponsel di seluruh kalangan masyarakat sehingga muncul bermacam-macam masalah pada saat pemakaian sehari-hari. Ponsel adalah sebuah perangkat elektronika yang bekerja dengan didukung oleh sebuah sistem yang dapat menjalankan ponsel tersebut. Dengan adanya rangkaian elektronika dan system yang mengatur bekerjanya ponsel, maka

ilmu tentang perbaikan di bagi menjadi ilmu *hardware* yaitu perangkat keras dan ilmu *software* sebagai perangkat lunaknya. Namun bagi seorang teknisi handphone haruslah memiliki kemampuan dalam mereparasi sebuah perangkat handphone secara *hardware* maupun *software*, sebab kedua elemen ini tidak dapat dipisahkan.

Setiap perusahaan harus mampu bersaing untuk memenangkan persaingan, sehingga perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan konsumen. (Kotler, 2014) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, imana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan menerapkan konsep bauran pemasaran jasa untuk mencapai tujuan pemasaran. Bauran pemasaran merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Menurut (setiyaningrum, 2015), bauran pemasaran yaitu strategi yang digunakan oleh pemasar untuk memasarkan produk atau jasa mereka. Dalam manajemen pemasaran dikelompokkan dalam tiga aspek yang sering dikenal dengan *marketing mix* atau bauran pemasaran jasa yaitu *people*, *process*, dan *physical evidence* (3P). *People* (Orang) berkaitan dengan sumber daya manusia atau orang yang menyediakan jasa. Kualitas jasa berbanding lurus dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. *Process* (Proses) mencerminkan koordinasi antara semua elemen bauran pemasaran untuk menjamin kualitas dan konsistensi jasa yang diberikan kepada konsumen. *Physical Evidence* menurut (Kotler, 2011) adalah bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah konsumen.

Central Cellular merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa reparasi elektronik terutama dibidang handphone yang berkedudukan di Jalan Letjen Panjaitan No.24 Jember. dalam usaha meningkatkan pelayanan usahanya Central Cellular disamping mereparasi juga melayani penjualan beberapa *acesories*, *casing*. Telah banyak tumbuh dan berkembang usaha kegiatan kewirausahaan tersebut salah satunya adalah usaha yang bergerak dalam kegiatan jasa reparasi elektronik terutama handphone dimana bentuk usaha ini dimiliki oleh perorangan yang mempunyai keahlian khusus memperbaiki handphone dan menjual *acesories*.

Keadaan persaingan jasa reparasi sangat terasa sekali di Jember, persaingan ini dapat dilihat dari jumlah unit handphone yang direparasi dan masyarakat yang menggunakan jasa ini di Jember.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Unit Handphone Central Cellular Jember**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Jumlah Reparasi (Unit)					
	Xiaomi	Oppo	Vivo	Asus	Samsung	Dll
2015	950	1.075	847	876	1.767	2.341
2016	1.376	1.435	1.054	1.092	1.505	2.186
2017	1.843	1.745	1.276	1.245	1.564	1.952
2018	2.292	2.179	1.746	1.438	1.865	1.020
2019	2.402	1.654	1.690	2.098	1.849	1.376

Sumber : Central Cellular Jember (2015-2019)

Dari tabel di atas ternyata unit handphone yang di reparasi pada Central Cellular, dari merek Xiaomi, Oppo, Vivo, Asus, Samsung, dll Tahun 2015-2019 (Unit) mengalami peningkatan jasa reparasi elektronik khususnya handphone, dikarenakan memiliki lokasi yang strategis, garansi service, ongkos service yang murah serta dapat memahami permintaan masyarakat. Aktifitas-aktifitas yang dilaksanakan tidak terlepas dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Untuk melayani pelanggan yang dari tahun ketahun mengalami peningkatan, Dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pelanggan Central Cellular**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Jumlah	Presentase
<b>2015</b>	7.856	16,5%
<b>2016</b>	8.648	18,1%
<b>2017</b>	9.625	20,2%
<b>2018</b>	10.540	22%
<b>2019</b>	11.069	23,2%
<b>Total</b>	47.738	100%

Sumber : Central Cellular Jember (2015-2019)

Dari tabel di atas dituntut adanya peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia oleh pimpinan dalam hal perencanaan tenaga kerja, penempatan pegawai yang tepat penyusunan dan prosedur kerja serta meningkatkan kondisi lingkungan kerja, pengawasan yang efektif dan kelancaran kerja disemua bidang untuk meningkatkan pelayanan. Apabila aktifitas kegiatan operasional tidak dilaksanakan dan dijalankan dengan sebaik-baiknya dalam artian perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang diharapkan, maka akan timbul gejala-gejala yang tidak menyenangkan bagi konsumen pemakai jasa tersebut.

Dalam hal menangani jumlah pelanggan yang senantiasa mengalami peningkatan tersebut, maka sangat dibutuhkan pegawai yang terampil dan teliti dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat dihindari kendala-kendala yang mungkin terjadi dalam pelayanan jasa service handphone tersebut dan membuat beban teknisi semakin berat sehingga menjadi efisiensi kerja para teknisi menjadi terganggu dan akhirnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen kurang memuaskan. Ini merupakan tantangan bagi Central Cellular dalam menjalankan aktifitas perusahaan dan dalam memberikan pelayanan yang baik, Konsekwensinya mengharapkan pemenuhan/imbalance terhadap kebutuhan-kebutuhan yang mereka inginkan.

Bertitik tolak dari permasalahan yang ada pada Central Cellular penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA 3P (*PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE*) TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN UNTUK MENENTUKAN PERBAIKAN HANDPHONE DI CENTRAL CELLULAR JEMBER”**.

## **1.2 Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *people* (orang) berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember?
2. Apakah *process* (proses) berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember?
3. Apakah *physical evidence* (bukti fisik) berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember?
4. Apakah *people, process* dan *physical evidence* berpengaruh simultan terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui pengaruh *people* (orang) terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh *process* (proses) terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* (bukti fisik) terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember.

4. Untuk mengetahui pengaruh *people*, *process* dan *physical evidence* secara simultan terhadap keputusan konsumen untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember.

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah, dan mendalam untuk memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian tercapai. Maka penelitian yang diangkat perlu pembatasan variabel, pembatasan waktu, pembatasan responden . Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar jasa perbaikan handphone.
2. Informasi yang disajikan yaitu : orang yang penyedia layanan jasa perbaikan handphone, proses dalam perbaikan handphone dan bukti fisik dalam perbaikan handphone.
3. Pembatasan waktu dan responden yaitu : kosumen yang hanya melakukan transaksi perbaikan handphone di Central Cellular pada saat peneliti terjun secara langsung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi penulis, yaitu diharapkan penelitian yang dilakukan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan kemampuan bagi penulis khususnya dibidang pemasaran jasa.
2. Manfaat bagi akademi, yaitu diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan informasi bagi mahasiswa universitas muhammadiyah Jember yang ingin dapat memberikan gambaran atau referensi bagi peneliti yang ada kaitannya dengan masalah ini apabila tertarik memiliki keterkaitan meneliti dibidang yang sama.
3. Manfaat bagi Central Cellular, yaitu untuk memberikan masukan bagi pemilik jasa reparasi yang dapat digunakan sebagai evaluasi strategi pemasaran pada umumnya dan meningkatkan konsumen sebanyak-banyaknya dimasa mendatang.
4. Manfaat *stakeholder*, yaitu mengetahui bagaimana penilaian yang diberikan oleh masyarakat terkait Central Cellular. Sehingga keinginan yang diharapkan oleh masyarakat dapat dapat terwujud sesuai dengan keinginan masyarakat.