



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti membahas mengenai pendahuluan. Pendahuluan ini menjelaskan mengenai penelitian yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Pada bagian latar belakang masalah, akan dipaparkan fenomena atau peristiwa yang terjadi sehingga memberikan daya tarik pada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Identifikasi masalah dibuat berdasarkan atas latar belakang masalah yang telah dipaparkan. Batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian akan membantu mengarahkan peneliti sehingga menjadi lebih terarah dan membuat peneliti lebih terfokus dalam penelitian ini. Pada bagian manfaat penelitian akan memaparkan manfaat yang diberikan peneliti kepada beberapa instansi melalui hasil penelitian ini.

A. Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional semakin meningkat dan memberikan banyak dampak positif bagi setiap Negara yang bekerja sama dengan Negara lain untuk ekspor dan impor. Dampak ini tidak hanya untuk sektor pemerintahan, namun warga Negara juga terkena dampak baiknya. Dimulai dari mempercepat pertumbuhan ekonomi yang mendorong pertumbuhan ekonomi Negara melalui ekspor dan impor, akan memberikan dampak positif yang berdampak untuk membuat erat hubungan antarnegara, dengan adanya hubungan yang baik ini tidak hanya sector perdagangan yang diuntungkan, ini akan merambah ke sector lain juga untuk menumbuhkan perekonomian Negara, yang kemungkinan akan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Indonesia.

Dengan kebutuhan uang asing ini akan menimbulkan persoalan yaitu menentukan seberapa besar nilai tukar dari mata uang satu Negara terhadap mata uang Negara lain, adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah perusahaan PT. Royal Valutamas Niagatama, yakni perusahaan yang bergerak dibidang jasa jual-beli mata uang asing atau yang biasa disebut *money changer*.

Dalam mengemban kepercayaan yang telah diberikan, PT Royal Valutamas Niagatama selalu berusaha meningkatkan kinerja perusahaan guna memberikan hasil yang maksimal dalam menciptakan kepuasan konsumen. Pencapaian kinerja dapat dilihat dari data sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan pelanggan periode November 2021 - Maret 2022

| No | Bulan | Jumlah pelanggan |
|----|----------|------------------|
| 1 | November | 160 |
| 2 | Desember | 180 |
| 3 | Januari | 200 |
| 4 | Febuari | 165 |
| 5 | Maret | 170 |
| | Total | 875 |

Sumber: PT Royal Valutamas Niagatama

Berdasarkan data pada tabel 1.1 yang disajikan diatas, terlihat bahwa jumlah konsumen PT. Royal Valutamas Niagatama pada bulan desember dan januari mengalami kenaikan jumlah pelanggan yang diperkirakan karena musim liburan dibanding dengan bulan November atau Febuari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 1. 2 Perbandingan Kurs

| Mata uang | Kurs Bank | Kurs PT Royal | Kurs Pesaing |
|-----------|--------------|---------------|--------------|
| USD – IDR | Rp. 14.344,- | Rp. 14.450 | Rp. 14.500,- |
| JPY – IDR | Rp. 121,61,- | Rp. 125 | Rp. 127 |
| EUR – IDR | Rp. 16.004,- | Rp. 16.080 | Rp. 16.080,- |

Sumber : website perusahaan bank BCA, PT Royal, dan pesaing, 31 Maret 2022

Berikut merupakan data perbandingan kurs bank dengan kurs PT Royal Valutamas Niagatama dan *money changer* pesaing, terlihat dari data bahwa kurs yang tertera pada PT Royal Valutamas Niagatama memiliki harga yang lebih murah jika dibanding dengan pesaing lain.

Lokasi *money changer* sangat berpengaruh terhadap keputusan menukarkan mata uang asing karena, konsumen akan mempertimbangkan beberapa hal yang berkaitan dengan jarak dari rumah ke lokasi *money changer*, sarana transportasi yang tersedia dan lingkungan sekitar yang nyaman dan aman. Keuntungan yang terjadi pada PT Royal Valutamas Niagatama adalah lokasi *money changer* tersebut berada di dalam mall Cibubur Junction dan menjadi satu-satunya *money changer* di mall tersebut, sehingga masyarakat yang dapat merasa aman dan nyaman saat bertransaksi.

Selain lokasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena sebagai konsumen berharap untuk mendapatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan mereka, sehingga tidak adanya pihak yang dikecewakan. Kualitas layanan juga merupakan factor yang menentukan keunggulan perusahaan dalam menghadapi persaingan antar perusahaan yang ada.

Dibalik lokasi dan kualitas layanan, tentunya kepuasan pelanggan sangat penting karena kepuasan merupakan cerminan penilaian seseorang tentang kinerja produk

Hak Cipta Milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Penelitian ini dilindungi Undang-Undang Hak Cipta dan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



anggapannya dalam kaitannya dengan ekspektasi (Kotler dan Keller 2017:178).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, melalui penelitian ini, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut:

1. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *money changer* di Cibubur?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *money changer* di Cibubur?
3. Apakah perbedaan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan *money changer* di Cibubur?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *money changer* PT Royal valutamas niagatama di Cibubur?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di cibubur?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang diterapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah pelanggan PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur
2. Subyek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan transaksi jual beli mata uang asing pada *money changer* di Cibubur



3. Wilayah penelitian adalah Cibubur
4. Periode penelitian adalah : Desember 2022 – Maret 2023

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, dan batasan penelitian yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat dirumuskan : “Apakah lokasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur?”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan *money changer* di Jakarta
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap pelanggan *money changer* di Jakarta

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan akan memberikan kontribusi keilmuan mengenai pengaruh kepuasan pelanggan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama, kemudian dengan penelitian ini, diharapkan pula dapat menambah wawasan.

2. Manfaat praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan daya beli konsumen yang

berkelanjutan melalui perwujudan variabel-variabel yang akan mempengaruhi terutama kepuasan pelanggan.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

