



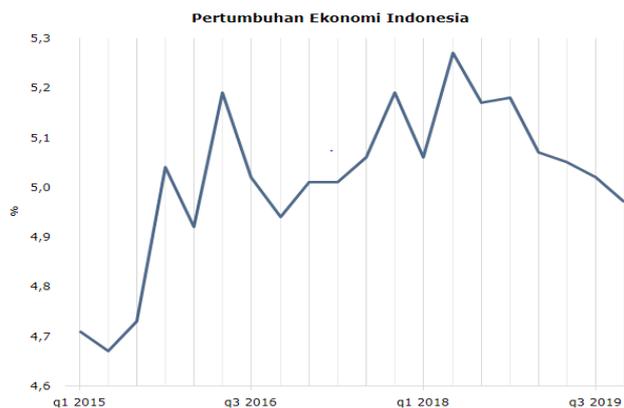
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan perekonomian dari tahun ke tahun telah memasuki era modern yang mendorong berbagai bentuk bisnis finansial untuk semakin berkembang. Dengan kondisi perekonomian di beberapa negara berkembang yang masih belum stabil, masyarakat dihadapkan pada bermacam opsi mengenai metode menginvestasikan dana yang dimiliki bisa dapat memberikan hasil yang maksimal. Dengan pertumbuhan perekonomian Indonesia yang cenderung tidak stabil bahkan cenderung mengalami penurunan dari 5,17% ke 5,02% di kuartal terakhir tahun 2019 yang di muat di Badan Pusat Stastik (BPS), Hal ini dapat ditampilkan pada gambar grafik 1.1 berikut ini.

Gambar 1.1
Presentase Pertumbuhan Ekonomi Indonesia
2019



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2019

Dari gambar grafik 1.1 di atas, angka pertumbuhan terburuknya terjadi pada kuartal ke dua ditahun 2015 diangka 4,67% dan angka pertumbuhan tertingginya terjadi ditahun 2018 pada kuartal dua dengan angka pertumbuhan di 5,27%. Dan

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.



Komoditi). Sedangkan untuk perusahaan pialang berjangka asing tidak memiliki izin dari BAPPEBTI.

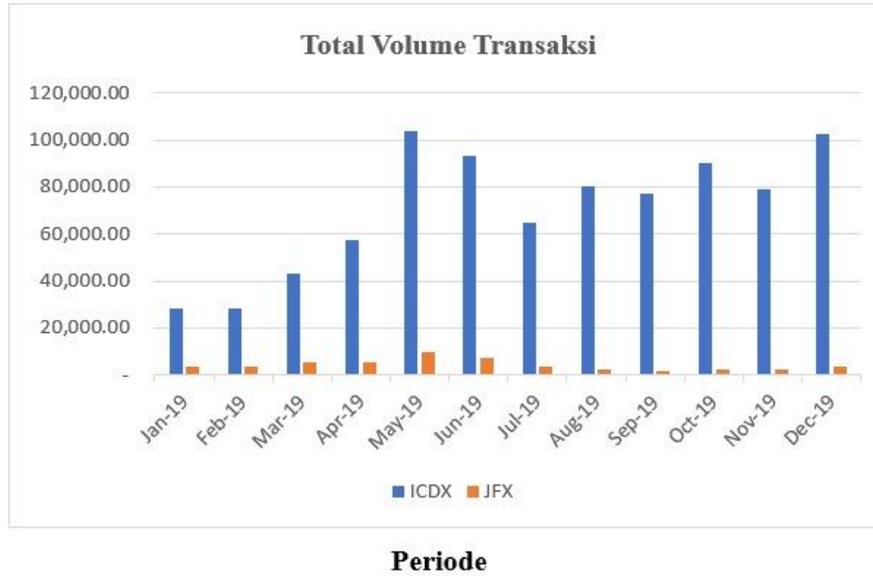
Atas dasar uraian dan penjelasan diatas, agar proses pembangunan perdagangan berjangka dapat berhasil dimasa krisis ini, perusahaan perlu melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap produk perdagangan berjangka tersebut. Dengan melakukan strategi yang tepat, perusahaan dapat menyesuaikan situasi dan kondisi dari sasaran pasar. Karena dengan hal ini, perusahaan pialang perdagangan berjangka menargetkan masyarakat pemilik modal yang tidak hanya melakukan transaksi perdagangan berjangka tetapi juga menginginkan nilai lebih berupa kualitas layanan yang didapatkan dari perusahaan pialang berjangka tersebut.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Walker, 2001:35). Kualitas Layanan wajib dipandang sebagai satu kesatuan dari produk yang ditawarkan. Dengan memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan atau keinginan pelanggan, perusahaan akan mendapatkan pelanggan yang puas terhadap jasa yang diberikan. Dengan pemahaman seperti ini, perusahaan dapat memasuki persaingan yang sangat kompetitif. Konsumen seharusnya dipuaskan, dimana kepuasan pelanggan akan tercipta jika keinginan dan harapannya bisa diwujudkan oleh perusahaan.

Selain kualitas layanan faktor lainnya yang tidak kalah penting dalam menentukan kepuasan adalah nilai pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2016:151), Nilai Pelanggan adalah selisih antara penilaian pelanggan prospektif terhadap seluruh manfaat dan seluruh pengorbanan dari suatu penawaran terhadap



Gambar 1.2
Total volume transaksi PT Global Kapital Investama Berjangka
Jakarta
Januari - Desember 2019



Sumber: JFX dan ICDX

Berdasarkan gambar 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa total volume transaksi trading pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan. Kenaikan dan penurunan jumlah volume transaksi ini disebabkan dengan kenyamanan pelanggan saat bertransaksi yang diberi pengaruh oleh kualitas layanan dan faktor persepsi yang diperoleh pelanggan terhadap manfaat yang didapat atas harga atau pengorbanan yang telah dikeluarkan. Dibandingkan dengan kualitas layanan dan persepsi pelanggan terhadap jasa dan produk pesaing.

Hal ini menuntut PT Global Kapital Investama Berjangka untuk berusaha menyusun strategi pemasaran yang tepat agar dapat meningkatkan kembali jumlah pelanggannya dan volume transaksinya. Berdasarkan latar belakang inilah penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS

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

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.



LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT GLOBAL KAPITAL INVESTAMA BERJANGKA JAKARTA PERIODE MEI 2020 – APRIL 2023”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dalam latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka peneliti telah mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta?
2. Adakah pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan secara bersama terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta?

C. Batasan Penelitian

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta
2. Subjek penelitian ini adalah pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta
3. Penelitian ini dilakukan selama periode Januari 2019- Desember 2019

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta”.



E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah penulis buat, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT Global Kapital Investama Berjangka Jakarta

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Bagi pihak perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini dapat dapat dijadikan informasi agar bisa mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan dan mengetahui nilai pelanggan yang dapat dipenuhi oleh perusahaan.
 - b. Sebagai masukan dalam menentukan kebijakan perusahaan dalam menyusun strategi pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
2. Bagi pembaca
 - a. Diharapkan agar dapat menambah wawasan tentang pemasaran jasa khususnya dalam industri pasar modal dan masalah yang dihadapi terutama tentang kualitas layanan, nilai pelanggan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan.
 - b. Sebagai bahan referensi untuk mendorong penelitian lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.