

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk memperoleh laba, selain itu perusahaan mempunyai tujuan khusus yaitu untuk mencapai kelangsungan hidup dan mengembangkan perusahaan. Dalam persaingan industri lembaga keuangan, para pelaku di dunia lembaga keuangan berlomba-lomba untuk mempertahankan nasabah yang ada dan berusaha meningkatkan jumlah nasabah sebanyak-banyaknya. Levitt (1983) dalam Tjiptono (2011: 19) mengatakan, bahwa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Ketatnya persaingan antar lembaga keuangan, mendorong setiap lembaga keuangan untuk meningkatkan daya saingnya. Para pelaku di lembaga keuangan berusaha untuk menciptakan pelayanan terbaik bagi nasabahnya. Hal ini tidak lepas dari keputusan nasabah untuk memilih lembaga keuangan yang sesuai untuk melaksanakan sirkulasi dana yang ada, baik pada perorangan maupun organisasi. Untuk mengantisipasi kesenjangan ekonomi yang makin kuat antara golongan ekonomi yang tinggi dan rendah maka didirikanlah PT Best Finance Cabang Gresik. Perusahaan ini menjadi pembiayaan pilihan, karena dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada konsumen, membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan dan menumbuhkan sikap profesionalisme bagi seluruh jajaran organisasi.

Kehadiran PT Best Finance Cabang Gresik di kalangan masyarakat sekarang ini diharapkan mampu mengurangi kebutuhan ekonomi yang kian meningkat pesat, terutama membantu perekonomian masyarakat yang cenderung menengah kebawah. Berbagai pembiayaan yang dapat dipilih se[
1 . Lembaga Keuangan lainnya.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, dukungan tenaga penjual menjadi sangat penting, mengingat tenaga penjual adalah ujung tombak perusahaan.

Untuk memaksimalkan keuntungan dan penjualan, perusahaan akan memberikan target-target penjualan terhadap tenaga pemasarnya. Diharapkan tenaga penjual memiliki kompetensi sebagai tenaga penjualan sehingga target-target yang dibebankan tercapai dan nasabah melakukan pengajuan pembiayaan ulang untuk produk yang telah dinikmati. Berikut adalah data konsumen yang ada di PT Best Finance Cabang Gresik:

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen dari Tahun 2013 ke Tahun 2017.

No	Tahun	Jumlah Konsumen	Jumlah pengajuan baru	Jumlah pengajuan ulang
1	2013	420	345	75
2	2014	499	374	125
3	2015	520	380	140
4	2016	888	688	200
5	2017	731	509	222
JML		3058	2296	762

Sumber Data: PT Best Finance Cabang Gresik

Kebutuhan masyarakat akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur yang tidak rumit ini akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan kredit pada lembaga keuangan yang bersangkutan bahkan memutuskan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dipilihnya. Keputusan kredit yang diambil oleh nasabah tidak hanya dilihat dari faktor dalam perusahaan itu sendiri yaitu kualitas pelayanan dan prosedur kredit, namun dapat dipengaruhi oleh faktor di luar perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi yaitu dari sebuah lingkungan sosial nasabah yang saling berhubungan, berinteraksi, dan membentuk kelompok untuk saling berbagi kebutuhan atau tujuan bersama.

Tenaga penjual harus memiliki kompetensi dalam penjualan sehingga dapat meningkatkan kinerja penjualannya. Orientasi kompetensi merupakan usaha manajer penjualan untuk mengembangkan kompetensi tenaga penjual dan menanamkan dalam kualitas perilaku mereka, seperti pada presentasi penjualan (Spiro dan Weitz, 2010). Meningkatkan kompetensi tenaga penjual, diharapkan dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan dan keputusan pembelian ulang pada nasabah. Untuk meningkatkan kinerja tenaga penjual sehingga dapat melakukan presentasi yang baik terhadap konsumen, perusahaan perlu memberikan pelatihan kepada tenaga penjualnya baik melalui sentra pendidikan, training manajemen, peningkatan pengetahuan produk melalui media dan sebagainya, sehingga konsumen memberikan keputusan pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik.

Alfian (2012) menyatakan konsumen saat ini sangatlah kritis dalam memilih suatu produk, sampai pada keputusan untuk membeli produk tersebut. Seperti diketahui bersama bahwa tawaran produk sangatlah beragam tak terkecuali produk yang berupa barang. Pilihan yang semakin banyak menjadikan konsumen dapat menentukan pilihannya sesuai dengan pembiayaan yang diinginkan, sehingga konsumen dapat menentukan pembiayaan yang di pilih sesuai dengan keinginannya.

Berdasarkan latar belakang kualitas layanan, kompetensi tenaga penjual di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Tenaga Penjual Terhadap Keputusan Konsumen dalam Pengajuan Pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap Keputusan Konsumen dalam Pengajuan Pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik?

2. Apakah pengaruh kompetensi tenaga penjual terhadap Keputusan Konsumen dalam Pengajuan Pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik?
3. Apakah kualitas layanan dan kompetensi tenaga penjual berpengaruh secara bersama-sama terhadap Keputusan Konsumen dalam Pengajuan Pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap Keputusan Konsumen dalam Pengajuan Pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi tenaga penjual terhadap Keputusan Konsumen dalam Pengajuan Pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dan kompetensi tenaga penjual berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen menggunakan pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan tentang kualitas layanan, kompetensi tenaga penjual dan keputusan konsumen menggunakan pembiayaan.

2. Bagi PT Best Finance Cabang Gresik

Hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan dalam kualitas layanan, kompetensi tenaga penjual dan keputusan konsumen menggunakan pembiayaan, sehingga PT Best Finance Cabang Gresik dapat menerapkan strategi yang tepat untuk mempengaruhi keputusan nasabah sekaligus dapat meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan.

3. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai petunjuk, arahan dan masukan bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan hasil penelitian ini, khususnya tentang kualitas layanan, kompetensi tenaga penjual dan keputusan konsumen menggunakan pembiayaan.