

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis modern yang sangat dinamis, persaingan antar perusahaan semakin ketat dengan kemunculan banyak kompetitor yang menawarkan produk atau layanan serupa. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional agar tetap kompetitif di pasar. Seperti yang disampaikan oleh Indrayani (2018) dalam artikelnya, tantangan utama yang dihadapi perusahaan saat ini adalah bagaimana mengadopsi teknologi secara efektif untuk meningkatkan kinerja dalam menghadapi persaingan yang semakin intens. Sebagai contoh, penggunaan mesin EDC (Electronic Data Capture) telah menjadi solusi penting bagi perusahaan untuk mempercepat proses transaksi keuangan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi merupakan bagian penting dari jaringan perusahaan yang terkenal dalam menyediakan solusi teknologi informasi dan keuangan di Indonesia. Sebagai salah satu cabang dari PT. Visionet Data Internasional, cabang ini memegang peran penting dalam memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan di Bekasi dan sekitarnya. Sejarah singkat cabang ini dimulai ketika perusahaan didirikan untuk memenuhi kebutuhan pasar yang terus berkembang dalam bidang teknologi pembayaran dan layanan keuangan digital. Dengan fokus pada inovasi dan pelayanan terbaik, cabang ini berhasil membangun reputasi yang solid dalam industri ini. Melalui berbagai produk dan layanan yang ditawarkan, PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi terus

berusaha memperkuat posisinya sebagai pemimpin pasar dan mitra terpercaya bagi pelanggan di wilayah tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perlu secara proaktif memantau dan mengelola kepuasan konsumen. Langkah ini mencakup tanggapan cepat dan efektif terhadap keluhan pelanggan, penyelesaian masalah yang timbul, serta peningkatan berkelanjutan pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menarik pelanggan baru melalui rekomendasi, dan memperkuat reputasi di pasar. Singkatnya, kepuasan konsumen tidak hanya berkaitan dengan angka dalam laporan keuangan, tetapi juga dengan membangun hubungan yang kokoh dan berkelanjutan dengan pelanggan.

Kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC berperan penting dalam memperkuat hubungan antara perusahaan dan mitra bisnisnya. Penelitian terbaru oleh Weltanti (2019) mengungkapkan bahwa penggunaan mesin EDC oleh merchant secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Teknologi ini mempercepat proses pembayaran dan mengurangi risiko kesalahan transaksi, sehingga tidak hanya meningkatkan produktivitas merchant tetapi juga menciptakan pengalaman transaksi yang lebih mulus dan efisien bagi pelanggan mereka. Dampaknya, kepuasan pelanggan pun meningkat, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas merchant terhadap perusahaan penyedia layanan EDC tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan merchant adalah penggunaan mesin EDC berperan penting dalam memperkuat hubungan perusahaan dan mitra bisnis.

Kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT Visionet data Internasional Cabang Bekasi didasarkan pada tabel pra survey yang dilakukan

sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Kepuasan Merchant

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Mesin EDC yang saya gunakan jarang mengalami kerusakan atau gangguan.	5	15	20
2	Penyedian EDC selalu memberikan solusi yang efektif ketika saya menghadapi masalah teknis.	8	12	20
3	Saya merasa puas dengan performa dan stabilitas mesin EDC	10	10	20
Jumlah		23	37	
Presentase		23%	37%	

Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan tabel di atas, hasil pra survey yang dilakukan terhadap 20 pembeli pada penggunaan mesin EDC di PT Visionet Data Internasional Cabang Bekasi. Disimpulkan berdasarkan jawaban dari 37 pernyataan yang menjawab tidak yang artinya pedangan yang membeli mesin EDC yang gunakan mengalami kerusakan atau gangguan saat digunakan. Sedangkan 23 pernyataan yang menjawab Ya sebagai pedangan sudah menyediakan mesin EDC selalu memberikan solusi yang efektif ketika saya menghadapi masalah teknis.

Kesimpulan dari jawaban dari responden sebagian pembeli ada yang menggunakan mesin EDC pada produknya ketika ada kesalahan teknis penjual siap memberikan panggilan ketika terjadi kerusakan atau membutuhkan perbaikan langsung.

Selain itu, mesin EDC memungkinkan merchant untuk mengakses informasi transaksi secara real-time, yang mendukung pengelolaan inventaris secara lebih efisien dan pengambilan keputusan yang lebih cepat. Dengan demikian, kepuasan merchant dalam menggunakan mesin EDC tidak hanya berdampak pada kinerja bisnis perusahaan, tetapi juga memberikan pengaruh positif bagi ekosistem bisnis secara keseluruhan di mana perusahaan tersebut beroperasi.

Selain relasi, kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan merchant. Kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai salah satu strategi efektif untuk meningkatkan penjualan perusahaan. Perusahaan yang menyediakan layanan cepat, ramah, responsif, dan komunikasi yang baik dapat menciptakan suasana yang harmonis dengan pelanggan, sehingga mempercepat keputusan pelanggan dalam membeli produk atau layanan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu relasi yang dapat mengoptimalkan kepuasan merchant.

Berikut variabel relasi didasarkan pada tabel pra survey yang dilakukan.

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Relasi

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1.	Perangkat EDC yang digunakan memudahkan saya dalam transaksi karena menggunakan teknologi terbaru.	8	12	20
2.	Saya dapat dengan mudah menghubungi call center yang disediakan pihak penyedia layanan EDC.	7	13	20
3.	Perhatian terhadap detail-detail kecil yang dapat meningkatkan pengalaman merchant.	9	11	20
Jumlah		24	36	
Persentase		24%	36%	

Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan tabel di atas, hasil pra survey yang dilakukan terhadap 20 pembeli pada penggunaan mesin EDC di PT Visionet Data Internasional Cabang Bekasi. Menggunakan pernyataan 3 kuesioner dapat dilihat dari responden yaitu terdapat 36 pernyataan yang menjawab tidak karena artinya relasi pembeli mudah mudah menghubungi call center yang disediakan pihak penyedia layanan EDC ketika terjadi kendala mesin EDC. Sedangkan responden yang menjawab Ya sebanyak 24 pernyataan yang artinya relasi pembeli tidak melihat detail-detail kecil yang dapat meningkatkan pengalaman merchant. Dapat disimpulkan bahwa relasi pembeli terhadap menjual mesin merchant perlu memperhatikan detail-detail kecil yang terdapat pada mesin EDC.

Selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan merchant adalah kualitas layanan jasa merupakan fokus perusahaan pada keinginan pelanggan, pemenuhan kebutuhan mereka, serta pencapaian harapan pelanggan secara tepat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan terkait layanan yang mereka dapatkan. Kualitas layanan jasa diartikan sebagai pemberian layanan yang melebihi harapan konsumen, Kualitas layanan jasa, atau service quality, adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kesetiaan konsumen terhadap produk atau jasa, yang pada akhirnya berhubungan dengan perilaku konsumen terhadap barang atau jasa tersebut (Utami, 2014: 309). Hal ini mencakup perbandingan antara layanan yang diterima pelanggan dan harapan mereka dalam menilai kualitas layanan.

Layanan jasa dalam penggunaan mesin EDC di PT Visionet data Internasional Cabang Bekasi didasarkan pada tabel pra survey yang dilakukan

sebagai berikut:

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Layanan Jasa

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1.	Perangkat EDC yang digunakan memudahkan saya dalam transaksi karena menggunakan teknologi terbaru.	7 40%	13 60%	20
2.	Perhatian terhadap detail-detail kecil yang dapat meningkatkan pengalaman merchant.	5 35%	15 65%	20
3.	Saya merasa yakin bahwa penyedia layanan memberikan jaminan kepuasan yang memadai terhadap produk atau layanan yang mereka berikan.	10 40%	10 70%	20
Jumlah		22	28	
Persentase		22%	28%	

Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan tabel di atas, hasil pra survey yang dilakukan terhadap 20 pembeli pada penggunaan mesin EDC di PT Visionet Data Internasional Cabang Bekasi. Menggunakan pernyataan 3 kuesioner dapat dilihat dari responden yaitu terdapat 28 pernyataan yang menjawab tidak karena artinya penyedian layanan kurang baik memberikan jaminan kepuasan yang memadai terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh PT Visionet Data Internasional Cabang Bekasi. Sedangkan 22 pernyataan yang menjawab Ya sebagian pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik terhadap pelanggan yang menggunakan perangkat EDC.

Kesimpulan dari jawaban dari responden menyatakan penjual memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli perangkat perangkat EDC dan memberikan jaminan kepuasan yang memadai terhadap produk atau layanan yang mereka berikan.

Selain itu, citra perusahaan juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Prasetyo dan Purwantini (2017), citra perusahaan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap merek tersebut dan berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka. Ketika konsumen memiliki pandangan yang positif terhadap reputasi dan integritas perusahaan, mereka cenderung merasa lebih puas dengan produk atau layanan yang diberikan.

Citra perusahaan dalam penggunaan mesin EDC di PT Visionet data Internasional Cabang Bekasi didasarkan pada tabel pra survey yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Citra Perusahaan

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1.	Saya percaya bahwa perusahaan ini memiliki reputasi yang baik di kalangan merchant.	9	10	20
2.	Saya merasa bahwa komunikasi dengan penyedia layanan EDC ini berjalan lancar dan efisien.	5	15	20
3.	Saya merasa bahwa produk atau layanan yang saya terima memiliki kualitas yang sangat baik.	10	10	20
Jumlah		24	25	
Persentase		24%	25%	

Berdasarkan tabel di atas, hasil pra survey yang dilakukan terhadap 20 pembeli pada penggunaan mesin EDC di PT Visionet Data Internasional Cabang Bekasi. Menggunakan pernyataan 3 kuesioner dapat dilihat dari responden yaitu terdapat 25 pernyataan yang menjawab tidak karena artinya pembeli merasa bahwa

komunikasi dengan penyedia layanan EDC ini berjalan kurang lancar dan kurang efisien. Sedangkan 24 pernyataan yang menjawab Ya karena artinya pembeli merasa bahwa produk atau layanan yang memiliki kualitas yang sangat baik.

Kesimpulanya dari jawaban dari responden menyatakan citra perusahaan harus memberikan layanan yang baik kepada pembeli dan meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, perusahaan harus mampu memberikan layanan yang diterima dan dirasakan pelanggan, bahkan melebihi harapan mereka. Kualitas pelayanan merupakan standar ideal yang diinginkan oleh pelanggan serta pengendalian yang sempurna untuk memenuhi harapan mereka. Terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa buruknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi keinginan pelanggan (Anggita & Ali, 2017: 262).

Berdasarkan fenomena masalah yang melatarbelakangi penelitian ini dan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Relasi, Layanan Jasa, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Merchant Dalam Penggunaan Mesin EDC Di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh secara simultan antara relasi, layanan jasa dan citra

perusahaan terhadap kepuasan merchant mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi?

2. Apakah terdapat pengaruh relasi terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi
3. Apakah terdapat pengaruh layanan jasa terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi?
4. Apakah terdapat pengaruh citra terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan antara relasi, layanan jasa dan citra perusahaan terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh relasi terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan jasa terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data

Internasional Cabang Bekasi?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah:

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bukti yang jelas di masa depan, khususnya mengenai hubungan antara pengaruh kualitas layanan jasa, relasi, dan citra perusahaan terhadap kepuasan merchant di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai kepuasan merchant yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, relasi, dan citra perusahaan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi, masukan, dan solusi terhadap kekurangan yang ada saat ini. Masukan tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan menjadi salah satu langkah untuk menilai tingkat kepuasan merchant sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan.

2. Bagi Universitas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi panduan serta sumber informasi tambahan bagi mahasiswa yang berminat untuk melanjutkan penelitian di masa depan.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan serta memperdalam pemahaman peneliti, khususnya mengenai kualitas pelayanan, relasi, dan citra perusahaan terhadap kepuasan merchant di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan sumber informasi bagi pihak yang membutuhkannya, serta dapat digunakan sebagai bahan teori atau referensi untuk penelitian yang akan datang.

