

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis saat ini sudah berkembang pesat dan mengalami perubahan semakin baik. Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada saat ini, salah satunya dari perusahaan yang sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Seperti perusahaan jasa yang harus memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Perusahaan jasa sebagai perusahaan penyedia layanan jasa menawarkan keahlian tertentu yang bermanfaat untuk konsumen, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen dan mendapatkan keuntungan. Kegiatan jasa tidak lepas dari produsen dan konsumen itu sendiri, jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat jika jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.

Seperti perusahaan jasa yang bergerak dibidang perjalanan atau yang sering disebut dengan perusahaan Travel seperti PT. Sabda Mandiri Wisata Medan yang bergerak dibidang travel atau perjalanan umroh merupakan sekelompok orang yang memiliki peran dan mengatur merencanakan perjalanan. biro perjalanan menjadi suatu badan usaha yang dapat memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya. Biro perjalanan sebagai perantara, dalam

kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Biro perjalanan sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri. Biro perjalanan sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha Biro perjalanan aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya. Sehingga peranan Biro perjalanan ini untuk membantu perencanaan seperti pemesanan tiket, mengurus dan mengatur dokumen perjalanan yang memerlukan atau membutuhkan jasa tersebut, menjadi perantara pemesanan akomodasi, restaurant, sarana dan prasarana, sekaligus penambahan wisata didalamnya. Biro perjalanan biasanya bekerja untuk menganggarkan, menetapkan, menjadwalkan dan mengatur orang yang berencana melakukan perjalanan hingga selesai. Biro Perjalanan tidak dapat dianggap sepele, tanpa ada Biro Perjalanan maka perjalanan menjadi mati, karena tidak ada yang merencanakan dan menyelenggarakan suatu perjalanan.

Secara umum yang paling di perhatikan dalam perusahaan, baik perusahaan yang memproduksi maupun perusahaan dibidang Jasa adalah pendapatan. Terlebih lagi Perusahaan jasa, yaitu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana perusahaan ini memberi jasa kepada konsumen dan memperoleh imbalan dari jasa yang telah diberikan. Imbalan yang diperoleh perusahaan jasa disebut sebagai pendapatan yang berasal dari penanganan jasa kepada pihak-pihak lain yang menggunakan jasa yang bersangkutan. Pendapatan bisa diartikan sebagai arus masuk atau kenaikan-kenaikan lainnya dari nilai harta

suatu satuan usaha atau penghentian utang-utangnya atau kombinasi dari keduanya dalam suatu periode akibat dari penyerahan atau produksi barang-barang, penyerahan jasa-jasa, atau pelaksanaan aktivitas-aktivitas lainnya yang membentuk operasi-operasi utama atau sentral yang berlanjut terus dari satuan usaha tersebut. Pendapatan merupakan pernyataan yang berhubungan dengan uang atau keuangan dari keseluruhan hasil usaha pokok-produk atau jasa-jasa yang dilakukan oleh perusahaan dalam suatu periode. Pendapatan juga dapat dikatakan sebagai jumlah uang yang diterima oleh perusahaan dari hasil penjualan produk baik barang ataupun juga jasa dari pelanggan dan tidak berasal dari penanaman modal atau jumlah uang yang diterima oleh perusahaan dari aktivitasnya, kebanyakan dari penjualan produk atau jasa kepada pelanggan. Pendapatan juga sering diartikan sebagai penerimaan bersih seseorang, baik berupa uang kontan maupun natura. Pendapatan merupakan hal yang sangat penting, karena pendapatan itu yang menjadi obyek atas kegiatan perusahaan. Jadi perusahaan harus memperhatikan sekali tingkat pendapatan yang diperoleh dari hasil penjualan, agar tidak terdapat kesalahan, karena jika terjadi kesalahan kecil saja pasti akan berdampak buruk dari pada penjumlahan pendapatan tersebut, dan sedikit banyaknya akan merugikan perusahaan.

Harga merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian bagi para konsumen. Harga merupakan salah satu dari yang terpenting dalam bisnis, yaitu biaya yang harus dikeluarkan oleh calon pembeli dan menukarnya dengan produk atau jasa yang diinginkan. Harga dapat menjadi pertimbangan utama oleh calon pembeli sebelum membeli sebuah produk atau

jasa. Harga juga mencerminkan kualitas sehingga perlu dilakukan yang namanya penetapan harga. Masalah yang banyak terjadi pada perusahaan saat ini salah satunya yaitu penetapan harga. Penetapan harga biasanya diartikan sebagai proses untuk menentukan seberapa besar pendapatan yang akan diperoleh atau diterima oleh perusahaan dari produk atau jasa yang dihasilkan. Penetapan harga juga menetapkan harga suatu barang maupun jasa. Jika nilai harga barang atau jasa itu terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan akan menurun dan jika harga terlalu rendah maka akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh oleh penjual. Maka penetapan harga juga harus diperhatikan oleh perusahaan dibidang produksi ataupun jasa.

Selain faktor penetapan harga, pelayanan juga merupakan faktor penting dalam pemasaran. Kualitas pelayanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangi harapan pelanggan. kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan bisa dibidang sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, karena dari konsumen lah yang akan

memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Yang membentuk pelayanan menjadi berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan berkaitan dengan sebuah proses, dimana produk yang dinikmati oleh konsumen berupa pengalaman. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas atau senang. Kualitas pelayanan berupa tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan memenuhi keinginan pelanggan. Layanan yang berkualitas maka menjadi nilai tersendiri bagi konsumen yang merasa puas saat terjadinya proses transaksi. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengambil judul dalam skripsi ini yaitu **“Analisis Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Pendapatan Pada PT. Sabda Mandiri Wisata Medan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya dan penelitian pendahuluan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. penetapan harga dapat berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa travel umroh PT. Sabda Mandiri Wisata Medan.
2. mengidentifikasi pelayanan perusahaan terhadap minat penggunaan jasa travel umroh PT. Sabda Mandiri Wisata Medan.
3. Pentingnya hasil pendapatan yang didapat untuk kemajuan perusahaan PT. Sabda Mandiri Wisata Medan.

1.3. Pembatasan Masalah

Batasannya adalah waktu dan kemampuan serta biaya dalam mengadakan penelitian, maka penelitian ini hanya dibatasi pada Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan, serta Tingkat Pendapatan pada perusahaan PT. Sabda Mandiri Wisata Medan

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana dampak dari Penetapan Harga terhadap minat pengguna jasa travel umroh PT. Sabda Mandiri Wisata Medan.
2. bagaimana pentingnya Kualitas Pelayanan terhadap minat pengguna jasa travel umroh PT. Sabda Mandiri Wisata Medan.

3. Bagaimana pengaruh Pendapatan terhadap kinerja perusahaan PT. Sabda Mandiri Wisata Medan.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan melakukan penelitian ini adalah “untuk mengetahui dan menganalisa Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Pendapatan Pada PT. Sabda Mandiri Wisata Medan” .

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan penulis tentang harga dan kualitas pelayanan.
2. Bagi Perusahaan
Sebagai masukan untuk melakukan penyesuaian terhadap strategi pemasaran khususnya bauran pemasaran guna meningkatkan pendapatan.
3. Bagi Pihak Lain
Menjadi dasar penelitian selanjutnya yang dapat digunakan sebagai bahan perbandingan khususnya penelitian tentang pemasaran dan tingkat pendapatan.