PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI DI *MONEYCHANGER* PT. SUGEH MAKMUR ARTO

SKRIPSI

Oleh :

NAMA : SOVIANA
NIM : 18612253
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG

2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan penukaran mata uang asing adalah pelayanan untuk menukarkan mata uang asing yang diberikan kepada orang atau perusahaan yang ingin membeli maupun menjual suatu mata uang asing oleh *Money Changer* , *Money Changer* menurut Pasal 1 angka (5) Peraturan Bank Indonesia atau selanjutnya disebut PBI Nomor 18/20/PBI/2016 merupakan "Badan usaha bukan bank berbadan hukum Perseroan Terbatas yang melakukan Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing (KUPVA), *Money Changer* merupakan satu-satunya KUPVA bukan bank yang diakui oleh Bank Indonesia.

Adapun dasar hukum *Money Changer* yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/20/PBI/2016 tentang Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/20/PBI/2016 Pasal 2 ayat 1 tentang Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank menjelaskan bahwa kegiatan usaha yang dilakukan oleh penyelenggara KUPVA bukan Bank meliputi kegiatan penukaran yang dilakukan dengan mekanisme jual dan beli Uang Kertas Asing (UKA) dan pembelian cek pelawat.

Kegiatan *Money Changer* merupakan kegiatan yang memberikan keuntungan bagi perusahaan dengan nilai keuntungan berupa selisih harga jual dan harga beli. Transaksi kegiatan *Money Changer* ini akan meningkat ketika musim liburan di luar negeri pada musim libur sekolah dan akhir tahun serta

didukung dengan wilayah Kota Tanjungpinang sekitarnya sebagai tujuan wisata yang banyak didatangi oleh wisatawan asing yang pastinya membutuhkan mata uang sehingga perlu menukarkan mata uang asing yang dimilikinya. Oleh karena itu dengan adanya peluang yang besar tersebut, perlu dilakukan upaya promosi terkait dengan kegiatan *Money Changer* yang dilakukan oleh perusahan tersebut mengingat lokasi cukup strategis dan mudah dijangkau oleh warga masyarakat yang membutuhkan jasa jual beli valuta asing.

Di Kota Tanjungpinang memiliki potensi pariwisata yang memungkinkan turis mancanegara untuk berkunjung, tidak hanya itu melihat lokasi Tanjungpinang berdekatan dengan negara tetangga maka banyak juga warga Tanjungpinang yang sekedar berjalan-jalan keluar negeri, adanya *Money Changer* ini, para turis internasional pun akan terbantu jika ingin menukarkan mata uangnya dengan rupiah. Umumnya nilai tukar setiap mata uang itu tidak sama, yang terjadi karena mekanisme pasar internasional. Semakin sering mata uang tersebut digunakan di seluruh dunia, maka nilainya pun makin kuat terhadap mata uang lainnya. Salah satu yang menyediakan jasa penukaran yaitu bank, namun biasanya bank lebih mengutamakan jual beli valuta asing dengan nominal yang besar

Salah satu *Money Changer* yang ada di Kota Tanjungpinang adalah PT. Sugeh Makmur Arto. Dapat diketahui perusahaan PT. Sugeh Makmur Arto dalam mempertahankan perusahaannya selalu berupaya melakukan hal yang menarik pelanggan seperti masalah harga dan kualitas pelayanan, dimana PT. Sugeh

Makmur Arto berani bersaing dengan perusahaan atau jasa serupa di wilayahnya, berikut data harga jual-beli di PT. Sugeh Makmur Arto :

Tabel I.1
Data Harga Jual/Beli Di PT. Sugeh Makmur Arto

No	Mata Uang	Perusahaan *Money Changer* (dengan insial)					
		A		B (PT. Sugeh Makmur Arto)		C	
		Jual	Beli	Jual	Beli	Jual	Beli
1	SGD (dollar singapore)	10.535	10.518	10.528	10.520	10.540	10.515
2	RM (ringgit)	3.410	3.390	3.402	3.395	3.405	3.390
3	USD	14.395	14.350	14.400	14.360	14.390	14.355

Sumber : data olahan penelitian, 2021

Jika dilihat dari data tersebut maka diketahui bahwa untuk harga PT. Sugeh Makmur Arto tidak berbeda jauh dengan tempat penukaran uang lainnya yang berada di satu wilayah dengan PT. Sugeh Makmur Arto, bahkan di USD penukaran di PT. Sugeh Makmur Arto lebih tinggi dibandingkan 2 perusahaan lainnya. Kemudian kualitas pelayanan juga selalu ditingkatkan berbeda dengan perusahaan lainnya, PT. Sugeh Makmur Arto memiliki jumlah pegawai yang cukup banyak untuk melayani kebutuhan pelanggan, sehingga pelayanan bisa dilakukan dengan cepat. Hal ini diketahui dari hasil pra survey yang dilakukan kepada 30 pelanggan sebagai berikut :

Tabel I.2
Pra Survey PT. Sugeh Makmur Arto 2021

No	Indikator	Jawaban Responden			Jumlah
		Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
1	Keandalan (*Realibility*)	28	2	0	30
2	Ketanggapan	20	10	0	30

	(*Responsiveness*)				
3	Jaminan dan Kepastian (*Assurance)*	30	0		30
4	Empati (*empathy*)	30	0	0	30
5	Bukti fisik (*Tangibles*)	15	15	0	30

Sumber : Data olahan penelitian, 2021

Berdasarkan data pra survey yang di dapatkan maka diketahui bahwa untuk kualitas pelayanan sebagaian besar sudah baik, dan pelanggan sudah merasa puas, meskipun beberapa responden menjawab cukup puas artinya masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti bukti fisik karena ruangannya kecil dan ruang tunggu yang kecil serta sulitnya parkir. Minat beli di PT. Sugeh Makmur Arto pada saat pandemi tidak turun signifikan, berikut data pelanggan tahun 2019-2021 yang tercatat dalam laporan pembelian PT. Sugeh Makmur Arto :

Tabel I.3
Data Pelanggan Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah	Keterangan
1	2019	6.789	
2	2020	5.322	Maret 2020 terjadi pandemi Covid-19
3	2021	5.212	Pandemi Covid-19 dan New Normal

Sumber : PT. Sugeh Makmur Arto, 2021

Jika dilihat sejak adanya covid-19 PT. Sugeh Makmur Arto mengalami penurunan yang tidak terlalu jauh bahkan pelanggan masih banyak bertahan, padahal dari survey ke beberapa tempat perusahaan yang sama mereka bahkan mengalami kerugian sejak tahun 2020. Berdasarkan latar belakang permasalahan peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Di *Moneychanger* PT. Sugeh Makmur Arto".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh parsial terhadap minat beli di *moneychanger* PT. Sugeh Makmur Arto?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap minat beli di *moneychanger* PT. Sugeh Makmur Arto?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh stimultan terhadap minat beli di *Moneychanger* PT. Sugeh Makmur Arto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh parsial terhadap minat beli di *moneychanger* PT. Sugeh Makmur Arto.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap minat beli di *moneychanger* PT. Sugeh Makmur Arto
3. Untuk mengetahui apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh stimultan terhadap minat beli di *Moneychanger* PT. Sugeh Makmur Arto.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini mencakup berbagai macam manfaat yaitu :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan Ilmu Pengetahuan (manajemen) secara umum, khususnya manajemen pemasaran, yang berkaitan dengan masalah promosi dan manajemen strategik

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian di harapkan dapat meningkatkan ilmu khususnya dalam manajemen pemasaran.

1.4.3 Kegunaan praktis

Dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan agar lebih dapat meningkatkan promosi agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan Proposal Penelitian ini terbagi dalam 5 (lima) Bab. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab kedua ini digunakan penulis untuk menyajikan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu pengertian pemasaran, pengertian manajemen pemasaran, pengertian bauran pemasaran, kerangka pemikiran, hipotesis dan penelitian terdahulu.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ketiga ini akan membahas tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data serta teknik pengolahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat ini akan dibahas tentang gambaran umum usaha dan hasil uraian uraian dari pembahasan hasil yang sudah di teliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan hasil pembahasan dan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat.