

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi digital merupakan suatu peralihan dalam pengoperasiannya yang tidak lagi banyak menggunkan tenaga manusia. Namun lebih berorientasi pada sistem yang sepenuhnya otomatis dan komputer. Pesatnya perkembangan teknologi digital ditandai dengan hadirnya berbagai alat komunikasi yang canggih. Dimana setiap orang dapat mengolah, Memproduksi, Mengirim, dan menerima segala jenis pesan komunikasi dimanapun dan kapanpun seolah-olah tanpa mengenal batas ruang. Perkembangan zaman sendiri telah mempercepat perkembangana dibidang media yang merupakan bagian dari komponen komunikasi. Perkembangan Teknologi yang dirasakan langsung oleh semua kalangan adalah internet. Teknologi ini banyak digunakan oleh individu dan organisasi bisnis untuk proses komunikasi, bisnis dan pengembangan informasi[1].

Meningkatnya penggunaan teknologi digital telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan QRIS sebagai layanan transaksi. Ini juga termasuk toko ritel seperti Toko Bangunan. Karena semakin banyak Toko bangunan yang mulai menerapkan teknologi digital sebagai layanan transaksi, mungkin ada tekanan kompetitif bagi faisal 22 untuk melakukan hal yang sama. Preferensi pelanggan menjadi kunci dalam pengembangan dapat berupa kenyamanan, Kecepatan layanan dan kemudahan berinteraksi dengan toko. Memahami latar belakang ini, Menganalisis faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan faisal 22 guna untuk menerapkan teknologi digital dalam pengalaman pelanggan layanan transaksi kompetitif di pasar.

Toko Faisal 22 merupakan perusahaan dagang yang menjual bahan bangunan dan alat-alat pertukangan, atau perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan bahan bangunan. Toko Konstruksi Faisal 22 menawarkan berbagai macam material konstruksi yang dibutuhkan untuk pembangunan gedung dan rumah. Bangunan adalah wujud fisik suatu pekerjaan konstruksi yang berhubungan dengan suatu

tempat, Yaitu tempat dimana orang dapat melakukan kegiatan, dan suatu bangunan harus terbuat dari bahan yang unggul agar dapat dihuni. Toko bangunan ini terletak di Jalan Kampak Pasar Kerabut.

Minat merupakan sebuah kecenderungan, rasa senang atau tidak senang dan rasa ketertarikan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek tertentu. Minat dapat diartikan sebagai sebuah ketertarikan seseorang yang dijadikan dasar pertimbangan sebelum melakukan suatu tindakan atau pengambilan keputusan.[2]

Minat yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek tertentu dapat diketahui ketika objek itu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan seseorang tersebut hal ini menunjukkan bahwa minat seseorang tidak datang secara spontan begitu saja, namun timbul dari adanya keinginan dan kebutuhan yang harus dipenuhi. Minat seseorang akan berpengaruh terhadap keputusan dalam pembelian atau penggunaan suatu produk, termasuk produk keuangan.

Pelayanan ramah, ditandai dengan sikap ramah dan interaksi yang baik antara penjual dan konsumen. Selain itu, meskipun keahlian penjual dan tingkat layanan transaksi profesional cenderung memberikan kontribusi serupa, responden dalam penelitian ini cenderung lebih memilih layanan tanggap cepat. Namun, keakraban dan keahlian tetap berperan penting dalam keputusan pembelian, karena meningkatkan pengalaman pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang antara konsumen dan penyedia layanan, karena pelayanan yang baik itu sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian kalau layanan ramah baik kepada pelanggan, pelanggan pun akan merasa nyaman dan tidak menutup kemungkinan pelanggan tersebut akan balik membeli barang yang diinginkan di tempat tersebut[3].

Pada dasarnya tujuan akhir suatu perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Modal utama perusahaan adalah pelanggan yang merasa puas terhadap penggunaan produk dan layanan transaksi dari perusahaan. Menciptakan kepuasan pelanggan, membantu menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, menciptakan dasar yang baik untuk pembelian berulang dari pelanggan, menciptakan loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari

mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa layanan transaksi berupa penerapan transaksi dengan keputusan pelanggan yang dimana harga dan kualitas yang akan menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli suatu barang.

Untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan harus menawarkan harga yang baik, kualitas layanan, dan kepercayaan konsumen. Harga adalah jumlah yang dibebankan untuk suatu produk tertentu. Kualitas pelayanan atau mutu pelayanan diartikan sebagai ukuran sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kepercayaan adalah evaluasi individu setelah menerima, memproses dan mengumpulkan informasi yang mengarah pada berbagai penilaian dan asumsi.

Pangsa pasar dan profitabilitas suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh harga. Saat menentukan harga produk atau layanan perusahaan, penting untuk mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk pasar yang ingin dijangkau oleh bisnis, produk dan layanan yang ditawarkan oleh pesaing, dan aktivitas pemasaran apa pun. pelanggan penting karena harga juga merupakan faktor dalam keputusan pembelian mereka. Temukan Pelanggan lebih mungkin merasa puas dengan pembelian mereka ketika mereka menggunakan layanan QRIS, yang menyederhanakan prosedur pembayaran di Toko bangunan Faisal 22 tersebut. Pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya, namun juga secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Akibatnya, Anda mungkin mengatakan bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang berpengaruh.

Kualitas layanan sebagai fungsi tingkat layanan Untuk memuaskan harapan dan permintaan pelanggan. Kapasitas suatu bisnis untuk memenuhi keinginan, harapan, dan persyaratan pelanggannya merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas suatu layanan atau produk. Jenis layanan yang diberikan dibandingkan dengan bentuk yang diminta oleh konsumen merupakan indikator utama kualitas layanan. Seberapa baik suatu bisnis dan manajemennya mampu mengantisipasi,

mempersiapkan, dan melaksanakan kebutuhan pelanggan menentukan nilai dan tingkat kualitas layanan . Karena proses pengambilan keputusan juga dipengaruhi oleh kualitas barang atau jasa. yang keempat[4].

Hasil dari penelitian ini adalah Sebelum melakukan suatu penelitian, penulis membandingkan dan mengevaluasinya dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian untuk mengukur kebenaran, keakuratan, dan kejelasan penelitian tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh langsung terhadap harga, kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian Sufiana menunjukkan bahwa pelayanan, kualitas, harga, dan promosi semuanya mempunyai peran. Bunga suite yang tersedia di Quinn Florist di Desa Winangun Dua, Kecamatan Malalayang , Kota Manado, harganya berkisar dari Rp. 35.000 hingga Rp. 150.000. Pelanggan dapat menilai kualitas bunga dari keindahannya, harga per potong, dan kecepatan pelayanan.

Yamalik Soni Elemen terpenting yang mempengaruhi preferensi pelanggan terhadap SPBU di Kota Metro dari perspektif ekonomi Islam adalah komponen-komponen yang nilai-nilainya diterapkan, menurut penelitian tersebut.

Dari penelitian sebelumnya maka penulis memberi judul penelitian “ Analisis faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap penerapan QRIS pada layanan transaksi di toko gedung Faisal 22”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah manfaat memberikan pengaruh terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan Faisal 22?
2. Apakah Kemudahan memberikan pengaruh terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan faisal 22?
3. Apakah Resiko memberikan pengaruh terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko Bangunan Faisal 22?
4. Apakah Pengetahuan memberikan pengaruh terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko Bangunan Faisal 22?

5. Apakah Manfaat, Kemudahan, Resiko dan pengetahuan memberikan pengaruh terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko Bangunan Faisal 22?

1.3 Batasan Masalah

1. Responden utama adalah pelanggan toko peralatan konstruksi di Faisal 22. Semua pelanggan, baik saat ini maupun di masa depan, yang pernah berinteraksi dengan transaksi layanan QRIS dapat tercakup dalam hal ini.
2. Menganalisis keberhasilan QRIS yang telah diterapkan di toko bangunan faisal 22 dalam meningkatkan layanan transaksi dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen
3. Mengidentifikasi kendala dan tantangan yang mungkin timbul ketika penerapan QRIS pada layanan transaksi toko bangunan faisal 22, seperti penggunaan dengan mudah melakukan pembayaran di berbagai tempat dengan perangkat seluler.
4. Mengevaluasi dampak penerapan QRIS dalam layanan transaksi dalam terhadap kepuasan pelanggan, termasuk kemudahan penggunaan dalam transaksi tanpa perlu membawa uang tunai dan proses pembayarannya menjadi lebih cepat dan efisien.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pembelajaran ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh manfaat terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan Faisal 22
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan Faisal 22
3. Untuk menganalisis pengaruh resiko terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan Faisal 22
4. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan Faisal 22

5. Untuk menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan, resiko dan pengetahuan terhadap penerapan QRIS dalam layanan transaksi di toko bangunan Faisal 22

1.4.2 Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan

Adapun manfaat dari pembelajaran ini sebagai berikut :

1. Memberikan wawasan tentang minat pelanggan terhadap penggunaan QRIS dalam bertransaksi ke Toko Faisal 22.
2. Memberikan bantuan kepada Toko Faisal 22 dalam mengembangkan taktik pemasaran yang lebih efektif untuk mendongkrak QRIS melalui penggunaan sistem.
3. Membantu Toko Faisal 22 untuk meningkatkan layanan pelanggan dengan membuat transaksi lebih mudah dan nyaman bagi konsumen.
4. Membantu Faisal Toko 22 dalam meningkatkan aplikasi Qris dan cepat merespon minat pelanggan.
5. Membantu Faisal dalam pengetahuan Toko faisal 22 tentang bahan, peralatan, dan teknik konstruksi-khususnya yang laris manis atau volume pembeliannya tinggi.
6. Membantu pemilik dalam menjaga persediaan dengan menjual perlengkapan pertukangan dalam jumlah besar agar tidak kehabisan barang.
7. Toko Bangunan Faisal 22 Mengerti Meningkatkan kebahagiaan pelanggan dengan memberikan lebih banyak layanan yang efisien, mudah diperoleh, dan sesuai dengan harapan konsumen melalui pemahaman minat konsumen dan penggunaan teknologi digital yang sesuai.
8. Untuk Membantu Toko Bangunan faisal mengetahui kenapa konsumen memilih tempat tersebut untuk belanja bahan bangunan.
9. Dengan menganalisis minat konsumen terhadap penerapan QRIS, Toko Bangunan dapat memahami lebih baik kebutuhan dan minat konsumen dalam hal layanan pelanggan, sehingga dapat menyediakan layanan yang lebih sesuai dan Relevan.

10. Toko Bangunan Faisal 22 Mendapatnya dengan mempelajari minat pelanggan dan menggunakan QRIS dengan benar, kita dapat meningkatkan kebahagiaan pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik, lebih mudah diakses, efisien, dan sesuai dengan harapan pelanggan.
11. Untuk menjamin kepuasan konsumen saat membeli barang dari toko, penting untuk membantu pemilik dalam mengetahui apa itu layanan hebat.

1.5 Sistematika Penulisan

Dokumentasi sistematika Ini memberikan gambaran komprehensif tentang tesis, tujuannya adalah untuk membuat proses penulisan lebih mudah bagi pembaca, dan mencapai tujuan tersebut. Berikut format laporan metodologi penulisan skripsi. Berikut ini adalah format penulisan laporan metodologis skripsi dan selanjutnya:

BAB I PENDAHULUAN

Informasi latar belakang, permasalahan formulasi dan kendala, tujuan dan manfaat kajian, serta sistematika penulisan semuanya dibahas dalam bab ini.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Untuk memperkuat dan menjelaskan teori yang dipermasalahkan mengenai judul dan untuk menunjang judul dari penelitian, maka pada bab ini kira-kira memuat beberapa teori yang mendasari. Iya ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini memberikan informasi tentang jenis dan sumber pembiayaan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, penelitian dan pengumpulan variabel, serta proses analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Definisi objek penelitian, analisis kuantitatif, interpretasi, serta hasil dan argumen penelitian dibahas dalam bab ini.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini memberikan informasi yang cukup untuk menarik kesimpulan dari pembahasan sebelumnya, hah, dan juga memuat ide-ide kajian yang relevan.

