

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam mendirikan usahanya memiliki atribut yang melekat dengan tujuan memberikan informasi. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan lebih dikenal dimata konsumen. Perusahaan harus mampu meningkatkan kekuatan yang dimiliki agar dapat menarik konsumen sehingga melakukan keputusan pembelian. Sikap konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting dan menjadi pegangan oleh para pemasar terkait dengan barang dan jasa, dalam artian dengan mempengaruhi sikap seseorang para pemasar dapat mempengaruhi perilaku pembelian yang dilakukan oleh banyak orang, hal ini sesuai dengan teori sikap menurut Bilson Simamora (2008:152).

Sikap mencerminkan apakah seseorang senang atau tidak senang, suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek. Objek yang dimaksud berupa *Brand Corporation* dan pelayanan sebagai jaminan kualitas dari perusahaan. *Brand Corporation* akan dihubungkan dengan citra khusus yang mampu memberikan persepsi tertentu dalam benak konsumen. Saat seseorang memutuskan untuk membeli sesuatu, ada banyak faktor yang mendorong dan menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam melakukan proses pengambilan keputusan pembelian barang atau jasa antara lain perilaku konsumen itu sendiri. Selain itu *Brand Corporation* dan Kualitas Pelayanan yang menjadi pertimbangan dari penelitian ini, mampu juga menjadi faktor penentuan keputusan pembelian. Sebelum konsumen memutuskan untuk membeli barang atau jasa biasanya konsumen melalui tahapan proses keputusan pembelian, yang diawali dengan pengenalan kebutuhan.

Salah satu kebutuhan manusia untuk bertahan hidup yaitu konsumsinya akan air, kebutuhan air bersih pada era modern sulit untuk didapatkan dibandingkan dengan era sebelumnya karena tidak sembarang air yang bisa

dikonsumsi oleh setiap individu. Masyarakat tentunya perlu mengidentifikasi terhadap proses keputusan pembelian air bersih.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/ Men.Kes/ Per/ IX/ 1990 Tentang Syarat-syarat Dan Pengawasan Kualitas Air, air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak.

Masyarakat memang sudah dimanjakan dengan air yang melimpah karena Negara kita berada di wilayah tropika basah. Akan tetapi hal tersebut tidak menjamin masyarakat akan banyak mendapatkan air bersih dilingkungan tempat tinggalnya. Air yang menyerap pada tanah bisa saja kualitasnya kurang baik untuk kesehatan setiap individu. Sejalan dengan jumlah pertambahan penduduk, kekeringan dan makin menipisnya lahan untuk menampung air merupakan ancaman yang serius untuk ketersediaan air dimasa sekarang atau masa depan. Mengingat air adalah kebutuhan pokok manusia dan memiliki peranan penting bagi kelangsungan hidup seluruh masyarakat. Kebutuhan air bersih sangat membantu aktivitas manusia sehari-hari seperti kebutuhan rumah tangga, memasak, mencuci, dan konsumsi akan air minum, tanpa air manusia tidak akan bisa bertahan hidup.

Salah satu Perumahan yang membutuhkan konsumsi air bersih terletak di Perumahan Cintaraja Permai, Singaparna. Kebutuhan air bersih dalam kondisi sangat sulit terlebih lagi didukung dengan musim kemarau dan terbatasnya sumber mata air yang didapat. Hasil observasi pada masyarakat dampak dari masalah kekeringan tersebut yang terjadi cukup panjang mengakibatkan warga sekitar melakukan penggalian lebih dalam lagi terhadap sumur yang dimiliki tiap-tiap perumahan, hal tersebut tentu saja dirasa kurang efektif terlebih lagi sangat menjadi tambahan beban biaya ekonomi serta dana yang dibutuhkan tidak sedikit. Penggalian sumur di perumahan cintaraja minimal delapan meter sampai sepuluh meter untuk dapat menghasilkan air, belum lagi air yang dihasilkan tidak pasti bertahan lama atau tidak dan bisa dikatakan tidak ada jaminan bahwa akan mendapatkan kualitas air yang cukup baik karena perbedaan formasi tanah

pada tiap-tiap daerah berbeda, selain itu biaya perawatan menjadi tanggung jawab sendiri, terlebih lagi jika terjadi masalah pada pompa, dan perpipaan.

Dengan adanya masalah tersebut masyarakat di Perumahan memutuskan memakai PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dilihat dari persepsi pelanggan dapat membantu menyediakan air bersih yang cukup untuk kebutuhan sehari-hari, kemudian PDAM juga memiliki kualitas pelayanan jasa yang dapat dipercaya dimata konsumen. PDAM adalah salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang bergerak dalam bidang distribusi air untuk memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan yang membutuhkannya.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pelanggan PDAM di Perumahan Cintaraja
Permai Singaparna

Desa	Jumlah Kartu Keluarga
Cintaraja	92
Cikunir	58
Jumlah	150

Sumber: Ketua RT Cintaraja dan Cikunir Perumahan Cintaraja Permai Singaparna

Data yang dilampirkan diatas merupakan data kartu keluarga yang memakai jasa layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), berdasarkan informasi yang telah didapat yaitu 150 penduduk di Perumahan tersebut memutuskan menggunakan PDAM. Semakin pentingnya peranan PDAM untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan bagi pelanggan sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan.

Pelayanan Jasa yang diberikan oleh pihak PDAM seperti pemasangan baru, perbaikan pipa yang bocor, dan pembayaran rekening. Sebagai Perusahaan Air Minum pihak yang terlibat didalamnya harus turut aktif meningkatkan pelayanan pada masyarakat, dikarenakan menimbulkan hubungan yang baik antara perusahaan dengan masyarakat tidak hanya itu perusahaan tersebut juga

mempunyai daya tarik sendiri sehingga meningkatkan kepercayaan dalam diri setiap individu. Dalam melakukan kegiatan PDAM selama ini *brand corporation* juga akan mempengaruhi keputusan pembelian setiap individu. *Brand Corporation* menjadi salah satu pegangan penting bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting. Menurut Sutojo (2004:39) *Brand Corporation* berhubungan dengan reputasi yang dicapai perusahaan di pasar dan merupakan landasan untuk hubungan yang kuat.

Dengan kata lain *Brand* yang diciptakan perusahaan penting sekali, karena secara jangka panjang akan membangun *image* yang positif dari perusahaan yang bersangkutan. Jadi *Brand Corporation* juga didukung dengan kualitas produk atau jasa yang berkualitas dan terjamin. Sehingga akan mendapatkan nilai positif dari pelanggan.

Konsumen dalam menentukan pilihannya terkait dengan pembelian barang ataupun jasa dihadapkan oleh beberapa keputusan yang akan diambilnya. Seiring dengan perkembangan zaman dan persaingan bisnis antar perusahaan tentunya kualitas menjadi hal penting dalam diri perusahaan untuk meningkatkan kualitas perusahaan agar lebih kompetitif atau unggul dalam pasar salah satunya dengan meningkatkan pelayanan jasa tersebut agar tetap bisa bertahan dalam lingkaran bisnis. Masyarakat di era modern selektif dan kritis terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan, sebagai pelanggan PDAM setiap individu menuntut kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Menurut Philip dan Kotler dalam buku pemasaran jasa dan kualitas pelayanan (2018:117) mendefinisikan kualitas keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui pengertian tersebut terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk atau jasa.

Dalam mendirikan perusahaan tentunya *brand* dari perusahaan tersebut dituntut untuk dapat dikenal oleh masyarakat sekitar, sebab apabila perusahaan tersebut sudah mempunyai *brand* tersendiri maka akan mempengaruhi

pandangan lingkungan sekitar terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan jasa.

Keputusan pembelian tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kebutuhan saja tetapi dipengaruhi oleh beberapa unsur, *brand* dari perusahaan tersebut kemudian jasa yang diberikan apakah sudah sesuai atau belum tercapai.

Maka dari itu berdasarkan fenomena masalah diatas peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh *Brand Corporation*, Kualitas Pelayanan Jasa, dan Keputusan pembelian air bersih dengan menarik judul **“Pengaruh *Brand Corporation* dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Proses Keputusan Pembelian Air Bersih PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya (Survei Pada Ibu-Ibu Rumah Tangga Pengguna PDAM Di Perumahan Cintaraja Permai Desa Cikunir Kecamatan Singaparna) ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas mengenai mengenai *brand corporation* dan kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian air bersih PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmlaya survei pada ibu-ibu rumah tangga pengguna PDAM di perumahan Cintara permai Desa Cikunir Kecamatan Singaparna, untuk lebih sistematis maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh *brand corporation* terhadap proses keputusan pembelian air bersih pada ibu-ibu rumah tangga pengguna PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya di Perumahan Cintaraja Permai Desa Cikunir dan Desa Cintaraja Kecamatan Singaparna ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian air bersih pada ibu-ibu rumah tangga pengguna PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya di Perumahan Cintaraja Permai Desa Cikunir dan Desa Cintaraja Kecamatan Singaparna ?

3. Seberapa besar pengaruh *brand corporation* dan kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian air bersih pada ibu-ibu rumah tangga pengguna PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya di Perumahan Cintaraja Permai Desa Cikunir dan Desa Cintaraja Kecamatan Singaparna ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan mengenai *brand corporation* dan kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *brand corporation* terhadap proses keputusan pembelian air bersih pada ibu-ibu rumah tangga pengguna PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya di Perumahan Cintaraja Permai Desa Cikunir dan Desa Cintaraja Kecamatan Singaparna.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian air bersih pada ibu-ibu rumah tangga pengguna PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya di Perumahan Cintara Permai Desa Cikunir dan Desa Cintaraja Kecamatan Singaparna.
3. Mengetahui pengaruh *brand corporation* dan kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian air bersih pada ibu-ibu rumah tangga pengguna PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya di Perumahan Cintaraja permai Desa Cikunir Kecamatan Singaparna.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis ,untuk lebih sistematis maka kegunaan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai pemahaman, pengembangan, pengetahuan serta dapat memperluas wawasan.
 - b. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan suatu informasi yang berhubungan dengan pengaruh *brand corporation* dan kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian air bersih PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan pengalaman penulis dengan melakukan penelitian kepada masyarakat.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh *brand corporation* dan kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian konsumen dan dapat memberikan masukan positif bagi perusahaan.

c. Bagi Jurusan Pendidikan Ekonomi

Diharapkan dapat menambah sumber referensi ilmu pengetahuan melalui hasil penelitian lapangan sebagai tambahan informasi, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan suatu wawasan terhadap pembaca mengenai pengaruh *brand corporation* dan kualitas pelayanan jasa terhadap proses keputusan pembelian air bersih PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya..

e. Bagi Masyarakat

Memberikan Ilmu Pengetahuan dalam melakukan suatu tindakan terhadap proses keputusan pembelian air bersih di lingkungan sekitar.