

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peluang usaha pada pasar persaingan semakin kecil, sehingga perlu adanya suatu strategi pemasaran yang baik untuk bertahan hidup dipasar persaingan. Dalam pasar persaingan, kita perlu mengetahui apa kebutuhan konsumen, apa keinginannya dan apa tuntutanannya sehingga bisa membuat konsumen merasa puas telah melakukan transaksi pada perusahaan. Dalam memenuhi kebutuhan dan kemauankonsumen ditentukan oleh adanya tingkat kepuasan konsumen. Dengan adanya kepuasan konsumen yang maksimal maka perusahaan dapat bertahan hidup dipasar persaingan.

Aksi yang bisa membuat perusahaan memiliki dampak positif yaitu melihat peluang bisnis yang sesuai dengan kondisi yang ada dan dapat membawa pengaruh pada konsumen yang bersifat konsumtif. Dengan adanya sifat konsumtif tersebut maka akan memiliki variasi dari perilaku konsumen yang ada pada Indonesia. Pertumbuhan ekonomi pada dunia bisnis dari hari ke hari semakin berkembang sehingga setiap perusahaan harus mempunyai suatu strategi dan ide kreatif untuk memenuhi dan mengimbangi dunia bisnis yang ada. Pada perusahaan yang ingin memiliki kemajuan perlu memberikan perhatian dan pertimbangkan kembali hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Masalah terbesar dalam sebuah perusahaan adalah cara perusahaan meningkatkan kepuasan konsumen. Perusahaan perlu memahami apa keinginan konsumen, kemudian memaksimalkannya (Mulayana & Nurmalasari, 2017:1).

Pada Kota Batam sedang mengalami peningkatan pada perekonomian industri logam. Pemerintah memberikan perhatian pada perusahaan yang bergerak bidang logam, karena industri logam bisa memberikan kontribusi pada perekonomian nasional. Industri logam cukup bersaing sehingga perlu adanya standar SNI untuk memastikan produk yang diproduksi memiliki kualitas yang baik dan terpercaya. Pada kota Batam terdapat perusahaan yang bernama PT Batam Auto Teknikarya yang bergerak dibidang fabrikasi logam seperti memproduksi logam-logaman yang terdiri dari pengerjaan logam berupa pemotongan logam, membentuk logam, merancang logam, melakukan sambung logam, merakit kembali, dan lainnya. Bahan yang berasal dari fabrikasi dapat berupa plat carboon, steinless, aluminium, pipa, dan jenis logam lainnya.

Produk yang diproduksi perlu memperhatikan kualitas produk. Kualitas produk merupakan suatu kemampuan yang ada pada suatu produk untuk memberikan suatu gambaran, apa saja fungsi yang dimiliki baik itu berupa daya tahan, jaminan, kemudahan, asuransi dan ketepatan waktu yang dijanjikan (Arifki & Nurtjahjani, 2018). Pada tabel di bawah dapat dilihat jumlah penjualan dan konsumen yang ada pada PT Batam Auto Teknikarya.

Tabel 1.1Jumlah Penjualan Pada PT Batam Auto Teknikarya

Bulan	Jumlah Penjualan/Unit
Juli 2020	1510
Agustus 2020	1518
September 2020	1530
Oktober 2020	1633
November 2020	1698
Desember 2020	1705
Januari 2021	1699

Febuari 2021	1687
Maret 2021	1653
April 2021	1490
Mei 2021	1368
Juni 2021	1215
Rata-rata	1559

Sumber: PT Batam Auto Teknikarya

Tabel di atas mendapatkan penjelasan di mana penjualan mengalami penurunan sejak Januari 2021 dan terus berlanjut hingga Juni 2021. Kualitas produk pada suatu perusahaan dapat dinilai dari kinerja dan daya tahan produk tersebut. Pada PT Batam Auto Teknikarya sering mendapatkan keluhan dari konsumen mengenai kualitas produk yang dibeli. Masalah yang sering terjadi kurangnya daya tahan pada produk yang di jual sehingga meragukan konsumen atas kualitas produk yang ada pada perusahaan, kurangnya kesesuaian pada produk apabila dilakukan perbandingan pada spesifikasi yang dijanjikan serta kurangnya kualitas produk dalam segi bahan sehingga memberikan kesan buruk pada kualitas produk. Hal tersebut membawa efek samping pada perusahaan karena jumlah penjualan yang terus mengalami penurunan sehingga perusahaan berpotensi kerugian apabila tidak dilakukan penindakan atas masalah yang ada.

Keluhan konsumen tidak diselesaikan dan terjadi secara terus menerus dapat mengakibatkan kepuasan konsumen mengalami penurunan. Hal yang bersangkutan dengan penanganan masalah konsumen akan di jatuhkan pada kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan dikenal sebagai suatu pengukuran yang diberikan konsumen terhadap pihak yang memberikan jasa layanan dengan adanya pengukuran ini konsumen akan menilai apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa kepuasan yang diterima atau rasa kecewa atas kurang pelayanan

tersebut (Aswad et al., 2018). Pada tabel dibawah dapat dilihat jumlah komplain yang dilakukan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya.

Tabel 1.2Jumlah Komplain PT Batam Auto Teknikarya

Bulan	Jumlah Konsumen	Komplain	Persentasi
Juli 2020	133	5	4%
Agustus 2020	142	3	2%
September 2020	145	4	3%
Oktober 2020	148	3	2%
November 2020	157	3	2%
Desember 2020	161	2	1%
Januari 2021	142	5	4%
Febuari 2021	139	7	5%
Maret 2021	133	8	6%
April 2021	124	7	6%
Mei 2021	119	12	10%
Juni 2021	101	8	8%

Sumber: PT Batam Auto Teknikarya

Tabel diatas dapat dilihat persentase komplain yang ada mengalami peningkatan. Pada bulan Mei 2021 mengalami persentasi tertinggi dibandingkan bulan sebelumnya, persentasi yang dimiliki mencapai hasil 10% apabila dibandingkan dengan jumlah konsumen yang dimiliki pada bulan tersebut. Pada bulan-bulan lainnya mengalami jumlah komplain yang cukup besar. Pada perusahaan terkadang pelayanan yang diberikan kurang maksimal di mana perusahaan sering mengalami kesalahan dalam mendeskripsikan dan menanggapi kemauan konsumen. Hal tersebut bisa di lihat dari keluhan konsumen mengenai kurangnya pelayanan kepada konsumen berupa *customer service* yang kurang mampu menangani masalah yang dihadapi konsumen sehingga mengakibatkan adanya konflik antara perusahaan dan konsumen dan kurangnya komunikasi atas

waktu pengantaran barang dan penagihan tagihan sehingga mengakibatkan beberapa konsumen kurang nyaman atas tindakan yang dijalankan.

Menurut (Aswad et al., 2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan yang dirasakan tiap individu, dimana dilakukan perbandingan atas ekspektasi produk yang diinginkan dan produk yang benar diterima, di masa perbandingan tersebut akan menghasilkan suatu perasaan baik itu senang ataupun kecewa.

Tabel 1.3Jumlah Konsumen Pada PT Batam Auto Teknikarya

Bulan	Jumlah Konsumen
Juli 2020	133
Agustus 2020	142
September 2020	145
Oktober 2020	148
November 2020	157
Desember 2020	161
Januari 2021	142
Febuari 2021	139
Maret 2021	133
April 2021	124
Mei 2021	119
Juni 2021	101
Rata-rata	137

Sumber: PT Batam Auto Teknikarya

Pada PT Batam Auto Teknikarya, konsumen yang ada pada perusahaan mengalami penurunan yang cukup besar dan terjadi setiap bulannya sejak awal tahun 2021. Hal tersebut memberikan gambaran dan tanda-tanda bagi perusahaan di mana adanya masalah dalam perusahaan sehingga konsumen merasa tidak puas dan tidak melakukan transaksi kembali. Kepuasan konsumen menurun dikarenakan berbagai faktor seperti kualitas produk yang kurang sesuai harapan dan kualitas

pelayanan yang kurang komunikatif. Konsumen tidak melakukan transaksi kembali mengakibatkan penjualan pada perusahaan juga mengalami penurunan yang dapat dilihat pada tabel di atas.

Latarbelakang yang telah dibahas membuat penulis memiliki ketertarikan untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Batam Auto Teknikarya”** untuk diteliti lebih mendalam.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan yang ada pada latar belakang, dapat diidentifikasi menjadi beberapa masalah yaitu:

1. Kurangnya daya tahan pada produk yang di jual sehingga meragukan konsumen atas kualitas produk yang ada pada perusahaan.
2. Kurangnya kesesuaian pada produk apabila dilakukan perbandingan pada spesifikasi yang dijanjikan.
3. Kurangnya kualitas produk dalam segi bahan sehingga memberikan kesan buruk pada kualitas produk.
4. Kurangnya pelayanan kepada konsumen berupa customer service yang kurang mampu menangani masalah yang dihadapi konsumen sehingga mengakibatkan adanya konflik antara perusahaan dan konsumen.
5. Kurangnya komunikasi atas waktu pengantaran barang dan penagihan tagihan sehingga mengakibatkan beberapa konsumen kurang nyaman atas tindakan yang dijalankan.
6. Kepuasan konsumen yang menurun dari tahun 2020 hingga 2021.

1.3 Batasan Masalah

Suatu penelitian agar lebih tepat sasaran perlu dilakukan pembatasan masalah. Batasan masalah yang ada pada pengujian ini yaitu menggunakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk dan kualitas pelayanan. Variabel terikat yang terpilih dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah diperlukan setelah mengetahui latarbelakang, identifikasi dan batasan. Rumusannya dapat diketahui yaitu:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dapat dijabarkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian dijalankan memiliki tujuan dan tentunya memiliki manfaat yang ingin dicapai oleh penulis. Penelitian dijalankan dengan maksud agar dapat dijadikan sumber untuk orang-orang yang membutuhkannya ataupun untuk pihak yang ingin menambahkan pengetahuannya mengenai variabel yang diteliti. Manfaat penelitian biasanya dibedakan menjadi dua seperti:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat yang bersifat teoritis ini mengharapkan penelitian ini mampu memberikan bukti yang kuat bahwa terdapat pengaruh dan hubungan antar variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Penelitian ini memiliki kualitas produk dan pelayanan yang dijadikan sebagai variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan yaitu kepuasan konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis yang ada pada penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Bagi PT Batam Auto Teknikarya

Pihak manajemen yang ada pada PT Batam Auto Teknikarya, dapat mempertimbang dalam pencarian solusi untuk mengatasi masalah yang ada.

Dimana dapat berupa peningkatan dalam kualitas produk, peningkatan dalam pelayanan yang diberikan sehingga konsumen merasa puas sudah melakukan transaksi pada PT Batam Auto Teknikarya.

2. Bagi Akademi

Penelitian ini mamou memberikan informasi bagi mahasiswa yang ingin mendalami variabel terkait. Mahasiswa juga dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu refrensi buat yang melakukan penelitian sejalan dengan penelitian ini.