

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

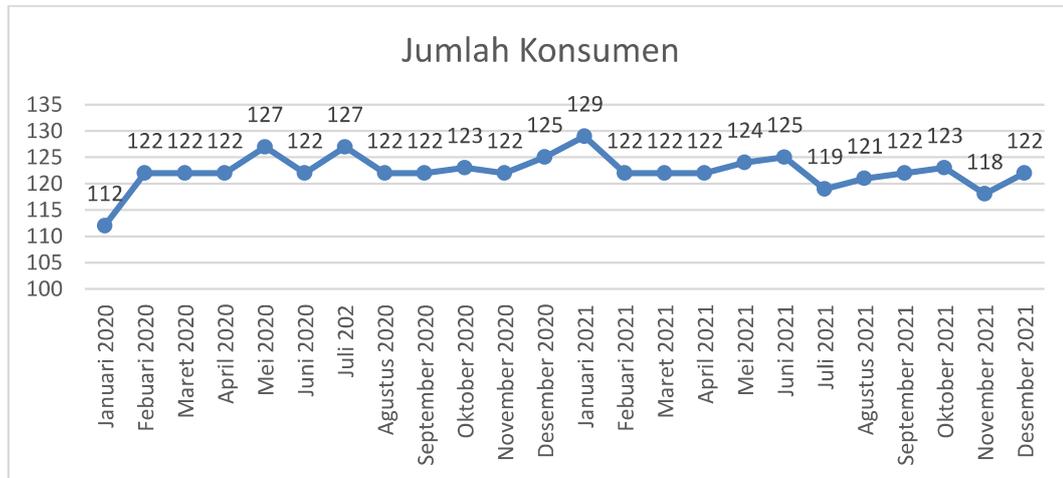
Perkembangan sebuah negara akan jauh dari industri. Aktivitas pekerjaan yang dijalankan masyarakat akan berdampak dalam perkembangan ekonomi sebuah negara. Indonesia merupakan negara berkembang yang masih memiliki peluang besar untuk maju menjadi negara yang lebih baik seperti negara maju lainnya. Perusahaan industri di Indonesia cukup banyak sehingga pasti membutuhkan mesin industri yang berkualitas dalam menjalankan kegiatan atau aktivitas pekerjaannya.

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak kota-kota lainnya seperti salah satunya kota Batam. Batam dikenal sebagai kota yang berposisi strategis. Sejak tahun 2021, tercatat dalam pendataan BP Batam menyatakan dibandingkan tahun sebelumnya perkembangan industry melaju pesat. Pada setiap tahunnya Kota Batam mengalami pertumbuhan dalam segi ekonomi yang cukup baik, tentunya kegiatan industri cukup berperan dalam membawa peningkatan pada aktivitas ekonomi yang ada. Perusahaan industri yang banyak menandakan mesin industri yang dibutuhkan juga banyak.

Terdapat satu perusahaan yang ada di kota Batam bernama perusahaan PT Hokseng Solution. Perusahaan tersebut perusahaan yang bergerak dalam bagian penjualan sparepart seken mesin industri. Perusahaan ini didirikan dengan maksud dapat berperan aktif dalam membantu pertumbuhan ekonomi kota Batam. Mesin

industri yang ada terkadang akan memiliki masalah sehingga dibutuhkan sparepart dalam menggantikannya. Tentunya sparepart seken yang dijual merupakan sparepart yang sudah di cek dan layak dipakai. Penjualan sparepart industri yang baru cukup mahal sehingga perusahaan ini menyediakan sparepart seken dengan maksud dapat meringgan biaya operasional perusahaan industri yang ada. Perusahaan berada di Jalan Orchard Boulevard, Belian, Batam.

Sebuah perusahaan ingin berjalan jangka panjang tidak jauh dari kepuasan konsumen dalam bertransaksi di perusahaan. Hal tersebut dikarenakan setiap perusahaan pasti ingin mendapatkan keuntungan melalui penjualan yang dilakukan. Setiap penjualan yang dilakukan tidak jauh dari hubungan konsumen. Perusahaan perlu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen agar dapat bertahan hidup dipasar persaingan. Kepuasan konsumen adalah dikenal sebagai sebuah perasaan yang terdapat dalam konsumen sendiri, biasanya perasaan dibagi menjadi dua yaitu senang dan kecewa (Aswad et al., 2018). Apabila saat konsumen menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan dengan hasil puas maka konsumen akan merasa senang sehingga secara langsung kepuasan konsumen tercapai maksimal. PT Hokseng Solution selalu memastikan perusahaan dapat mencapai kepuasan konsumen yang baik. Pertahankan kepuasan konsumen yang baik tidak lepas dari harga dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pada grafik di bawah dapat dilihat perkembangan jumlah konsumen yang ada pada perusahaan 2 tahun belakang ini:



Sumber: PT Hokseng Solution

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Setiap Bulan

Hasil gambar yang ada dapat diketahui jumlah konsumen yang ada pada PT Hokseng Solution dua tahun belakang ini. Dapat diketahui konsumen yang ada tidak mengalami kenaikan atau penurunan yang signifikan atau yang besar. Jumlah konsumen perusahaan mayoritas berada di angka 122 konsumen. Hal tersebut dapat dikatakan memiliki pro dan kontra. Pronya yaitu mencerminkan perusahaan mampu mempertahankan konsumennya yang telah ada sehingga dikatakan perusahaan mampu membuat konsumen yang dimiliki puas. Konsumen yang puas tentunya akan membuat konsumen tetap setia berlangganan dengan perusahaan dan percaya pada perusahaan. Segi kontranya perusahaan mencerminkan kurang mampu menarik konsumen baru. Terkadang perusahaan akan mendapatkan keluhan mengenai banding harga dengan perusahaan pesaing lainnya dan juga keluhan mengenai pelayanan yang diberikan karyawan terhadap konsumen.

Harga dikenal sebagai sejumlah nilai uang yang harus dibayarkan oleh pembeli atas pembelian suatu produk ataupun jasa untuk digunakan manfaat atau

menggunakan produk maupun jasa (Aprita et al., 2022). Harga memang cukup berdampak dalam membawa pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen akan lebih puas dan senang apabila mendapatkan barang yang diberkualitas dan inginkan dengan harga yang sesuai dengan jangkauan konsumen atau bahkan lebih murah. Pada waktu itu biasanya konsumen akan membuat sebuah banding harga antar perusahaan. Apabila perusahaan memiliki keunggulan dalam segi harga maka akan lebih berpotensi mencapai kepuasan konsumen yang baik. Pada PT Hokseng Solution selalu menekan harga yang pas kepada konsumen seperti terdapat beberapa barang yang dijual kepada konsumen dengan harga yang lebih murah dari pasaran. Pada Tabel berikut memaparkan harga barang yang dijual perusahaan dan perbandingannya dengan harga pasaran:

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Jual

No.	Nama	Harga PT Hokseng Solution	Harga Pasaran
1	Fitting Pneumatic	Rp 3.000	Rp 3.200
2	Seal Rod Helicoil	Rp 113.000	Rp 121.000
3	Carburatir MZ300-360	Rp 263.000	Rp 280.000
4	Cylinder Pneumatic	Rp 343.000	Rp 360.000
5	Solenoid Valve CKD	Rp 2.223.000	Rp 2.750.000

Sumber: PT Hokseng Solution

Berdasarkan Tabel 1.1 yang ada dapat diketahui perbandingan harga PT Hokseng Solution jauh lebih murah dibandingkan harga pasaran. Nama barang yang disebut di atas hanya sebagian barang yang ada dalam perusahaan, masih terdapat barang lain yang memiliki harga murah atau sebanding dengan harga pasaran yang ada. Dalam segi harga perusahaan dapat dikatakan baik karena lebih murah dari harga pasaran yang ada tapi juga terdapat beberapa produk yang memiliki harga yang lebih tinggi dari pasaran.

Terdapat variabel lain yang membawa pengaruh pada kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan secara langsung memengaruhi masa depan perusahaan karena secara langsung membawa pengaruh pada kepuasan yang dirasakan konsumen (Pandiangan & Santoso, 2022). Kualitas pelayanan mencakup bagaimana perusahaan memberikan layanan pada konsumennya dan bagaimana perusahaan menyelesaikan masalah serta kendala yang dimiliki konsumen. PT Hokseng Solution selalu memastikan karyawan yang melayani konsumen wajib berperilaku baik dan sopan sehingga konsumen memiliki rasa nyaman saat melakukan transaksi dalam perusahaan. Tetapi terkadang memiliki kelalaian dalam segi *responsiveness* dan *empathy*. *Responsiveness* dikenal sebagai kemampuan menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen dengan baik dan sesuai keinginan konsumen dan *empathy* yaitu kemampuan perusahaan memberikan rasa peduli terhadap konsumen. Kadang kala perusahaan mendapatkan keluhan mengenai dua poin ini. Beberapa masalah di atas berkaitan dengan kualitas pelayanan perusahaan terhadap konsumen yang masih buruk sehingga perusahaan perlu melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah yang ada. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan konsumen agar perusahaan dapat mencapai kepuasan konsumen yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti berminat mengambil judul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Pada PT Hokseng Solution”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah diuraikan di atas, maka masalah pada penelitian ini diidentifikasi berikut ini:

1. Harga pada PT Hokseng Solution dapat dikatakan lebih murah dibandingkan harga pasaran.
2. Kurangnya kemampuan karyawan perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang dialami konsumen.
3. Kurangnya empati yang diberikan karyawan kepada konsumen.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang sudah dijelaskan, maka peneliti membatasi masalah di bawah ini antara lain:

1. Penelitian hanya menggunakan harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai variabel penelitian.
2. Objek penelitian menggunakan konsumen yang ada pada PT Hokseng Solution.

1.4 Rumusan Masalah

Pernyataan yang ada maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti berikut ini:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Hokseng Solution?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Hokseng Solution?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Hokseng Solution?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian setelah menjelaskan permasalahan yang ada perlu dirumuskan masalahnya yang kemudian dijelaskan lagi tujuannya seperti:

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Hokseng Solution.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Hokseng Solution.
3. Untuk mengetahui apakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Hokseng Solution.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk keilmuan khususnya mengenai apakah harga dan kualitas pelayanan yang diberikan bisa meningkatkan kepuasan konsumen pada PT Hokseng Solution dan dapat dijadikan ilmu sebagai sumber yang cukup penting terhadap masyarakat atas pengetahuan secara teoritis yang diterima selama dibangku perkuliahan.

1.6.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi pihak-pihak berikut:

1. Peneliti

Manfaat praktis berguna bagi penulis, dengan maksud memberikan pengetahuan untuk penulis mengenai informasi yang berhubungan dengan variabel yang di uji.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui kondisi sebenarnya dan pandangan konsumen berkaitan dengan kasus yang ada. Penelitian ini akan dijelaskan terperinci mengenai masalah yang terjadi dan solusi penanganannya.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Kampus dapat menggunakan materi ini sebagai pondasi materi atau ilmu untuk dijadikan referensi mahasiswa yang ingin menjalankan penelitian dengan variabel yang sama.