

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingannya dalam suatu Industri merupakan suatu hal yang menjadikannya perhatian bagi para pelaku industri. Perkembangannya ilmu ini pengetahuan dan kemajuannya teknologi membuat dunia industrinya semakin bermaju dan cepat berkembang. Salah satunya Industri ini yang terus mengalaminya kemajuan di Indonesia ialah industri kelapa dan air kelapa. Industri kelapa ini di Indonesia terus – menerus meningkatkan kualitas baik dari sisi produk, kapasitas produksi, pelayanan, dan pemasaran. Menurut (Sugiyono, 2020) kualitas produk adalah suatu kinerjanya yang diinginkan oleh pelanggan, baik dilihat dari package size, perceived quality, performance, dan design yang memang benar-benar bagus menurut sudut pandang pelanggan. Maka produk yang dikatakannya kualitas apa bila secara keseluruhan unsur pembentukannya tersebut disukai oleh konsumen serta minati.

Industri kelapa ini merupakan suatu produk yang sangat dibutuhkan dalam pembuatan produk minuman atau masakan tertentu, oleh karena itu dibutuhkan daging kelapa atau air kelapa yang kualitasnya bagus. Hal ini tersebut memungkinkan produsen untuk memproduksi kelapa yang disesuaikan dengan keinginannya dan kebutuhannya konsumen agar konsumennya puas.

Di era teknologi saat ini, sangat Terlihatnya bahwa semakin luas persaingannya bisnis, yang artinya saingan bisnis ini menjadi kompetitif. Hal

ini cenderung tinjauan dari persaingan yang semakin beragam dengan tipe berusaha yang sama, menjadinya pemicu meningkatkannya persaingan.

Menurut (Sujarweni, 2020) Kualitasnya pelayanan dapat berwujudnya apa bila kebutuhan dan keinginannya pelanggan penuh serta akurasinya dalam penyampaian untuk mengimbangkan harapan konsumen. Pelanggan akan semakin percaya dan setia terhadap perusahaannya apabila bukan hanya kualitas pelayanan yang bagus tetapinya juga kualitas produk suatu perusahaan juga memuasakannya.

Menurutnya (Agustina, 2021) kepuasan pelanggan merupakannya sebagian tingkatkan perasaan senang atau kecewa seorang setelahnya membandingkannya dengan harapan sama juga dengan kepuasan pelanggan merupakannya berfungsi dari kinerjanya yang dirasakannya. Pengertiannya yang sama juga dijelaskannya oleh.

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan

No	Tgl	Jumlah Pelanggan	%
1	September 2021	40	40%
2	Oktober 2021	30	30%
3	November 2021	40	40%
4	Desember 2021	60	60%
5	January 2022	70	70%
Jumlah		240	

Gambar 1.1 Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan

S/N	Bulan				
	September' 21	Oktober' 21	November' 21	Desember' 21	January '21
Jumlah komplain pelanggan	5	4	5	6	3
Jenis Komplain Pelanggan	Sebagian Kelapa Rusak	-	Sebagian Kelapa Rusak	-	-
	Terdapat Beberapa Hitam	Terdapat Beberapa Hitam	-	Terdapat Beberapa Hitam	-
	Air Tidak capai PH	-	Air Tidak capai PH	Air Tidak capai PH	Air Tidak capai PH
Jumlah Pelanggan	40	30	40	60	70
Jumlah Ordern	90 Ton (90.000 Kg)	80 Ton (80.000)	90 Ton (90.000)	110 Ton (110.000)	150 Ton (150.00 0)

Sumber : Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan

Berdasarkan kasus diatas, dapat dilihatkannya semakin tinggi tingkatkan komplain dan makin turun pelanggan akan menyebabkan jumlah orderannya pada PT Saricotama Indonesia.

Menelusuri perkembangan dan permintaan pasar 'Kelapa', maka para pemegang saham PT. Saricotama Indonesia (PT. SI) melihat kesempatan dalam bisnis dan memutuskan untuk mendirikan perusahaan ini pada tahun 2014, spesialisasi dalam pengolahan dan ekspor daging kelapa dan air kelapa.

Pada awalnya, PT. Saricotama Indonesia hanya dapat memproduksi 10-20 ton daging kelapa per hari yang dioperasikan oleh 8 unit mesin cungkil dan 49 karyawan. Pada saat ini, tahun 2019, perusahaan telah berkembang secara bertahap, yang dulu hanya 8 unit mesin cungkil sekarang menjadi 46 mesin cungkil dengan jumlah karyawan 289 orang. Jumlah produksi minimal 150 ton per hari. Kuota pengiriman / ekspor berkisar dari 80 tons sampai dengan 150 ton per trip. Untuk itu, PT. Saricotama Indonesia mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Karimun dan Kementerian Pertanian salah satu Exportir Andalan yang Terbaik di tahun 2018.

Dalamnya Industri Jasa memenuhi kepuasaannya pembeli mutu pelayanan berbagi perusahaan sangat penting untuk ditata dengan sebaiknya. Pelayanan bertingkat keunggulannya untuk memenuhinya eskpetasi konsumen. Kualitas pelayanan baik bukan darinya perusahaan yang mengawali, melainkan dari pemahamannya dan oemenuhanan eskpetasinya konsumen menurut (Taupik Ismail, 2021) .

Tabel. 1.2 Pengaruh Kualitas Produk Pada PT. Saricotama Indonesia

No	Kualitas Produk	Keterangan
1	DK (Daging Kelapa)	Lagi pencucian DK itu masih ada ketemua beberapa DK yang Rejct
2	AK (Air Kelapa)	PH Kurang bagus
3	Packingan DK	Kurang teliti

Berdasarkan tabel diatas 1.2 dapat menjelaskannya, adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di PT Saricotama Indonesia, yaitu DK → Pas mau packing masih ada ketemu beberapa kelapa rejct (SPV kurang teliti pengecekkannya) DK, AK → Pas pengecek Ph dalam dromya ketemu ada beberapa kulit ari maka pengaruh Ph AK (QC Kurang teliti dalam pengambilan AK), Packingan → pas keberangkatan masih ada ketemu beberapa Packingan DK Kurang bagus.

Dalamnya hal ini pelanggan sebagainya salah satunya tolak ukur bagian berprodusen untuk melihatkan tingkatan kualitas dari produks yang produksi, sehingganya dibutuh kejeliannya dariprodusen untuk melihatkan bertingkat kepuasannya konsumendemi menjaganya persainganya pasaran dengan berprodusen yang lain. Oleh karena itu PT. Saricotama Indonesia selalunya upaya agar pelanggan tetap bersetia dengan memfokuskannya sesuatu halnya tersebut pada berkualitas mengingatkan masih terdapatkan keluhan-keluhanya dari pelanggan mengenaiya dapat barang tidak terlalu sempurna atau reject, maka kami akan mengatasikannya lagi meningkatkannya kualitas produk agar dapat mencapaikan harapannya pelanggan dan merasakan puas barang yang telah dibelikkannya.

Tabel 1.3 Kualitas Pelayanan Pada PT. Saricotama Indonesia

No	Kualitas Pelayanan	Keterangan
1	Pengiriman / Ekspor	Bagus, (pengiriman ke Malaysia pakai kapal butuh 1 hari)
2	Komunikasi	Bagus

Kualitas pelayanan mempengaruhinya kepuasan pelanggan pada PT. Saricotama Indonesia. Perihal ini berdasarkan keluhan yang diterima melalui media sosial yaitu telepon atau email. Mengemukakannya bahwa kualitas pelayanan ialah tingkatan beberapa bagusnya pelayanan yang mempunyai diberikannya untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggannya menurut (Syah & Pratama, 2020b). Terutama bagi perusahaan yang menggeluti dibidang jasa yang produk tidak wujud. Dengannya demikian untuk mengetahui tingkat puasan kepada pelanggan dapat dilakukan memberikannya kualitas pelayanan dengan prima kepadanya pelanggan.

Berdasarkan dari penjabaran permasalahannya diatas, maka penulis tertariknya untuk mengini angkat masalahnya tersebut dengannya judulnya penelitian ini yaitu “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Saricotama Indonesia.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusannya masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Menurunnya jumlahnya order yang cukupnya drastis yang disebabkan oleh tingkat komplainnya konsumen juga cukup tertinggi.
2. Menurun tingkay kepuasan pelanggan yang diakibatkannya oleh berkualitas produk dan pelayanan.

3. Terjadinya jumlah pelanggan menaik dan menurun di PT. Saricotama Indonesia.
4. Terjadinya kerusakan mesin kapal
5. Terjadinya kerusakan coolroom

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi bermasalah diatas, makanya batasan masalah dalam penelitian ini disebut adalah “ Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Saricotama Indonesia.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruhnya berkualitas produk terhadapnya kepada kepuasan konsumen pelanggan PT Saricotama Indonesia
2. Apakah pengaruhnya berkualitas pelayanan terhadapnya kepada kepuasan konsumen pelanggan PT Saricotama Indonesia
3. Apakah pengaruhnya berkualitas produk dan pelayanan terhadapnya kepada kepuasan konsumen pelanggan PT Saricotama Indonesia

1.5 Tujuan Penelitian

Berikutnya adalah tujuannya dalam penelitiannya ini:

1. Untuk mengetahui pengaruhnya kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan di PT Saricotama Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Saricotama Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruhnya kualitas pelayanan dan pelayanan terhadapkepuasan pelanggan di PT Saricotama Indonesia

1.6 Manfaat Penelitian

1. Pembagi peneliti, sebeginia menambahkan wawasan dan pengetahuannya kita bagi peneliti, khusus mengenai pengaruhnya berkualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan menerapkannya teori-teorinya yang diolehkan selama melatih kemampuannya pikiran secara sistematis.
2. pembagi institusinya (UPB), sebeginia menambahkan khasanah dan memperkayanya penelitian ilmiahnya di Universitas Putera Batam, khusus di Prodi Study Manajemen
3. pembagi PT Saricotama Indonesia, sebeginia sumbang pemikiran yang manfaatnya bagi PT Saricotama Indonesia untuk lebihnya meningkatkan berkualitas produk dan pelayanan dimasanya yang akan datang dalam halnya mempertahankannya kepuasan penggunanya jasa PT Saricotama Indonesia.
4. Pembagi Penelitian lanjutnya, penelitian ini diharapkan terdapat menjadinya referensinya berbagi penelitian yang lain.