

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

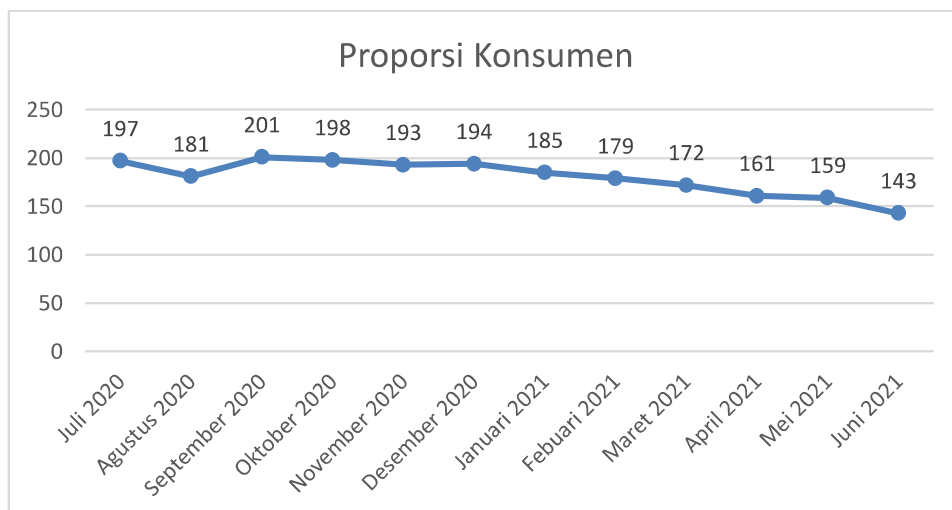
Negara Indonesia memiliki ekonomi berkembang sehingga perlu adanya perubahan agar dapat meningkatkan ekonomi Indonesia. Aktivitas keseharian masyarakat tidak asing lagi dengan yang namanya plastik. Plastik telah memenuhi kegiatan sehari-hari kita baik dari benda apapun tidak akan jauh dari plastik. Plastik yang ditemui di sekitar lingkungan masyarakat menandakan penggunaan plastik yang tinggi. Masyarakat menggunakan plastik akan berdampak buruk bagi lingkungan karena sampah plastik juga semakin banyak dan besar. Plastik dikenal sebagai sampah yang bisa di daur ulang. Indonesia memiliki empat ratusan juta ton sampah dengan bahan dasar plastik, hasil tersebut diketahui melalui *The National Plastic Action Partnership*. Daur ulang sampah plastik biasanya tidak dapat dilakukan sembarangan. Pada pandangan (Situmorang, 2021) sering kali masyarakat sulit memahaminya karena masyarakat tidak membuang sampah pada tempatnya dan sering sekali melakukan pembakaran sampah di lingkungan terbuka. Tindakan tersebut merupakan tindakan yang salah karena akan berdampak buruk bagi populasi udara. Terdapat juga masyarakat yang melakukan pembuangan sampah langsung ke laut, tindakan tersebut juga sangat terlarang karena telah merusak ekosistem laut yang ada.

Masalah sampah menjadi masalah yang berperan penting bagi Indonesia untuk segera dilakukan penanganan. Hal tersebut dikarenakan akan berdampak buruk bagi lingkungan sekitar. Di sini terdapat perusahaan yang bertugas baik

dalam menjalankan daur ulang plastik sampah. Perusahaan tersebut dikenal sebagai PT FCS RGP Plastic. Perusahaan tersebut membuka cabang di Kota Batam, Kepri pada 2019. PT FCS RGP Plastic telah memiliki banyak cabang di kota bahkan negara lain seperti kota lain Indonesia, Singapore, Taiwan dan US. Kota Batam, PT FCS RGP Plastic cukup terkenal karena merupakan perusahaan besar yang berintegrasi dalam bahan dasar plastik yang kemudian olah menjadi palet plastik. PT FCS RGP Plastic memiliki konsep yang besar di kota Batam karena memiliki kawasan perusahaan yang besar sekitar empat puluhan ribu meter persegi. PT FCS RGP Plastic mengfokuskan diri dalam menjual palet plastik. Selain melakukan penjualan secara nasional perusahaan juga bergerak di bidang ekspor sehingga produk yang dihasilkan dapat dijual ke negara lain yang membutuhkannya. Aksi ekspor tersebut sangat membantu dalam meningkatkan ekonomi Indonesia.

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. Menurut Kasmir (2017) dalam (Soge et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan terpenuhinya harapan konsumen atas produk yang dibeli. Konsumen akan merasa puas apabila produk yang digunakan sesuai dengan ekspektasinya begitu pula sebaliknya. Perusahaan yang diteliti ini merupakan PT FCS RGP Plastic. PT FCS RGP Plastic selalu memastikan perusahaan dapat mencapai kepuasan konsumen yang baik. Hal

tersebut juga terkabul sejak berdirinya perusahaan. Terjadi permasalahan pada awal tahun 2021 di mana jumlah konsumen mengalami penurunan yang cukup signifikan. Sisi lain perusahaan juga mendapatkan berbagai keluhan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen. Keluhan tersebut sangat berdampak negatif bagi perusahaan yang kemudian menurunkan jumlah konsumen untuk bertransaksi dengan perusahaan. Masalah ini menjadi masalah yang fatal bagi perusahaan apabila tidak melakukan penanganan yang benar. Pada grafik berikut dapat dilihat mulai dari awal tahun 2021 perusahaan mengalami penurunan konsumen yang lumayan besar.

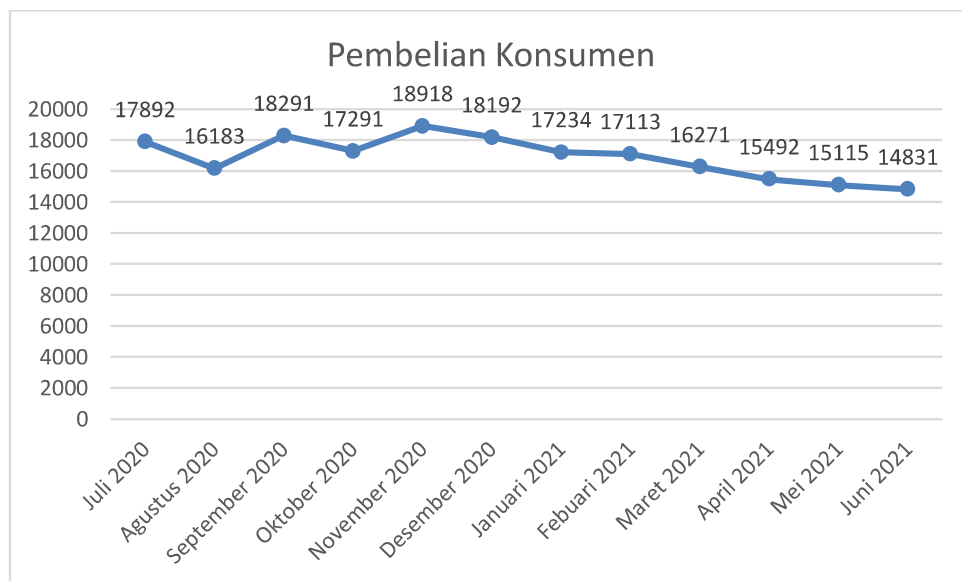


Sumber: PT FCS RGP Plastic

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Setiap Bulan

Grafik di atas dapat diketahui setiap bulannya dimulai dari Januari 2021, jumlah konsumen yang melakukan pembelian mengalami penurunan. Penurunan konsumen menandakan perusahaan sedang mengalami sebuah permasalahan. Perusahaan perlu mencari dan mendalami masalah yang ada, seperti faktor apa yang mengakibatkan penurunan konsumen yang secara terus menerus beda dengan bulan

sebelumnya. Pada bulan sebelumnya yang ada pada tahun 2020 dapat diketahui jumlah konsumen mengalami kenaikan yang lebih besar dibandingkan dengan penurunan. Penurunan konsumen, kemungkinan memiliki korelasi dengan keluhan yang diketahui perusahaan mengenai kualitas produk yang dijual dan mengenai kualitas pelayanan yang perusahaan berikan. Perusahaan perlu melakukan penyelidikan yang lebih mendalam mengenai masalah yang ada. Hal tersebut bila dibiarkan akan mengakibatkan dampak negatif besar bagi perusahaan seperti kesulitan keuangan, pencemaran nama perusahaan, yang lebih fatalnya lagi memungkinkan perusahaan mengalami kebangkrutan. Jumlah konsumen tidak sepenuhnya mencerminkan penjualan menurun. Jumlah pembelian konsumen pada PT FCS RGP Plastic dapat dilihat pada tabel berikut.



Sumber: PT FCS RGP Plastic

Gambar 1.2 Penjualan Pada PT FCS RGP Plastic

Grafik di atas dapat diketahui kondisi penjualan perbulan pada PT FCS RGP Plastic. Permasalahanya sama dengan jumlah konsumen yang telah dipaparkan pada grafik sebelumnya. Penjualan mulai mengalami pengurangan sejak awal tahun 2021. Mulai dari Januari 2021, jumlah penjualan mengalami penurunan. Penurunan penjualan lebih memberikan keyakinan di mana menandakan perusahaan sedang mengalami sebuah permasalahan. Perusahaan benar perlu mendalami masalah yang ada, seperti faktor apa yang mengakibatkan penurunan penjualan yang secara terus menerus beda dengan bulan sebelumnya. Pada bulan sebelumnya yang ada pada tahun 2020 dapat diketahui jumlah penjualan mengalami kenaikan yang lebih besar dibandingkan dengan penurunan. Penurunan penjualan, kemungkinan memiliki korelasi dengan keluhan yang diketahui perusahaan mengenai kualitas produk yang dijual dan mengenai kualitas pelayanan yang perusahaan berikan. Penjualan yang menurun menandakan penghasilan perusahaan juga mengalami penurunan. Hal tersebut tidak dapat dibiarkan karena akan mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian bahkan bankrut. Salah satu faktor yang dinyatakan tadi yaitu kualitas produk. Pandangan dari Emrila dan Raymond (2017), kualitas produk merupakan pengukuran kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam menghasilkan dan menunjukkan kinerja perusahaan melalui barang yang telah di produksi. Setiap perusahaan tentu memiliki SPO kerja sendiri yang baik. Perusahaan yang besar biasanya akan melakukan pengecekan standar barang yang telah diproduksi yang kemudian dijual ke tangan konsumen. Hal ini PT FCS RGP Plastic memiliki hal bersuara karena PT FCS RGP Plastic sangat menitik beratkan kualitas yang diterima konsumen karena ingin

mempertahankan citra perusahaan yang baik dimata konsumen. PT FCS RGP Plastic memiliki pengukuran sendiri mengenai kualitas produk, di mana setiap produk yang diterima konsumen pasti dilakukan pengecekan kualitas sebelum sampai ke tangan konsumen. PT FCS RGP Plastic mengetahui betapa pentingnya masalah kualitas produk ini karena langsung memiliki korelasi dengan kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki standar dan permintaan sendiri mengenai palet plastik yang dibelinya sehingga pengukuran kualitas mungkin memiliki kesalahpahaman permintaan dan hasil yang diberikan perusahaan. Perusahaan mendapatkan beberapa keluhan mengenai kualitas produk yang kurang sesuai dengan permintaan. Hal tersebut terjadi sejak awal tahun 2021 dan terbukti sejak keluhan tersebut dimulai, jumlah konsumen dan penjualan juga mengalami penurunan. Jumlah retur yang dilakukan konsumen juga mengalami peningkatan dengan berbagai alasan yang akan di paparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Kejadian dan Alasan Pengembalian Barang

| Periode | Alasan Retur | | | Kejadian (Kali) |
|---------|----------------|--------------------|---------------|-----------------|
| | Produk (Rusak) | Pengiriman (Salah) | Miskomunikasi | |
| Jul-20 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Agu-20 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Sept-20 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Okt-20 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Nov-20 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Des-20 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Jan-21 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Feb-21 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Mar-21 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| Apr-21 | 3 | 4 | 2 | 9 |

| | | | | |
|--------|---|---|---|----|
| Mei-21 | 2 | 3 | 7 | 12 |
| Jun-21 | 1 | 3 | 7 | 11 |

Sumber: PT FCS RGP Plastic

Tabel yang memaparkan alasan pengembalian dan kejadiannya perperiode dapat diketahui melalui tabel di atas. Kasus kejadian proses pengembalian barang terjadi setiap bulanya dan mengalami peningkatan pada setiap bulannya. Hal tersebut merupakan permasalahan yang perlu perusahaan selesaikan. Beberapa alasan yang terjadi seperti pertama kasus pengembalian barang dengan alasan barang rusak, pada poin ini biasanya berhubungan dengan kualitas produk yang kurang bagus. Permasalahan kedua yaitu salah pengiriman barang, masalah ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Perusahaan tidak melakukan konfirmasi dan kurang teliti mengenai alamat pengiriman dan juga barang yang ingin di kirim. Terjadi beberapa kasus seperti konsumen mengeluh tipe barang yang di minta kurang sesuai dengan apa yang dikirim dan juga pernah mengalami kasus di mana pengiriman barang ke gudang yang salah. Masalah tersebut cukup fatal. Perusahaan perlu lebih memerhatiin masalah ini di mana wajib lebih teliti lagi. Permasalahan ketiga yaitu miskomunikasi, pada masalah ini konsumen sering kali melakukan konfirmasi kriteria produk yang diinginkan, tetapi terkadang perusahaan kurang mengerti apa permintaan konsumen sehingga mengakibatkan perusahaan melakukan produksi barang yang kurang sesuai dengan keinginan konsumen. 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.

Permasalahan yang telah dibahas di atas merupakan latarbelakang masalah dalam penelitian ini. Dengan ini penulis ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kasus yang ada dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT FCS RGP Plastic di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang telah dibahas di atas dijadikan identifikasi yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Perusahaan menjual produk dengan kualitas produk yang kurang dengan arti perusahaan kurang memaksimalkan kontrol uji standar yang layak pada produk.
2. Pelayanan yang diberikan perusahaan dapat dikategorikan buruk karena antar perusahaan dan konsumen sering mengalami miskomunikasi yang berujung konsumen berpersepsi kualitas pelayanan yang kurang baik pada perusahaan.
3. Jumlah pembelian konsumen menurun yang mengakibatkan jumlah penjualan mengalami penurunan.
4. Kepuasan konsumen yang kurang maksimal sehingga jumlah konsumen yang berlangganan mengalami penurunan setiap tahun.

1.3 Batasan Masalah

Masalah perlu dilakukan pembatasan agar dapat jelas dan tepat sasaran sesuai dengan hasil yang diinginkan yaitu penelitian ini menggunakan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen sebagai variabel penelitian. Penelitian ini dijalankan pada perusahaan yang bernama “FCS RGP” yang bergerak di bidang plastic. Perusahaan tepat berada di Nongsa Kabil pada Kota Batam. Penelitian ini menggunakan dokumentasi data perusahaan pada tahun 2020 hingga 2021.

1.4 Rumusan Masalah

Penelitian dijalankan akan memiliki rumusan masalah untuk menjawab tujuan dari penelitian dijalankan, rumusan yang ada dapat dinyatakan seperti:

1. Apakah kualitas produk memiliki hubungan terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan dengan dijalankannya penelitian ini. Penelitian setelah menjelaskan permasalahan yang ada perlu dirumuskan masalahnya yang kemudian dijelaskan lagi tujuannya seperti:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diuji tentu bermaksud memberikan manfaat bagi yang membutuhkan, termasuk penelitian yang penulis jalankan ini. Penulis membagikan manfaat ini menjadi sifat teoritis dan praktis seperti:

1.6.1 Manfaat Penelitian Teoritis

Penelitian dengan manfaat teoritis berharap bahwa penelitian dapat membawa teori yang berupa bukti mengenai hubungan pada variabel yang diteliti yaitu kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan juga kualitas pelayanan terhadap konsumen. Dengan adanya penelitian ini dapat menjelaskan kedua hubungan yang berkaitan sehingga dapat dimiliki ilmu mengenai ketiga variabel yang diteliti ini.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian dengan manfaat praktis dapat diketahui pada poin berikut:

1. Manfaat praktis pada kampus.

Manfaat dijalankan penelitian ini membawa keuntungan bagi Putera Batam karena kampus dapat menggunakan materi ini sebagai pondasi materi atau ilmu untuk dijadikan referensi mahasiswa yang ingin menjalankan penelitian

dengan variabel yang sama sehingga mahasiswa dapat dipermudah dalam proses perjalanan pengerjaannya.

2. Manfaat praktis pada PT FCS RGP Plastik

Perusahaan tentu mengetahui dengan adanya penelitian ini akan sangat mempermudah mengatasi masalah yang sedang dialaminya. 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. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi perusahaan.

3. Manfaat praktis pada penulis

Manfaat praktis berguna bagi penulis, dengan maksud memberikan pengetahuan untuk penulis mengenai informasi yang berhubungan dengan variabel yang di uji. Penelitian ini juga dijadikan sebagai salah satu syarat penulis mendapatkan gelar sarjana.