

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

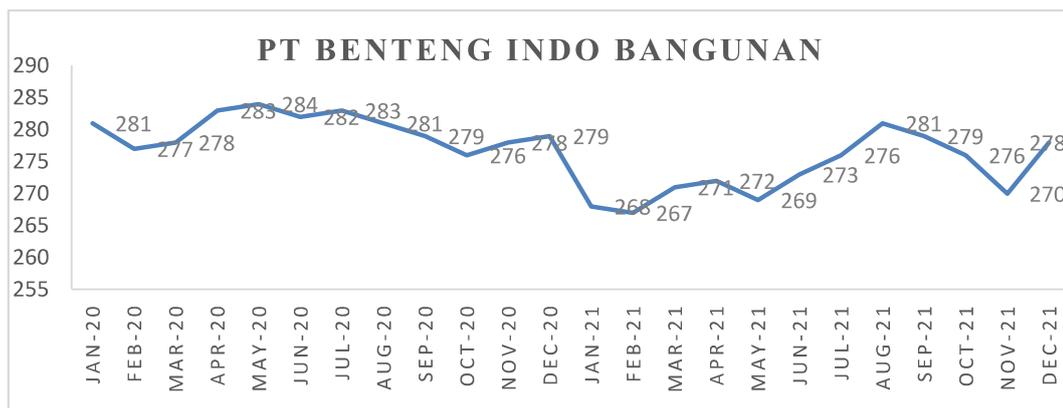
### **1.1 Latar Belakang**

Batam merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia. Kota Batam ini cukup strategis karena berada dekat dengan negara lain seperti Malaysia dan Singapura. Batam dikenal sebagai kota industri, banyak masyarakat dari luar yang merantau untuk bekerja di kota Batam. Jumlah penduduk mengalami peningkatan setiap tahunnya. Selain memiliki masyarakat yang merantau untuk bekerja, Batam juga dikenal sebagai tempat wisata bagi warga asing ataupun warga dari kota yang ada di Indonesia lainnya.

Potensi bagi kota Batam untuk berkembang masih cukup besar sehingga banyak investor melakukan investasi dengan melakukan pembangunan proyek-proyek yang berupa perumahan, gedung yang dijadikan pusat pembelanjaan, gudang, hotel dan lainnya. Setiap orang memiliki pandangan peluang tersendiri. Investor yang melakukan investasi melihat adanya peluang dari segi pembangunan sedangkan terdapat satu perusahaan yang bernama PT Benteng Indo Bangunan melihat adanya peluang dalam penjualan bahan bangunan karena banyak proyek baru yang didirikan dan baru dibangun di kota Batam.

PT Benteng Indo Bangunan dikenal sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan bahan bangunan pada kota Batam. Perusahaan termasuk perusahaan dengan skala menengah kalau dibandingkan dengan perusahaan besar lainnya yang sudah berdiri kokoh sejak lama. Perusahaan dapat berdiri lama tentunya memiliki strategi sendiri. Pada perusahaan PT Benteng Indo

Bangunan selalu menitikberatkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi hal yang paling dipentingkan perusahaan karena perusahaan mengetahui tanpa adanya kepuasan pelanggan sulit bagi perusahaan untuk terus bertahan hidup dipasar persaingan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan pembeli setelah mendapatkan suatu produk atau jasa yang di tukar dengan uang kemudian membandingkan dengan harapannya (Aprita *et al.*, 2022). Kepuasan pelanggan yang ada pada perusahaan dapat dikatakan baik, dapat dilihat dari jangka waktu berdirinya perusahaan. Perusahaan mampu berdiri 12 tahun menandakan perusahaan mampu melakukan persaingan dengan perusahaan lain sehingga pelanggan masih merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Perusahaan selalu melakukan dokumentasi untuk jumlah pelanggan yang dimiliki setiap bulan dan juga dilakukan perbandingan kenaikan dan penurunan yang terjadi dalam perusahaan. Pada grafik berikut dapat dilihat jumlah pelanggan yang ada di perusahaan dalam kurun waktu 2 tahun ini:



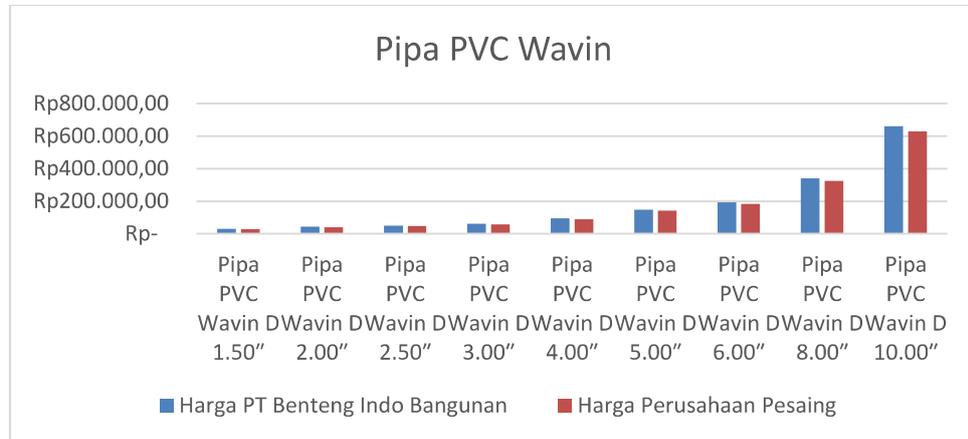
**Gambar 1.1** Pelanggan Pada PT Benteng Indo Bangunan

**Sumber:** PT Benteng Indo Bangunan (2022)

Pada grafik yang ada di atas dapat diketahui jumlah pelanggan yang ada pada perusahaan berada di posisi yang cukup stabil antara 260 hingga 280 pelanggan. Pelanggan terendah dimiliki pada bulan Februari 2021 dengan jumlah pelanggan terdiri dari 267 pelanggan dan pelanggan tertinggi berada pada bulan Mei 2020 dengan pelanggan sebanyak 284 pelanggan. Jumlah pelanggan mengalami kenaikan dan juga mengalami penurunan setiap bulannya. Perusahaan mengetahui untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pada perusahaan, pihak perusahaan perlu memastikan harga bahan bangunan yang ditawarkan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya, kualitas produk yang ditawarkan perusahaan dapat dijamin baik dan juga pelayanan yang diberikan perusahaan wajib maksimal.

Harga menjadi salah satu faktor yang mampu membawa pengaruh bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Harga adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi. Harga dikenal sebagai segala bentuk biaya yang dikorbankan oleh pelanggan untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Aswad *et al.*, 2018). Pandangan Melinia *et al.* (2019) menyatakan harga merupakan jumlah yang dibebankan pada barang atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukarkan dengan keuntungan pelanggan yang memiliki barang atau jasa tersebut. Perusahaan berposisi sebagai distributor sehingga perusahaan merupakan tangan pertama sehingga harga yang dijual kepada pelanggan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Perbandingan harga

antara perusahaan dengan harga dari perusahaan pesaing lain dapat dilihat pada grafik berikut:



**Gambar 1.2** Perbandingan Harga Produk Perusahaan

**Sumber:** PT Benteng Indo Bangunan (2022)

Grafik perbandingan harga hanya menggunakan produk penjualan Pipa PVC Wavin yang ada di perusahaan. Perusahaan menjual pipa dengan berbagai ukuran. Perusahaan memiliki penjualan pipa yang cukup besar. Dalam segi harga dibandingkan dengan harga pesaing, harga pipa yang dijual di perusahaan memiliki sedikit perselisihan harga yang lebih tinggi. Biasanya perselisihan harga kurang lebih sekitar 5-10 persen lebih tinggi dibandingkan harga pesaing. Perusahaan tidak hanya memiliki penjualan pipa, tetapi terdapat produk lain yang terdapat beberapa barang dengan harga lebih murah dari pesaing. Data yang terpapar di atas merupakan dokumentasi data dari perusahaan mengenai produk yang memiliki harga lebih tinggi dari pesaing. Berdasarkan perbandingan harga tersebut dapat diketahui bahwa terdapat beberapa produk yang dijual oleh perusahaan masih belum cukup ekonomis apabila dibandingkan dengan harga

yang ada dipesaing. Faktor lain yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk.

Perusahaan mengetahui bahwa kualitas produk berperan dalam membawa pengaruh pada kepuasan pelanggan. Kualitas produk juga sangat berpengaruh dalam tingkat penjualan suatu produk. Aprita *et al.* (2022) berpendapat kualitas produk yaitu kapasitas produk bagus atau tidaknya dalam hal kehandalan, daya tahan, kemajuan, kemudahan pengemasan, kekuatan, reparasi produk dan properti bernilai lainnya. Perusahaan melakukan pencatatan pengecekan kualitas produk satu kali perdua bulan, data barang di bawah merupakan pengecekan produk pipa yang dijual di perusahaan. Pencatatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1** Pengecekan Kualitas Produk Pipa

<b>Periode</b>	<b>Jumlah Barang</b>	<b>Lolos</b>	<b>Tidak Lolos</b>
Januari 2020	2222	2110	111
Maret 2020	4393	4130	263
Mei 2020	5842	5520	321
Juli 2020	4622	4391	231
September 2020	4020	3859	160
November 2020	1919	1823	95
Januari 2021	3858	3665	192
Maret 2021	5048	4745	302
Mei 2021	6384	6033	351
Juli 2021	5784	5495	289
September 2021	4603	4419	184
November 2021	3558	3380	177

**Sumber:** PT Benteng Indo Bangunan (2022)

Setiap produk yang ditawarkan oleh perusahaan sudah melakukan pengecekan produk pipa. Perusahaan sudah merupakan perusahaan yang memiliki Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga kualitas yang dijual sudah terbukti aman. Perusahaan melakukan pengecekan produk pipa setiap dua bulan sekali

pada produk pipa yang akan dijual perusahaan tetapi terkadang perusahaan juga menerima komplain mengenai produk rusak. Hal tersebut bisa dikarena gagal sortir pada saat dilakukan pengecekan. Pihak perusahaan juga memberikan garansi retur apabila benar produk yang terima mengalami kerusakan. Faktor lainnya yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan.

*Service quality* (kualitas pelayanan) merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Suratni & Mayasari, 2021). Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi *service quality* (kualitas pelayanan), layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) Kualitas layanan adalah pemenuhan harapan atau pelanggan telah menerima layanan yang berkualitas atau tidak. Kualitas jasa adalah keunggulan yang diinginkan untuk mengendalikan atas keinginan pelanggan untuk memenuhi apa yang di inginkan dapat diperoleh. Jika jasa yang didapat sesuai yang di inginkan maka kualitas jasa diprediksi baik dapat puas (Hariyono *et al.*, 2019). Perusahaan mendapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan berupa masalah seperti berikut:

**Tabel 1.2** Keluhan Pelanggan Per Juli-Desember 2021

No	Keluhan	Terjadi (berapa kali)
1	Sales tidak memberikan orderan yang benar	18
2	Karyawan kurang memberikan perhatian	13
3	Karyawan tidak mengerti masalah yang pelanggan alami	9

**Sumber:** PT Benteng Indo Bangunan (2022)

Pencatatan pada tabel diatas dilakukan oleh perusahaan perenam bulan. Perusahaan memiliki keluhan dalam segi kualitas pelayanan ini, di mana cara melakukan transaksi. Proses penjualan bahan bangunan pada PT Benteng Indo Bangunan mengharuskan pelanggan untuk hubungi *sales* kemudian *sales* melakukan pencatan secara manual. Terdapat masalah yang sering mengalami masalah yaitu *sales* membuat catatan orderan hilang sehingga membutuhkan waktu lebih untuk melakukan konfirmasi ulang dengan pelanggannya. Disisi tersebut pelanggan juga merasa kurang dihargai sehingga mampu membawa persepsi buruk terhadap perusahaan. Pelanggan selalu merasa kesulitan karena terdapat beberapa *sales* perusahaan yang kurang memberikan perhatian kepada pelanggannya. Pihak perusahaan juga kesulitan menyelesaikan proses retur barang saat pelanggan ingin melakukan retur barang rusak. Hal tersebut berdampak dalam kepuasan pelanggan perusahaan. Apabila mengalami kendala pada proses pembelian, karyawan yang melayani kurang mampu dalam menyelesaikan masalah yang sedang terjadi.

Penelitian yang akan dibahas ini pernah diteliti oleh Loo & Kristina (2022) dan Ekasari *et al.* (2019) dengan hasil menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan secara simultan antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dijalankan bermaksud mencari penyebab mengenai masalah yang terjadi pada perusahaan karena pelanggan yang dimiliki perusahaan tidak mengalami kenaikan yang besar sehingga penulis bermaksud menjalankan penelitian mengenai **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan**

**pelanggan Pada PT Benteng Indo Bangunan”**. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan referensi yang dimiliki dari beberapa penelitian terdahulu yang pernah dijalankan oleh peneliti lainnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat dibuat berdasarkan rangkuman latar belakang yang ada yaitu:

1. Terdapat beberapa produk pada PT Benteng Indo Bangunan memiliki harga yang lebih tinggi dibandingkan harga pesaing, selisih harga terdiri dari 5-10 persen.
2. Perusahaan memiliki kualitas produk yang cukup baik karena perusahaan selalu melakukan *quality check* sebelum menjual produk tersebut tetapi terkadang terdapat beberapa produk yang gagal *quality check*.
3. *Sales* perusahaan kurang teliti dalam menerima orderan pelanggan sehingga selalu mengalami kesalahan yang membuat pelanggan kurang nyaman.
4. Karyawan kurang memberikan perhatian kepada pelanggannya sehingga pelanggan merasa kurang diprioritaskan.
5. Perusahaan tidak mengalami kenaikan pelanggan yang besar karena perusahaan memiliki pelanggan yang stabil diukur dari jumlah pelanggan yang dimiliki sehingga dinyatakan kepuasan yang dimiliki pelanggan berada di titik jenuh.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah telah diuraikan, maka peneliti melakukan batasan masalah di bawah ini:

1. Penelitian ini memiliki objek dengan menggunakan pelanggan yang ada pada PT Benteng Indo Bangunan.
2. Penelitian menggunakan variabel independen yang terdiri dari harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pelanggan.
3. Penelitian dijalankan pada masa periode Maret 2022 hingga Juli 2022.
4. Produk Pipa PVC yang dijual perusahaan dijadikan sebagai bahan penelitian ini.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini dibuat dengan pertanyaan berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan?

4. Apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dijalankan memiliki tujuan tertentu termasuk penelitian ini, dijalankan memiliki tujuan seperti:

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan.
4. Untuk mengetahui apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Secara Teoritis**

Penelitian ini dapat membuat pembaca mendapat ilmu dan mengetahui mengenai harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Benteng Indo Bangunan. Selain itu

dapat dijadikan ilmu yang dijadikan sebagai teori dasar dalam memahami dan menangkap pemahaman mengenai variabel yang diteliti.

### **1.6.2 Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

#### 1. Peneliti

Penelitian dijalankan bermaksud penulis dapat menangkap informasi atas variabel yang diteliti dan hubungan pada variabel tersebut. Penulis menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu tugas akhir dalam proses perkuliahan.

#### 2. Bagi PT Benteng Indo Bangunan

Perusahaan bisa menjadikan penelitian ini sebagai saran atau solusi penyelesaian atas masalah yang ada. Perusahaan dapat lebih jelas mengetahui sebenarnya masalah apa yang terjadi dan juga penyelesaian yang dapat dijalankan perusahaan.

#### 3. Bagi Universitas Putera Batam

Pihak Universitas Putera Batam dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk mahasiswa kedepannya yang akan melakukan penelitian sejalan dengan penelitian ini. Pihak Universitas Putera Batam dapat menambahkan buku ini ke perpustakaan akademi sehingga panduan dan referensi dapat menjadi lebih maksimal.