BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tren pasar yang berubah-ubah dalam perkembangan dunia bisnis membuat permintaan terhadap jasa penyewaan alat berat pun berubah-ubah dimana alat berat yang memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhannya dan pemerintah baik dalam pembangunan infrastruktur maupun dalam eksplore hasil–hasil tambang, misalnya semen dan batu bara. Keuntungan dengan menggunakan alat berat antara lain waktu yang relatif cepat dan tenaga yang potensial. Dalam penyewaan alat berat, tidak heran juga pelanggan menyewa alat berat dengan spesifikasi yang sesuai dengan kegunaannya, sehingga pelanggan pada akhirnya merasa puas dengan apa yang telah di harapkan. Demi menjaga kelangsungan usaha, perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya.

Dengan kata lain pihak perusahaan harus mampu merebut hati pelanggan akan hasil suatu alat berat yang disewa dan berupaya untuk memuaskan pelanggan agar menyewa secara berkelanjutan. Dalam persaingan yang semakin ketat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan kepuasan tersebut. Dengan adanya kepuasan pelanggan yang satu-satunya jalan untuk mempertahankan penghasilan dalam bisnis.

Kepuasan pelanggan juga merupakan aspek yang perlu diperhatikan, jika pelanggan merasa puas dengan permintaan yang sesuai, akan menimbulkan dampak positif yaitu pada penyewaan alat berat secara berkelanjutan terhadap

perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Kepuasan pelanggan sangatlah terkait dengan kelangsungan perusahaan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa datang.

Tristiana & Mashariono (2016: 4) menyatakan bahwa kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "statis" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat) sehingga secara sedarhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pelanggan sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk aktual, sehingga sesuai dengan harapan pembeli.

Selain kepuasan pelanggan, hal yang sangat penting dalam pemasaran adalah harga. Harga dari suatu pemasaran merupakan suatu indikator yang akan menentukan pada pelanggan untuk menyewa alat berat atau tidak yang ditawarkan dan juga laku tidaknya suatu produk, sehingga harga juga akan menentukan tingkat pada kepuasan pelanggan.

Dalam mengenggam suatu pemasaran, kita harus bisa menentukan harga yang pas untuk pelanggan. Dan banyaknya pelanggan ketika ingin menyewa alat berat yang di fokuskan pertama kali adalah harga. Harga merupakan faktor penentu yang mempengaruhi pilihan pembelian. Harga juga merupakan suatu faktor yang memiliki kepastian yang relatif tinggi dan memberikan informasi dalam kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat secara berkelanjutan.

Menurut Tristiana & Mashariono (2016: 4) harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah

jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang dan jasa.

Kualitas merek juga menjadi poin utama bagi pelanggan, jika kualitas merek sesuai dengan permintaan pelanggan tentu saja akan berpengaruh pada kepuasan pada pelanggan. Kualitas merek dan kepuasan pelanggan saling berkaitan erat dalam pemilihan suatu produk karena kualitas merek menjadi ikatan yang kuat dengan perusahaan yang memungkinkan untuk memperhatikan secara seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Pelanggan akan memberikan penilaian pada suatu produk melalui kualitas merek.

Seperti pelanggan yang menjadi salah satu penentu sebuah bisnis untuk terus bertahan dalam persaingan merek yang semakin ketat saat ini. Para pelaku bisnis sendiri perlu memikirkan cara agar konsumen dapat puas dengan alat berat yang ditawarkan. Pelanggan yang tidak merasa puas dapat mempengaruhi pelanggan lain.

Sopan dkk (2014: 2) mengemukakan bahwa Asosiasi Pemasaran Amerika mendefinisikan merek (*brand*) “Sebagai nama, istilah, tanda, simbol, atau rancangan, atau kombinasi dari semuanya, yang dimaksudkan untuk mengidentifikasikannya dari barang atau jasa pesaing”. Merek adalah “Suatu nama, istilah, tanda, lambang atau desain, atau gabungan semua yang diharapkan mengidentifikasi barang atau jasa dari seseorang, penjual atau sekelompok penjual, dan diharapkan akan membedakan barang atau jasa dari produk pesaing”.

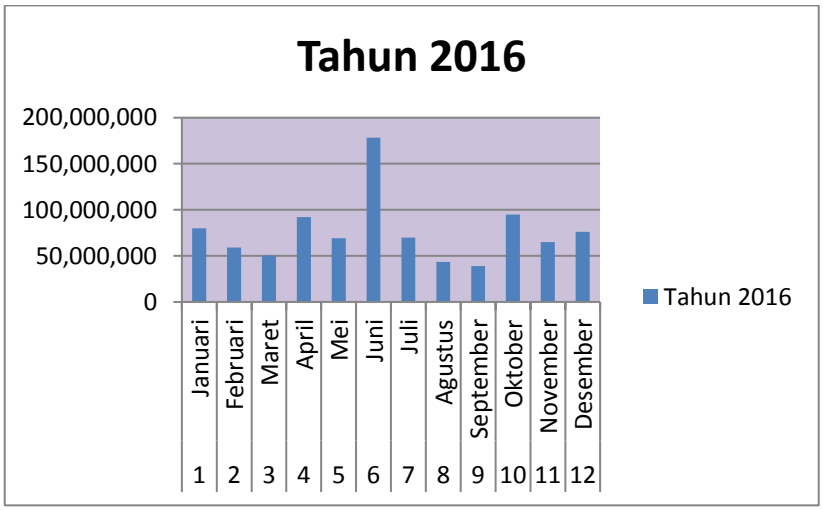
PT. Bok Seng Investments Indonesia terletak di tepi jalur laut internasional yang sibuk, selat malaka., tepatnya di kawasan perdagangan bebas tanjung uncang

batam yang memberikan pelayanan pengangkutan berat, peralatan konstruksi, penggerak khusus serta utamanya bergerak dibidang penyewaan alat-alat berat seperti *boom lift*. Berikut adalah data penyewaan alat berat PT Bok Seng Investments Indonesia Batam Tahun 2016.

Tabel 1.1 Data Penyewaan Alat Berat *Boom Lift* Tahun 2016

No	Bulan	Tahun 2016
1	Januari	80.000.000
2	Februari	59.000.000
3	Maret	50.335.000
4	April	92.050.000
5	Mei	69.000.000
6	Juni	178.275.000
7	Juli	70.000.000
8	Agustus	43.275.000
9	September	39.000.000
10	Oktober	95.000.000
11	November	65.000.000
12	Desember	76.000.000

Sumber : Laporan Penyewaan PT Bok Seng Investments Indonesia, 2016



Gambar 1.1 Grafik Penyewaan
Sumber : PT Bok Seng Investments Indonesia, 2016

Tabel 1.2 Data Perbandingan Harga PT Bok Seng Investments Indonesia dengan PT Averasia Tahun 2016

Nama Boomlift	PT Bok Seng Investments Indonesia	PT Averasia
Boomlift 60ton (B601)	18,000,000/*week* 35,000,000/*month*	12,000,000/*week* 28,000,000/*month*
Boomlift 80ton (B801)	25,000,000/*week* 38,000,000/*month*	21,000,000/*week* 34,000,000/*month*

Berdasarkan tabel 1.1 dan grafik pada gambar 1.1 dapat diuraikan bahwa penyewaan di PT Bok Seng Investments Indonesia Batam selalu mengalami naik turunnya dari bulan januari 2016 – desember 2016. Penyewaan pada bulan agustus 2016 mengalami penurunan sebesar Rp. 43.275.000. Dan pada bulan september 2016, penurunan penyewaan kembali terjadi sebesar Rp. 39.000.000. Konsekuesi dari perubahan tersebut adalah perusahaan menjadi lebih cermat dan pintar dalam menghadapi pelanggan dan alat berat *boom lift* yang diluncurkan di pasar.

Berdasarkan tabel dan pernyataan di atas pula, maka diuraikan secara rinci bahwa hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan mengevaluasi keluhan pada pelanggan seperti pada kualitas merek terdiri dari spesifikasinya pada alat berat *boom lift* dan tidak sesuai dengan pemakaianya pada pekerjaan/ proyek, harga yang tinggi terkadang kurang memenuhi permintaan pelanggan dan biaya mobilisasi/ demobilisasi yang tidak berdasarkan lokasi. Dalam kontrak perjanjian penyewaan perusahaan tidak secara detail dan kurang kejelasan bersepakatan.

Pihak perusahaan harus bertanggung jawab pada perjanjian tersebut dan mampu memahami keinginan pada pelanggan karena gagal dalam memuaskan

akan menghambat suatu nama pada perusahaan. Umumnya orang akan menyampaikan pengalaman buruknya pada masalah yang dihadapi di perusahaan tersebut dan juga menyebarkan masalahnya pada orang lain. Dapat dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pada pelanggan.

Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa alat berat wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas merek dan harga sedemikian rupa, sehingga penyewaan alat berat dapat memuaskan para pelanggannya.

Jadi, penelitian ini penting untuk dilakukan. Penelitian ini diperkuat oleh penelitan Montolalu (2013) melakukan penelitian dengan judul "*The Impact of Service Quality and Price to Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Swiss-Belhotel Maleosan Manado* (Dampak Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Pada Swiss-Belhotel Maleosan Manado)" memaparkan dampak kualitas layanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y1) dan loyalitas pelanggan (Y2). Hasilnya menunjukkan, bahwa harga di Swiss-belhotel Maleosan Manado memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan mereka sebagai variabel dependen, yang berarti, bila menawarkan harga yang lebih terjangkau atau memberikan potongan harga dalam periode khusus, hal itu akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Artinya harga di Swiss-belhotel Maleosan Manado memiliki performa yang baik untuk membangun kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul "**PENGARUH HARGA DAN**

KUALITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK PENYEWAAN ALAT BERAT *BOOM LIFT* PADA PT BOK SENG INVESTMENTS INDONESIA"

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas diperoleh beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kontrak perjanjian sewa alat berat yang kurang detail.
2. Biaya mobilisasi/ demobilisasi tidak berdasarkan lokasi.
3. Kualitas merek yang tidak memenuhi atas pemintaan akan menghambat pada pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*
4. Harga yang sangat tinggi akan berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti membatasi permasalahannya agar lebih mendalam. Batasan masalah ini adalah pada harga, kualitas merek dan kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift* di PT Bok Seng Investments Indonesia.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah :

1. Apakah pengaruh harga dan kualitas merek terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*?
2. Apakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*?
3. Apakah pengaruh kualitas merek terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*?

1.5. Tujuan Penelitian

Relevan dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas merek terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*.
3. Untuk mengetahui harga dan kualitas merek terhadap kepuasan pelanggan untuk penyewaan alat berat *boom lift*.

1.6. Manfaat Penelitian

Selain tujuan di atas, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak di bawah ini :

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Berkesempatan untuk meneliti yang dapat mengolah dan mengembangkan pengetahuan atau wawasan, menetapkan teori-teori ekonomi khususnya mengenai pemasaran yang diterima selama dibangku kuliah terhadap masalah-masalah aktual dilapangan. Dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pasca sarjana pada Manajemen Falkutas Bisnis Universitas Putra Batam.

1.6.2. Manfaat Praktis

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan objek penelitian antara lain :

1. Bagi Kampus

   Dipergunakan sebagai tambahan informasi untuk penelitian lebih lanjut, khususnya penelitian yang berkaitan dengan penyewaan alat berat *boom lift*.

2. Bagi Perusahaan

   Bagi PT Bok Seng Investments Indonesia dapat berupa informasi yang berupa sebagai bahan pertimbangan dalam penyewaan alat berat *boom lift.*