

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini dunia era globalisasi properti Indonesia semakin berkembang, didukung dengan banyaknya pembangunan produk properti yang dihasilkan perusahaan tanah air, salah satunya di Batam. Batam merupakan salah satu wilayah yang strategis karena berbatasan langsung dengan negara Singapura dan Malaysia menjadikannya daerah bisnis baik dari sektor pariwisata, industri, alih kapal dan perdagangan. Sehingga pemerintah menjadikan kota Batam sebagai kawasan perdagangan bebas.

Kota yang strategis menjadikan pertumbuhan penduduk di Batam meningkat setiap tahun, tingginya pencari kerja dari luar Batam yang berpindah mukim dan menetap. Membuat para perusahaan berlomba-lomba untuk meraih pangsa pasar khusus di bidang properti dan perusahaan properti bukan hanya bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang ada, akan tetapi perusahaan harus mampu memenuhi keinginan konsumen untuk menciptakan kepuasan mereka.

Setiap perusahaan berusaha melalui produk dan jasa yang dihasilkan untuk tercapainya tujuan dan sasaran perusahaan. Produk yang dihasilkan dapat dibeli dan terjual oleh pelanggan akhir yang memberikan keuntungan perusahaan jangka panjang, untuk itu perusahaan harus selalu memperhatikan keinginan pelanggan agar tetap bertahan di era globalisasi saat ini. Salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya, kualitas pelayanan dan harga. Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (Noeraini & Sugiyono, 2016: 15), (Cristo, Saerang, & Worang, n.d.: 684) dan (Hermawan, Basalamah, Djamereng, & Plyriadi, 2017: 67).

Kepuasan pelanggan sudah menjadi konsep sentral dan sangat diutamakan dalam aktifitas jual beli pada perusahaan, karena pelanggan memegang peran penting dalam mengukur kepuasan terhadap suatu produk yang dihasilkan setiap perusahaan, untuk itu perusahaan harus selalu berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan agar tercapainya tujuan perusahaan dengan maksimal. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, hubungan pelanggan dan perusahaan menjadi harmonis, timbul dorongan dalam diri untuk membeli ulang produk dan bahkan membawa konsumen lain yang menguntungkan perusahaan. Dan hal inilah yang sedang diterapkan oleh PT Ciptatama Griya Prima.

PT Ciptatama Griya Prima berdiri tahun 1998, merupakan anak perusahaan dari Cipta Group adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang property telah mengembangkan proyek perumahan dan area komersial yang tersebar diseluruh Batam, tercatat lebih dari tujuh belas ribu unit properti yang telah dibangun hingga saat ini.

Perumahan yang telah diselesaikan PT Ciptatama Griya Prima memiliki lokasi yang strategis di dukung dengan jalan yang luas sangat cocok untuk usaha,

bisa dijadikan investasi mengingat harga tanah yang semakin tinggi, bangunan yang modern, konsep bangunan tertata dengan rapih dan memiliki legalitas yang jelas. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan, diharapkan agar perusahaan tidak kehilangan aset berharga yaitu pelanggan dan terlebih lagi semakin banyaknya perusahaan sejenis yang tumbuh di kota Batam. Mengharuskan perusahaan harus terus berinovasi agar tetap bertahan di era globalisasi.

PT Ciptatama Griya Prima menjual produk dengan mengedepankan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh pelanggan, diharapkan pelanggan mendapatkan pengalaman membeli produk yang menyenangkan, akan tetapi yang sering terjadi pada perumahan Cipta Mandiri masalah kepuasan pelanggan belum sepenuhnya terealisasikan hal ini dipicu dengan berbagai faktor diantaranya seperti penolakan KPR di Bank, telatnya serah terima bangunan karena bangunan belum siap ditempati yang akhirnya membuat pelanggan lebih lama untuk serah terima kunci, lambatnya perbaikan komplainan bangunan yang harus menunggu berminggu-minggu, bangunan yang bocor, retak dan cat yang sudah memudar, dilapangan unit rumah yang sudah terjual dijual kembali sehingga membuat pelanggan kecewa, fasilitas umum yang tidak direalisasikan dan pihak developer tidak membangun rumah yang ternyata sudah dibayar lunas. Banyaknya komplain dari pelanggan, tentu membuat pelanggan merasa tidak puas dan kecewa atas yang didapat karena tidak sesuai dengan harapan, ditambah lagi kurangnya koordinasi antara karyawan lapangan dan karyawan cabang/team marketing sehingga menimbulkan berbagai kendala. Hal

ini terbukti dengan pencapaian penjualan yang hampir setiap bulanya masih jauh dari target yang diberikan pihak manajemen.

Berikut ini adalah tabel target dan pencapaian penjualan Perumahan Cipta Mandiri pada PT Ciptatama Griya Prima selama sepuluh bulan terhitung dari November 2016 sampai dengan Agustus 2017.

**Tabel 1. 1** Data Penjualan Perumahan Cipta Mandiri Pada PT Ciptatama Griya Prima periode November 2016-Agustus 2017

NO	PERIODE	TARGET (UNIT)	PENCAPAIAN (UNIT)	PERSENTASE (%)
1	Nop-16	15	10	67%
2	Des-16	15	8	53%
3	Jan-17	15	15	100%
4	Feb-17	15	8	53%
5	Mar-17	15	10	67%
6	Apr-17	15	12	80%
7	Mei-17	15	8	53%
8	Jun-17	15	9	60%
9	Jul-17	15	10	67%
10	Agust-17	15	13	87%

Sumber: PT Ciptatama Griya Prima (2018)

Dari data tersebut terlihat Perumahan Cipta Mandiri masih jauh dari target yang telah ditentukan. Banyak faktor yang menjadi penyebabnya, salah satunya kualitas pelayanan yang kurang baik terhadap pelanggan sehingga berimbas dengan menurunnya penjualan, terbukti penjualan perumahan Cipta Mandiri menurun drastis hampir 50% di bulan Desember 2016, Februari 2017 dan Mei 2017 dan komplainan pelanggan meningkat setiap bulan.

**Tabel 1. 2** Data Komplain Pelanggan Perumahan Cipta Mandiri Prima periode November 2016-Agustus 2017

NO	PERIODE	JUMLAH KOMPLAIN PELANGGAN
1	Nop-16	3 orang

Lanjutan **Tabel 1.2**

NO	PERIODE	JUMLAH KOMPLAIN PELANGGAN
2	Des-16	5 orang
3	Jan-17	7 orang
4	Feb-17	5 orang
5	Mar-17	6 orang
6	Apr-17	10 orang
7	Mei-17	12 orang
8	Jun-17	9 orang
9	Jul-17	8 orang
10	Agust-17	13 orang

Sumber: PT Ciptatama Griya Prima (2018)

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa komplain pelanggan dari bulan Desember 2016 hingga Agustus 2017 adanya peningkatan. Hal ini menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan pelanggan selama periode tersebut. salah satu faktor penyebab ketidakpuasan tersebut adalah masalah pelayanan pelanggan yang kurang memuaskan.

Selain dari kualitas pelayanan, harga merupakan sejumlah uang yang bisa ditukar untuk mendapatkan produk atau jasa. Harga merupakan determinan utama permintaan. Berdasarkan hukum permintaan, mahal atau murahnya harga mempengaruhi kualitas produk yang akan dibeli. Semakin mahal harga, semakin sedikit jumlah permintaan produk dan sebaliknya. Walaupun demikian, tidak semua situasi berlaku seperti itu. Dalam kasus tertentu seperti tas mewah dan mobil mewah, harga yang mahal malah sangat diminati oleh para pelanggan.

Harga perumahan yang semakin tinggi disebabkan salah satu meningkatnya jumlah permintaan pelanggan dari bulan ke bulan, bahkan dari tahun ke tahun, sehingga masih banyak orang yang memilih untuk mengontrak,

ditambah lagi harga produk yang semakin tinggi, sementara kualitas bangunan tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan dan PT Ciptatama Griya Prima juga harus bersaing dengan perumahan yang ada disekitar perumahan Cipta Mandiri.

Dari beberapa masalah di atas, terlihat bahwa kualitas pelayanan dan harga menjadi salah satu masalah dari beberapa masalah yang ada pada perusahaan, hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, namun hal ini masih sangat perlu dibuktikan kebenarannya. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT CIPTATAMA GRIYA PRIMA”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Masih banyak keluhan kualitas pelayanan, tentu hal ini menjelaskan bahwa masih banyak pelanggan yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari pelanggan untuk PT Ciptatama Griya Prima.
2. Kurangnya koordinasi antara karyawan lapangan dan karyawan cabang/team marketing yang mengakibatkan munculnya berbagai kendala.
3. Harga yang tidak sesuai dengan kualitas bangunan membuat calon pembeli berpikir ulang untuk membeli.
4. Tantangan berat lainnya berasal dari perusahaan sejenis.

### **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi agar dapat lebih fokus dan mendalam, maka penelitian ini memandang permasalahan perlu dibatasi. Oleh sebab itu, penelitian ini dibatasi hanya pada "pelanggan yang sudah pernah membeli bangunan Pada PT Ciptatama Griya Prima dan objek penelitian ini di perumahan Cipta Mandiri ”.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Ciptatama Griya Prima?
2. Bagaimana pengaruh harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Ciptatama Griya Prima?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan harga produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Ciptatama Griya Prima?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga produk terhadap kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi pengembangan ilmu ekonomi dan menambah kajian ilmu ekonomi khususnya ilmu manajemen. Untuk pihak-pihak yang akan melakukan penelitian yang sama diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tentang pengaruh variabel pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Pihak Akademis**

Penelitian ini bisa menambah dan memperkaya khasanah lembaga keilmuan akademis tentang studi kasus untuk menjadikan rujukan dan pengembangan penelitian lebih lanjut.

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan ilmu pemasaran terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima.

## 3. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima.