

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi sehingga pelanggan mempunyai informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan produk yang tersedia di pasaran. Para produsen atau penjual berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Menurut (Manus & Lumanauw, 2015 : 695-705) kepuasan pelanggan adalah respon seseorang terhadap produk yang digunakan dengan membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas atau kinerja produk dengan hasil yang mereka rasakan ketika produk tersebut digunakan.

Kepuasan pelanggan adalah umpan balik pelanggan dalam bentuk evaluasi setelah membeli beberapa barang atau jasa dibandingkan dengan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan harapan pelanggan terhadap kinerja barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Umumnya seorang pelanggan merasa puas ketika didapati kesamaan antara kinerja barang maupun jasa dengan harapan pelanggan, di mana akan mendorong mereka untuk membeli kembali produk tersebut. Bersamaan dengan itu, apabila produk maupun jasa yang didapat oleh pelanggan tidak memenuhi harapan maka pelanggan tersebut cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang dan akan membujuk pelanggan lain untuk tidak membeli atau

menggunakan produk atau jasa tersebut dan sebagai hasilnya mereka akan pindah ke produk atau jasa dari perusahaan lain.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan faktor kunci yang harus perusahaan dipertimbangkan adalah harga. Menurut (Cristo, Mandang & Worang, 2017 : 678-686) harga adalah nilai yang akan membeli kuantitas, berat, atau ukuran lain dari suatu barang atau jasa. Harga sebuah barang merupakan penentu bagi permintaan pasar. Semakin rendah harga pasar, semakin tinggi permintaan untuk produk dan sebaliknya semakin tinggi harga semakin rendah permintaan untuk produk. Berdasarkan harga yang ditetapkan, maka pelanggan akan mengambil keputusan apakah ia akan membeli barang tersebut atau tidak. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Dalam usahanya memasarkan barang dan jasa perusahaan perlu menetapkan harga yang tepat, penetapan harga yang tepat dapat memengaruhi jumlah produk yang mampu dijual perusahaan. Harga bagi pelanggan merupakan bahan pertimbangan yang penting bagi pelanggan untuk membeli produk pada suatu perusahaan, karena dimana perusahaan akan memilih perusahaan yang menjual kualitas produk yang sama dengan harga yang lebih rendah. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor lain dari produk dan jasa yang pernah dibeli. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk dan jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibandingkan kompetitor-kompetitor yang lain.

PT Multi Harapan Bersama memiliki standarisasi yang kurang baik dalam penetapan harga, dimana harga dari produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun kepada pelanggan sehingga tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan cenderung menurun ditambah lagi perusahaan kurang bisa memberikan diskon dan promosi menarik bagi pelanggannya.

Berikut data – data harga produk PT Multi Harapan Bersama dari tahun 2014 sampai 2017

Tabel 1. 1 Harga Produk

| Nama Produk | Tahun 2014 | Tahun 2015 | Tahun 2016 | Tahun 2017 |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| KCC Insulation | Rp 205,000 | Rp 231,000 | Rp 282,000 | Rp 298,000 |
| Ceiling Panel | Rp 334,600 | Rp 355,400 | Rp 362,700 | Rp 382,200 |
| Wall Panel | Rp 343,100 | Rp 354,700 | Rp 372,800 | Rp 387,800 |
| Marine Door | Rp 3,655,000 | Rp 3,890,000 | Rp 4,178,000 | Rp 4,334,000 |
| Module Toilet | Rp 36,690,000 | Rp 36,920,000 | Rp 37,240,000 | Rp 37,550,000 |

Sumber: Harga Produk PT Multi Harapan Bersama 2018

Dapat dilihat dari tabel 1.1 diatas bahwa pada tahun 2014 KCC Insulation pada PT Multi Harapan Bersama menjual produk dengan harga Rp 205.000 per bungkus dan sampai tahun 2017 harga mengalami kenaikan mencapai Rp 298.000 per bungkus. Pada tahun 2014 harga Ceiling Panel Rp 334.600 per meter hingga tahun 2017 mencapai harga Rp 382.200 per meter.

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa harga yang di berikan oleh PT Multi Harapan Bersama dapat mengalami kenaikan harga dari tahun ke tahun. Data harga produk diatas mengalami kenaikan atau penurunan sesuai nilai tukar kurs. Apabila nilai kurs terjadi penurunan maka harga produk juga

akan mengalami penurunan dan sebaliknya apabila nilai kurs mengalami kenaikan terus menerus harga produk juga akan mengalami kenaikan.

Faktor lain untuk memuaskan pelanggan yaitu dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Menurut Kotler dalam Gulla, Oroh, & Roring (2015:1315) menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan situasi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Di dalam pasar yang kompetitif ini, pemberian jasa dengan kualitas layanan yang baik akan membuat pelanggan menjadi loyal dan pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian secara ulang. Menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang loyal merupakan jantung dari setiap bisnis.

Perusahaan ini juga memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik dimana respon yang diterima pelanggan melalui telepon cenderung kurang ramah ataupun kurang sopan. Terdapat kualitas pelayanan yang lambat dalam pengecekan ketersediaan barang sehingga membuat pelanggan menunggu dengan waktu yang sangat lama dan pelanggan menjadi kecewa dalam melakukan transaksi karena kurangnya efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Serta pengiriman barang yang tidak tepat waktu kepada pelanggan

yang terkadang dikarenakan proses pengecekan fisik produk di bea cukai membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

PT Multi Harapan Bersama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan suplai alat perlengkapan kapal yang sedang berusaha untuk menciptakan kepuasan pada pelangganya. Perusahaan berlokasi di Jln. Seraya, Komplek Citra Buana Industrial Park I Blok N No. 1, Batam. PT Multi Harapan Bersama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan suplai barang-barang berupa perkakas tangan untuk industri atau galangan kapal yang sedang marak di Batam. Diharapkan dengan meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan PT Multi Harapan Bersama akan bisa meningkatkan profit bagi perusahaan. Kebijakan mutu dari PT Multi Harapan Bersama yaitu, menentukan dan mematuhi persyaratan iso 9001 dan terus meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, mempromosikan dan meningkatkan kesadaran akan isu kualitas dan keamanan, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan mengurangi polusi untuk menjaga kualitas lingkungan, dan memastikan kepatuhan terhadap hukum pemerintah, persyaratan hukum dan klien yang relevan. Dalam menjaga kualitasnya, PT Multi Harapan Bersama memiliki komitmen dalam menjaga kualitasnya, PT Multi Harapan Bersama memiliki komitmen untuk melakukan pengiriman pesanan tepat waktu, menghindari ketidaksesuaian produk yang dikirimkan, serta mengurangi kesalahan penanganan pesanan sebesar 2% per tahun.

Berikut data – data jumlah pelanggan PT Multi Harapan Bersama dari tahun 2014 sampai 2017

Tabel 1. 2 Data Jumlah Pelanggan PT Multi Harapan Bersama

| Tahun | Jumlah Pelanggan | Delta |
|-------|------------------|-------|
| 2014 | 232 | 0 |
| 2015 | 212 | 20 |
| 2016 | 187 | 25 |
| 2017 | 148 | 39 |

Sumber :Jumlah Pelanggan PT Multi Harapan Bersama

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam periode 4 tahun terakhir perusahaan PT Multi Harapan Bersama terjadinya penurunan pelanggan pada tahun ke tahun. Jadi untuk memenuhi kepuasan seperti yang diharapkan pelanggan maka perusahaan harus menyusun langkah baru, yaitu dengan melakukan perbaikan strategi bisnis baik dalam hal penetapan harga serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan untuk memastikan tercapainya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul: **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MULTI HARAPAN BERSAMA**

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Harga produk perusahaan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun kepada pelanggan sehingga tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan cenderung menurun ditambah lagi perusahaan kurang memberikan diskon dan promosi menarik bagi pelanggan.
2. Adanya kualitas pelayanan yang kurang ramah dan sopan terhadap pelanggan.
3. Membutuhkan waktu yang lama untuk memberikan informasi kepada pelanggan.
4. Terdapat pelanggan yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan pada perusahaan.
5. Terdapat pengiriman barang yang tidak tepat waktu kepada pelanggan.

1.3. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan tidak semua faktor dapat dibahas dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah dengan maksud agar pembahasan dapat lebih terarah dan tidak terjadi pembahasan yang melebar, maka dalam penelitian ini akan dibatasi pada pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi pada kegiatan sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian atau wilayah studi dan pengambilan data hanya pada lingkup PT Multi Harapan Bersama di Kota Batam
2. Permasalahan penelitian yang akan dibahas pada Harga produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama.
3. Objek penelitian sebagai unit analisis difokuskan pada pelanggan PT Multi Harapan Bersama. Pembahasan difokuskan pada deskripsi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Multi Harapan Bersama.

1.4. Rumusan Masalah

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

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama.
3. Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1. Aspek Teoritis

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan kurikulum di Universitas Putera Batam yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan.
2. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu Pendidikan usia dini, yaitu membuat inovasi penggunaan metode eksperimen dalam peningkatan kemampuan pendidikan.
3. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan jasa pengiriman.

1.6.2. Aspek Praktis

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan lagi kualitas produk, kualitas pelayanan, serta menyesuaikan harga yang baik agar terpenuhi kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi para peneliti untuk melakukan penelitian sejenis dimasa mendatang, sekaligus sebagai tambahan kajian perbandingan dan pemahaman mengenai variabel yang akan diteliti.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan di suatu perusahaan.