

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang sangat membutuhkan investasi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Perwujudan dari investasi langsung yang dilakukan oleh investor adalah berdirinya bangunan pabrik untuk kegiatan industri. Tujuan pembangunan kawasan industri adalah untuk memberikan kemudahan bagi kegiatan industri. Nilai lebih dari kawasan industri dibandingkan dengan di luar kawasan industri antara lain seperti tanah telah siap bangun, jaminan memperoleh hak atas tanah, investor tidak perlu membiayai pembangunan infrastruktur, karena sarana dan prasarana yang diperlukan telah disiapkan oleh pengusaha kawasan industri, keamanan dan kenyamanan serta kebersihan lebih terjamin karena dikelola oleh perusahaan kawasan industri. Dengan kelebihan yang dimiliki oleh kawasan industri tersebut, maka para investor memperoleh kemudahan dalam melakukan kegiatan industrinya. Selain itu untuk mendukung kelancaran operasional kegiatan industri tersebut, maka dibutuhkan hubungan antara harga dan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan secara signifikan diharapkan investor akan tertarik menanamkan modalnya di dalam kawasan industri, sehingga kawasan industri dapat menjadi sarana daya tarik investasi bagi daerah dimana kawasan industri tersebut berdiri.

Dalam mempertahankan kelangsungan bisnisnya untuk menjaga kepuasan pelanggan maka perusahaan harus mampu mencoba berbagai cara. Dimana

kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mengkorelasikan persepsi terhadap kinerja suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan (Putra Doni Susanto, Sumowo, Seno, & Anwar, 2017: 2). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam mencapai kepuasan pelanggannya, maka kesesuaian pada kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting. Suatu perusahaan akan mendapatkan nilai tambah tersendiri dengan memahami apa yang dibutuhkan serta diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana kualitas pelayanan merupakan tindakan yang menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan pelanggan sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi pelanggan (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018: 3).

Mengingat tingkat persaingan yang terus meningkat maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan maka harga berperan sebagai salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan (Putra Doni Susanto et al., 2017: 3).

Keberadaan kawasan industri dapat berperan sebagai penggerak ekonomi termasuk pada Kawasan Industri Tunas yang dikelola oleh salah satu anak perusahaan dari PT Tritunas Bangun Perkasa yaitu PT Tunas Jasa Mandiri. PT

Tunas Jasa Mandiri berdiri pada tahun 2008 dan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan dari pengelola lingkungan yang meliputi: perawatan prasarana, kebersihan kawasan industri tunas, pengangkutan sampah perkantoran, petugas keamanan kawasan 24 jam, penerangan jalan umum di dalam kawasan industri tunas dan penyampaian serta penanganan setiap keluhan kepada perusahaan air bersih dan jasa telekomunikasi atas gangguan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT Tunas Jasa Mandiri, terdapat banyak keluhan dari pelanggan atau tenant pada kawasan industri tunas mengenai harga. Berikut data perbandingan harga kawasan industri tahun 2018.

Tabel 1.1 Perbandingan harga *service charge* kawasan industri

KAWASAN	SERVICE CHARGE
Tunas Industrial Estate	IDR 2.200 x Luas tanah (M ²)
Executive Industrial Park	IDR 1.800 x Luas tanah (M ²)
Citra Buana Industrial Park	IDR 2.000 x Luas tanah (M ²)
Sarana Industrial Point	IDR 1.750 x Luas tanah (M ²)
Cammo Industrial Park	IDR 1.600 x Luas tanah (M ²)
Puri Industrial Park	IDR 1.300 x Luas tanah (M ²)

Sumber : PT Tunas Jasa Mandiri, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 diatas yaitu hasil survei perbandingan harga pada kawasan industri lainnya, *service charge* atau biaya pengelola lingkungan yang diterapkan dan ditagih oleh PT Tunas Jasa Mandiri ke pelanggan atau tenant pada kawasan industri tunas lebih tinggi dibanding dengan kawasan industri lainnya.

Sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang karena keamanan dan kebersihan yang kurang memadai. Kurangnya kebersihan pada

lingkungan pelanggan disebabkan karena pengangkutan sampah yang tidak teratur seperti sampah tidak diangkut selama seminggu padahal pengangkutan sampah seharusnya dilakukan sebanyak dua kali dalam seminggu. Adapun kepuasan dari pelanggan masih dinilai cukup rendah dikarenakan kurang ketatnya keamanan yang sudah disebutkan sebelumnya. Contohnya seperti adanya kasus hilangnya aki pada kendaraan pelanggan meskipun terdapat satpam yang menjaga wilayah tersebut selama 24 jam.

The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Riyadh, Saudi Arabia (Sanjuq, 2014). Hasil analisis regresi menemukan hubungan positif antara jaminan, empati, dan responsif, tetapi hubungan ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Reliabilitas ditemukan memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan pelanggan, tetapi tidak berpengaruh signifikan pada hal yang sama. Hanya *tangibles* ditemukan memiliki hubungan positif dan dampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa untuk mempertahankan pelanggan, organisasi harus memastikan bahwa mereka menyediakan pelanggan mereka dengan produk dan layanan yang tepat pada waktu yang tepat. Dalam menilai kualitas layanan dan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana berbagai dimensi mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan akan memungkinkan organisasi untuk merancang proses penyampaian layanan secara efisien. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang berkaitan dengan dimensi organisasi kualitas layanan dapat mengalokasikan sumber daya dengan baik untuk menyediakan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Usaha selanjutnya harus terus

memajukan pemahaman konsep dan sarana untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan.

Dengan adanya permasalahan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Harga yang ditawarkan PT Tunas Jasa Mandiri lebih tinggi dibanding dengan kawasan industri lainnya.
2. Terdapat keluhan mengenai kurang ketatnya keamanan pada PT Tunas Jasa Mandiri.
3. Terdapat keluhan dari pelanggan mengenai kurangnya kebersihan pada lingkungan kawasan PT Tunas Jasa Mandiri.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini hanya mengenai:

1. Variabel Independen yaitu Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)
2. Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batas masalah di atas yang telah diketahui, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri?
3. Bagaimanakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.
3. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini manfaat teoritisnya adalah sebagai berikut:

1. Hasil pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai materi studi lanjutan yang relevan dan materi kajian ke arah pengembangan konsep-konsep kepuasan pelanggan.
2. Memberikan informasi yang tepat pada pembentukan konsep yang bersangkutan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mengenali berbagai kekuatan, kelemahan, tantangan, serta peluang untuk memperoleh kepuasan pelanggan yang diharapkan.
4. Memberikan konsep yang dapat dimanfaatkan sebagai rujukan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Objek Penelitian
Pendapat untuk PT Tunas Jasa Mandiri mengenai tingkat harga dan kualitas pelayanan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bagi Universitas Putera Batam
Bahan referensi untuk Universitas Putera Batam dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengembangkan tingkat harga dan kualitas

pelayanan, juga sebagai tambahan informasi untuk Fakultas Bisnis di Universitas Putera Batam.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan bagi masyarakat penelitian ini dapat berguna dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam melakukan suatu kegiatan.