

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia ekonomi sekarang, kompetisi sangatlah ketat sehingga banyak perusahaan harus lebih cermat saat menentukan cara berkompetisi agar mendapatkan keunggulan dalam persaingan di suatu pasar. Kondisi yang paling utama untuk organisasi dalam menantang persaingan dan membangun kesenangan konsumen yaitu dengan memenuhi keinginan, persepsi, dan harapan mereka. Memperoleh konsumen sebanyak mungkin merupakan salah satu cara untuk mengontrol pangsa pasar. Perusahaan akan berhasil memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya apabila konsumen memperoleh kesenangan yang dikabulkan oleh organisasi.

Kepuasan pemakai merupakan hasil yang diterima dari orang-orang yang menyatakan pendapat tentang sesuatu yang diterima oleh konsumen. Pernyataan ini di dukung oleh Maramis et al., (2018: 1661) kepuasan konsumen merupakan opini tentang kepuasan atau tidaknya seorang yang diakibatkan oleh perpaduan perolehan barang atau jasa yang dirasakan atas harapan mereka. Hasil tanggapan barang dan jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen diukur dengan menggunakan harapan dengan kinerja barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka perusahaan mendapatkan penilaian baik yang akan mendorong terjadinya pembelian kembali barang yang ditawarkan. Dan sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas akan

mengakibatkan citra dan eksistensi perusahaan memburuk, maka perusahaan akan memperoleh keluhan-keluhan yang mengakibatkan kepuasan konsumen menurun dan akan kehilangan konsumen satu per satu.

Tabel 1. 1 Data Keluhan Konsumen

No	Bulan	Jumlah Keluhan
1	Januari 2019	4
2	Februari 2019	7
3	Maret 2019	8
4	April 2019	7
5	Mei 2019	11
6	Juni 2019	14
Total		51

Sumber: PT Frozen King Mulia, 2019

Dilihat dari tabel 1.1 jumlah keluhan konsumen dari bulan ke bulan selalu mengalami kenaikan. Rincian kenaikan jumlah keluhan konsumen yang terjadi pada perusahaan bulan Januari 2019 s/d Juni 2019 yaitu pada bulan Februari diperoleh 7 jumlah keluhan sedangkan di bulan Januari diperoleh 4 jumlah keluhan, pada bulan Maret terjadi kenaikan menjadi 8 jumlah keluhan, bulan April mengalami penurunan menjadi 7 jumlah keluhan, bulan Mei terjadi kenaikan sehingga mencapai 11 jumlah keluhan, dan bulan Juni mengalami kenaikan menjadi 14 jumlah keluhan. Kenaikan jumlah keluhan pada perusahaan dikatakan cukup banyak. Oleh karena itu, perusahaan harus memerhatikan aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Salah satu aspeknya ialah bagian kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan menjadi salah satu bagian dalam proses pembelian. Sebab konsumen tidak hanya mencari produk melainkan pelayanan yang diterima

saat proses pembelian berlangsung. Pernyataan ini didukung oleh Kurniawan, (2016: 98) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan pengalaman layanan yang disediakan oleh individu dengan layanan yang diharapkan. Konsumen akan merasa tidak dihargai apabila pihak perusahaan memberikan pelayanan yang kurang maksimal atau kurang memuaskan. Hal tersebut mengakibatkan mutu perusahaan dalam memberikan layanan dianggap tidak baik, Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan terlalu berpengaruh terhadap organisasi. Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga sangat berpengaruh terhadap perusahaan.

Produk yang dimiliki perusahaan merupakan produk yang telah mencukupi batas standar yang diwajibkan kementerian pertanian yang telah diuji coba aman serta layak guna dikonsumsi. Kualitas produk identik dengan suatu barang, jasa, dan produk yang digunakan untuk memenuhi syarat dan harapan konsumen, sehingga kualitas produk yang diberikan perusahaan harus bermutu baik. Kualitas produk yang diterima oleh perusahaan terkadang tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen dikarenakan produk yang datang dari supplier tidak terlalu bagus diakibatkan dari faktor iklim. Kualitas produk merupakan konsep gabungan dari nilai kegunaan, nilai ketahanan, nilai konsistensi dari barang yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pernyataan ini didukung oleh Insyroh & Setyowati, (2018: 139) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan manfaat mengenai barang dengan jasa yang cukup dan memuaskan keperluan konsumen.

PT Frozen King Mulia adalah perusahaan yang terlibat dalam sektor distributor. Perusahaan yang berlokasi di Batu Ampar, Kota Batam. Sejak tahun 2009 organisasi ini dibangun dan bergerak di bidang perdagangan seperti sayuran, dan bawang-bawang. Visi perusahaan yaitu ingin menjadi perusahaan penyedia bahan baku makanan dengan kualitas terbaik, sedangkan misi perusahaan yaitu meningkatkan nilai tambah perusahaan dan memperluas jalur distribusi secara berkala. Perusahaan ini memenuhi dan melayani permintaan pasar. Perusahaan ini mengutamakan tingkat layanan, dengan keunggulan barang sehingga bisa memuaskan kesenangan pembeli dengan maksimal.

Tabel 1. 2 Data Jumlah Konsumen

No	Periode	Jumlah Konsumen
1	Januari 2019	37
2	Februari 2019	34
3	Maret 2019	30
4	April 2019	32
5	Mei 2019	28
6	Juni 2019	25
Total		186

Sumber: PT Frozen King Mulia, 2019

Dilihat dari Tabel 1.2 jumlah konsumen PT Frozen King Mulia terus mengalami penurunan dari bulan ke bulan. Rincian penurunan jumlah konsumen yang terjadi pada perusahaan periode Januari 2019 s/d Juni 2019 yaitu pada bulan Februari terdapat 34 jumlah konsumen sedangkan di bulan Januari terdapat 37 jumlah konsumen, pada bulan Maret terjadi penurunan menjadi 30 jumlah konsumen, bulan April mengalami kenaikan sehingga mencapai 32 jumlah konsumen, bulan Mei terjadi penurunan menjadi 28 jumlah konsumen, bulan Juni

mengalami penurunan dan tersisa 25 jumlah konsumen. Yang menjadi permasalahan dalam penurunan jumlah pembeli adalah tingkat layanan yang diberikan dan mutu barang yang dimiliki perusahaan mengakibatkan jumlah konsumen satu persatu tidak berbelanja lagi di perusahaan.

Fenomena masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan di perusahaan PT Frozen King Mulia saat ini terletak pada penerapan harga produk sesuai dengan kondisi pasar sehingga pelayanan yang di berikan saat proses pembelian akan memakan waktu lebih lama menyebabkan konsumen merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, Sehingga jika adanya organisasi asing yang menawarkan layanan yang bagus, maka konsumen akan berbelanja di perusahaan tersebut yang menawarkan barang yang sama. Apabila hal tersebut terjadi maka konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan itu sendiri. Selain itu sering terjadinya miskomunikasi antara kepala gudang dan sales mengakibatkan barang yang diantar salah ataupun telat, mengakibatkan pembeli merasa keberatan dan kecewa terhadap mutu yang ditawarkan.

Selain dari segi kualitas pelayanan, terdapat fenomena permasalahan terkait dengan kualitas produk di perusahaan PT Frozen King Mulia saat ini terletak pada tidak adanya genset mengakibatkan produk yang dimiliki perusahaan mudah rusak, karena produk yang dimiliki perusahaan bersifat basah karena tersimpan di dalam frozen room. Apabila barang di frozen room disimpan lama dan tidak melakukan pengontrolan barang dapat mengakibatkan produk tidak bagus dan layu sehingga didalam kegiatan penjualan, perusahaan akan menerima keluhan

dari konsumen tentang kualitas yang diberikan perusahaan. Pernyataan tersebut didapatkan dari hasil observasi langsung di lapangan. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan pengontrolan kualitas produk seperti sortir dan peninjauan ulang produk yang sudah lama tersimpan di gudang untuk meningkatkan kembali kepercayaan tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Dari permasalahan yang disebut bisa diketahui kurangnya kualitas pelayanan dengan kualitas produk sangat memengaruhi kemakmuran perusahaan dan akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk merupakan beberapa faktor utama dalam meningkatkan Kepuasan konsumen suatu organisasi, sehingga peneliti berpikir melaksanakan penelitian menggunakan topik **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Frozen King Mulia.**

1.2. Identifikasi Masalah

Ditinjau dari gambaran pelataran yang ada dalam penelitian ini, peneliti dapat menguraikan berbagai permasalahan yang terdapat pada penelitian ini, yaitu:

1. Kurang cepat melakukan pelayanan dalam proses pembelian produk menyebabkan konsumen kesal menunggu.
2. Rendahnya pengontrolan kualitas produk yang ditawarkan.
3. Menurunnya kepuasan konsumen karena pengantaran tidak tepat waktu.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan permasalahan yang dibuat peneliti agar memperjelas serta mempermudah pemahaman tentang penjualan, Cakupan pada penelitian ini adalah konsumen yang ada di PT Frozen King Mulia, maka pada penelitian ini peneliti membataskan permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan permasalahan yang harus dicermati antara lain, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia?

1.5. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, tujuan yang menjadi harapan utama peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Dapat memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia.
2. Dapat memahami pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia.
3. Dapat memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis:

Apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka penelitian ini berguna untuk menjadi pengalaman, pemahaman serta wawasan untuk perkembangan setiap organisasi di bidang pemasaran.

1.6.2. Manfaat Praktis:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang dilakukan bermanfaat untuk peneliti yang merupakan syarat mengikuti ujian sidang skripsi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan dijadikan salah satu faktor material sebelum memutuskan pilihan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk, sehingga dapat digunakan sebagai pondasi dalam meningkatkan kualitas suatu perusahaan.

3. Bagi Universita Putera Batam

Penelitian ini dimaksudkan untuk digunakan sebagai sumber daya bagi Universitas Putera Batam untuk menemukan referensi serta catatan sejarah yang berguna sebagai panduan dalam kegiatan akademik dan sumber referensi untuk mahasiswa baru.