

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perluasan periode globalisasi, dunia usaha terus berkembang pesat. Saat ini pengembangan-pengembangan infrastruktur seperti jalan, jembatan dan fasilitas-fasilitas lainnya, terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Sehingga memicu banyaknya bisnis-bisnis yang bermunculan untuk memanfaatkan situasi tersebut. Hal ini menyebabkan persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat. Salah satunya pada bisnis di industri bidang konstruksi (Kurniawan et al, 2020:69).

Perusahaan konstruksi merupakan salah satu usaha sektor ekonomi yang terlibat dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan dalam bidang konstruksi guna menciptakan bangunan atau struktur fisik lainnya. Dalam proses penggunaan bangunan tersebut, keselamatan masyarakat yang menggunakannya menjadi aspek yang sangat penting. Jasa konstruksi merupakan layanan konsultasi konstruksi serta pelaksanaan dalam pekerjaan konstruksi (Latada, 2022:10).

Konsultasi konstruksi mencakup rangkaian aktivitas seperti mengevaluasi, perencanaan, design, pengawasan serta manajemen dalam pelaksanaan konstruksi, sedangkan pekerjaan konstruksi yaitu mencakup berbagai tugas dalam pembangunan, pemeliharaan, pembongkaran, pengoperasian, serta pembangunan

kembali suatu bangunan baik secara keseluruhan maupun hanya sebagian (Hidayat, 2021:8).

Perusahaan kontraktor merujuk kepada badan usaha yang mengambil proyek konstruksi serta bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan biaya yang telah ditentukan, berdasarkan design, gambar rencana, serta syarat-syarat yang telah ditetapkan (Wahyu Hidayat, 2021:8). Saat ini, persaingan di bidang konstruksi semakin ketat dikarenakan banyaknya kontraktor asing yang ikut terlibat dalam proyek-proyek konstruksi yang ada di dalam negeri. Sementara itu, kualitas kontraktor Indonesia yang beroperasi di luar negeri belum mengalami peningkatan yang signifikan. Kontraktor kecil sering sekali menghadapi persaingan dengan perusahaan-perusahaan besar, termasuk yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti PP, Adhi Karya, Hutama Karya, Waskita karya dan lain-lain.

PT Semarak Konstruksi Batam merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi yang sudah berdiri sejak tahun 2010, perusahaan ini telah berkembang dan menjadi salah satu perusahaan konstruksi dan kontraktor terbesar di Kota Batam. PT Semarak Konstruksi Batam merupakan kontraktor umum layanan penuh yang berspesialisasi dalam spectrum penuh solusi terintegrasi dalam konstruksi, pemeliharaan gedung dan pendingin udara.

Dalam lingkungan persaingan profesional di industri jasa konstruksi sekarang ini, pelaku dibidang konstruksi dihadapkan pada tuntutan untuk menyelesaikan dengan cepat proyek konstruksi, dengan menghasilkan kualitas

yang tinggi, serta mengandalakan biaya seminimal mungkin. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan sebuah konsep terpadu yang melibatkan semua aspek konstruksi, dimulai dari perencanaan sampai pelaksanaan di lapangan (Wahyu Hidayat, 2021:9).

PT Semarak Konstruksi Batam menjual berbagai macam produk/layanan sesuai kebutuhan, mulai dari perbaikan (*repair*), membangun hunian, desain struktural/autocad, rekonstruksi bangunan, komponen *air conditioner*/listrik dan lain sebagainya. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada project perbaikan (*repair*) yang akan diteliti di PT Semarak Konstruksi Batam. Berikut merupakan produk/layanan yang disediakan :

Tabel 1. 1 Jenis Produk/Layanan Pada PT Semarak Konstruksi Batam

No	Jasa Konstruksi	Jasa Pemeliharaan Gedung
1	Desain Struktural Sipil	Perbaikan Bangunan dan Renovasi
2	Workshop	Pemeliharaan Bangunan & Renovasi
3	Pabrik Industri/Gudang	Alumunium dan Carpenter's
4	Kantor	Mecanical
5	Ruko/Rumah Hunian Tunggal	Electrical
6	Konstruksi Jalan Raya	Pendingin ruangan (AC/Chiller)
7	Pengolahan Air Minum & Limbah	Pemeliharaan & Perbaikan Lift

Sumber : PT Semarak Konstruksi Batam (2023)

Setiap bangunan yang akan dibangun nantinya akan digunakan oleh berbagai orang berbagai macam kegiatan. Oleh karena itu, sebuah bangunan harus dilengkapi dengan fasilitas, seperti sistem pencahayaan, ventilasi udara, pengaman kebakaran, instalasi listrik, sistem komunikasi, penangkal petir, sistem tata suara, sistem keamanan gedung, pekerjaan pipa, sanitasi dan sebagainya. Oleh karena itu, peran perusahaan dibidang konstruksi sangat penting dan diperlukan

karena bertanggung jawab dalam memastikan keamanan serta kenyamanan pengguna bangunan. Keunggulan produk konstruksi akan berdampak langsung pada kenyamanan serta keamanan bagi para penggunanya. Kualitas produk menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan jika ingin perusahaan dapat bersaing di pasar. Begitu pula bagi konsumen, ketika membeli suatu produk, konsumen selalu mengharapkan barang yang dibelinya tersebut dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan secara memuaskan (Aulia Rosmaniar, 2021:3). Dalam ruang lingkup jasa konstruksi dan *property*, keunggulan produk antara lain meliputi :

1. Keunggulan aksesabilitas, keunggulan lokasi, keunggulan desain, keunggulan tingkat keprestisiusan, keunggulan estetika, keunggulan daya tahan, keunggulan bahan
2. Keunggulan interior, keunggulan eksterior, keunggulan fasilitas produk, keunggulan pemilihan cat.

Kualitas produk sangat penting bagi perusahaan guna menghadapi persaingan pasar dengan menciptakan sejumlah perbedaan, melalui produk atau layanan yang ditawarkan oleh pesaing-pesaing, sebagai upaya meningkatkan kualitas produk (Nurfauzi et al, 2023:185). Semakin baik kualitas produk yang digunakan oleh perusahaan konstruksi, maka semakin banyak pula konsumen yang memilih perusahaan tersebut sebagai vendor dalam pembangunan serta pengembangan konstruksi. Hal tersebut juga akan meningkatkan reputasi suatu perusahaan.

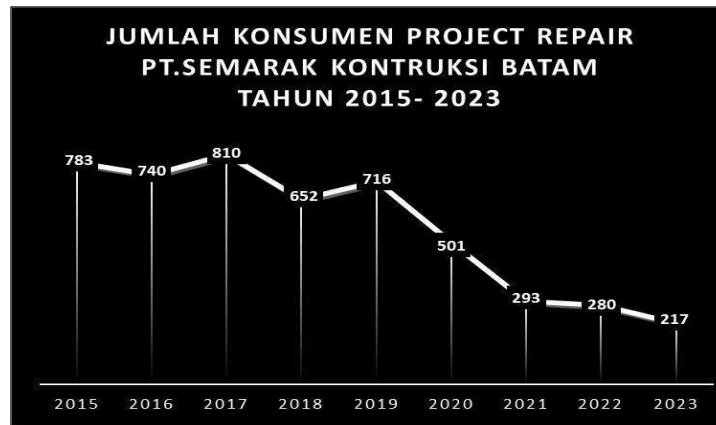
Dalam dunia bisnis, reputasi perusahaan menjadi salah satu unsur terpenting, karena reputasi yang baik atau buruk merupakan suatu penanda utama keberhasilan perusahaan (Syaf Tri & Rice H, 2020:296). Reputasi yaitu pandangan yang bersifat kompleks yang dimiliki oleh masing-masing konsumen terhadap suatu perusahaan, yang berasal dari karakteristik yang melekat pada setiap perusahaan (Rima Parawati, 2022:39). Reputasi perlu dijaga oleh perusahaan agar selalu mendapatkan penilaian positif dari konsumen. Reputasi perusahaan memang suatu yang kompleks, namun jika dikelola dengan baik akan sangat berharga. Keadaan reputasi akan tergantung kepada apa yang dilakukan perusahaan sebagai entitas. Lebih jauh dari itu, akan tergantung kepada komunikasi dan tanda tanda yang dipilih untuk diberikan kepada pasar. Simbol dari reputasi, nama perusahaan, jika dikelola dengan baik, akan mempresentasikan perusahaan agar didukung oleh masyarakat. Bahkan akan sangat bernilai bagi konsumen (Syaf Tri & Rice H, 2020:297). Investasi jangka panjang atas sumber daya, upaya, dan perhatian untuk membangun hubungan pelanggan adalah kunci agar perusahaan memiliki reputasi yang baik (Qalati et al, 2021:4). Ketika suatu perusahaan memiliki reputasi yang baik, hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan konsumen akan suatu perusahaan.

Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan individu bahwa apa yang telah di janjikan pihak lain akan sesuai dengan harapannya (Resmanasari et al, 2020:17). Kurangnya keyakinan konsumen dalam melakukan pembelian salah satunya disebabkan oleh keraguan mengenai kualitas produk yang dibelinya (Solihin, 2020:7). Ketika suatu perusahaan menghasilkan kualitas yang baik maka akan

timbul kepercayaan konsumen akan produk/jasa yang dihasilkan. Sebaliknya, jika perusahaan menghasilkan kualitas yang kurang baik maka akan rasa percaya akan hilang terhadap perusahaan tersebut. Perlu nya menjaga kepercayaan konsumen akan suatu barang atau jasa yang dihasilkan karena hal tersebut akan berdampak pada keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen.

Sebagian besar usaha jatuh atau bangkrut karena berbagai faktor, antara lain faktor kualitas produk, reputasi dan kepercayaan. Konsumen melakukan keputusan pembelian terhadap merek yang memiliki reputasi dan kepercayaan baik, hal tersebut merupakan konsep persaingan yang harus dihadapi perusahaan. Konsumen tidak akan ragu memilih suatu perusahaan dalam menjalankan pembangunan/pengembangan pada perusahaan konstruksi jika kualitas produk, reputasi dan kepercayaan bersifat baik.

PT Semarak Konstruksi Batam merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak di sektor konstruksi yang berada di Kota Batam. PT Semarak Konstruksi Batam menyediakan banyak layanan untuk kebutuhan industri, perumahan dan sebagainya. Dari data yang diperoleh melalui PT Semarak Konstruksi Batam tercatat bahwa project yang dikerjakan terjadinya naik turun dari tahun ke tahun. Berikut adalah data project yang berlokasi di Batam :








Gambar 1. 1 Jumlah Konsumen Project *Repair*

Sumber : PT Semarak Konstruksi Batam (2023)

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan jumlah konsumen pada project *repair* dari tahun 2019 sampai dengan sekarang. Penurunan tersebut mengakibatkan bisnis menjadi terpuruk (Raviqy et al, 2022:276). Pada masa sekarang ini, konsumen menjadi salah satu orientasi penting bagi perusahaan agar dapat memenangi bisnis (Kurniawan et al, 2020:70). Salah satu penyebab dari penurunan konsumen pada project *repair* yaitu dikarenakan terdapat keluhan atau komplain dari konsumen mengenai kualitas produk atau material yang digunakan oleh PT Semarak Konstruksi Batam yang dinilai kurang baik. Informasi yang didapat melalui PT Semarak Konstruksi Batam bahwa konsumen melakukan komplain berdasarkan banyak hal, umumnya yaitu mengenai kualitas produk atau material yang digunakan. Berikut beberapa komplain pada project *repair* terhadap produk yang digunakan oleh PT Semarak Konstruksi Batam

Tabel 1. 2 *Product Complaints* PT Semarak Konstruksi Batam

No	Contract Title	Product Complaints	Remarks
1	Repair Maingate Damaged		Kerusakan Pada Besi hollow 2 x 5 x 4.5mm
2	Repair and Replace Boundary Wall Behind		Ukuran tidak sama (patah) pada Bata merah kecil 15 x 8.5 x 4cm
3	Repair Tinted Fixed Glass Window		Perbedaan warna kaca tinted glass dengan sebelumnya
4	Repair Railing Drainage Buffer Zone at BIP		Bengkok Pipa giv 1-1/2" x 1.5mm
5	Repair Squatting Closet and Floor Tile		Warna keramik tidak sesai existing

Sumber : PT Semarak Konstruksi Batam (2023)

Seperti pada tabel 1.2 material yang digunakan terkadang terdapat perbedaan antara ketebalan, warna, panjang atau pendek, serta kualitas nya yang sudah menurun seperti berjamur, rapuh ataupun bengkok. Material yang

digunakan tersebut sangat tidak memuaskan konsumen sehingga sering terjadinya komplain kepada perusahaan. Dengan adanya masalah tersebut menjadikan reputasi perusahaan menurun. Perusahaan perlu memperhatikan hal tersebut sehingga reputasinya tetap baik. Reputasi umumnya berkaitan dengan pengalaman pelanggan, pembicaraan orang maupun pemberitaan media atas produk atau perusahaan tersebut. Ketika suatu perusahaan mempunyai reputasi yang baik, maka konsumen tidak memiliki keraguan ketika hendak memilih perusahaan untuk mengerjakan project.

Selanjutnya, dengan menurunnya jumlah konsumen setiap tahunnya disebabkan juga karena menurunnya tingkat kepercayaan konsumen karena kualitas produk yang digunakan perusahaan kurang baik. Ketika suatu perusahaan melakukan kesalahan, hal tersebut mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen. Untuk membangun kepercayaan konsumen merupakan hal yang tidak mudah, banyak tahapan yang harus dilalui. Jika produk atau jasa telah memenuhi harapan serta kebutuhan konsumen maka konsumen akan merasa percaya serta puas akan produk tersebut. Konsumen tidak akan mengganti produk lain ketika mereka sudah merasa cocok serta nyaman akan suatu produk.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Reputasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Semarak Konstruksi Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kualitas produk yang digunakan oleh perusahaan terkadang kurang baik atau tidak sesuai dengan kemauan konsumen, hal tersebut memicu komplain serta konsumen project *repair* pertahun menurun.
2. Reputasi perusahaan menjadi buruk karena adanya komplain dari konsumen atas ketidaksesuaian produk yang digunakan oleh perusahaan.
3. Kepercayaan konsumen menurun akibat perusahaan kurang teliti dalam memilih produk yang digunakannya.

1.3 Batasan Masalah

1. Objek pada penelitian ini yaitu PT Semarak Konstruksi Batam
2. Responden pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian layanan jasa pada PT Semarak Konstruksi Batam terkhusus pada project (*repair*).
3. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu variabel kualitas produk, reputasi dan kepercayaan sebagai variabel dependen serta keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Semarak Konstruksi Batam?

2. Apakah reputasi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Semarak Konstruksi Batam?
3. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Semarak Konstruksi Batam?
4. Apakah kualitas produk, reputasi dan kepercayaan secara bersama sama memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Semarak Konstruksi Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Guna mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen
2. Guna mengetahui pengaruh reputasi terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen
3. Guna mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen
4. Guna mengetahui pengaruh kualitas produk, reputasi dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.6.1 Aspek teoritis

Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan sumber serta masukan penelitian berikutnya. Dapat meningkatkan pemahaman umum tentang aspek-aspek yang dapat mendukung adanya keputusan pembelian.

1.6.2 Aspek praktis

1. Bagi peneliti

Dapat memahami tentang kualitas produk, reputasi dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian, serta sebagai syarat kelulusan pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan pengamatan untuk penelitian berikutnya yang memiliki variabel sejenis.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Semarak Konstruksi Batam dalam meningkatkan keputusan pembelian.