

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis semakin tumbuh dengan pesat membawa dampak pada kehidupan manusia dan lingkungan di Indonesia, Provinsi Jawa Barat yang dijadikan sebagai tempat bisnis baik orang dalam negeri atau orang luar negeri salah satunya adalah Kabupaten Karawang. Daerah tersebut kini sedang mengalami perkembangan untuk menjadi daerah yang maju dengan memiliki banyak sekali potensi yang bisa diandalkan diantaranya adalah pertanian dan industri.

Kabupaten Karawang memiliki tanah yang subur sehingga banyak digunakan masyarakat untuk bercocok tanam mulai dari tanaman pangan, hingga tanaman hias. Seperti yang kita ketahui sebagian besar masyarakatnya adalah petani, selain tanah yang subur, banyak sumber air yang ada.

Pemerintah Kabupaten Karawang mengizinkan berdirinya kawasan industri sebagai tempat usaha dengan lokasi yang sudah ditentukan, Kawasan industri yang ada yaitu *Karawang International Industrial City* (KIIC), Kawasan Industri Mitra (KIM) Karawang, dan Kawasan Suryacipta, semakin banyaknya pabrik yang berdiri dan berkurangnya lahan hijau secara tidak langsung perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi, dimana perusahaan mengedepankan keunggulan dan berusaha untuk memuaskan pelanggan selain itu harus menjaga ruang hijau, PT. Suryacipta Swadaya, merupakan pengelola Kawasan Industri Suryacipta bergerak dalam bidang properti dengan berbagai macam jenis produk dan jasa unggulan yang ditawarkan, melihat kebutuhan masyarakat dan pabrik sekitar yang memerlukan tanaman sebagai penghijauan untuk menunjang hal tersebut PT. Suryacipta Swadaya memiliki tim yang memproduksi berbagai macam tanaman.

Produk tanaman yang ada di PT. Suryacipta Swadaya merupakan tanaman yang memprioritaskan fungsi dan keindahan dari sisi bentuk atau bunga yang ada dan bertujuan untuk memperindah lingkungan dengan berbagai jenis tanama seperti tanaman semak, tanaman pohon hingga tanaman hias yang ada membuat

perusahaan yang didirikan oleh Bapak Benjamin Arman Suriadjaya diminati oleh pelanggan baik dari dalam Kawasan Industri maupun di luar Kawasan Industri.

Begitupun yang terjadi di kota Karawang saat ini, kota Karawang merupakan kota yang maju dengan berbagai perusahaan dan usaha. Banyak orang dari luar kota atau luar negeri datang ke Karawang untuk membuka bisnis dan usaha. Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Karawang tahun 2018 dengan penduduk 2,295 juta jiwa, maka peluang bagi pengusaha untuk membuka bisnis maupun perusahaan sangatlah tepat di kota ini.

Untuk meningkatkan pemasaran supaya signifikan, perusahaan tentu harus memiliki strategi untuk melakukan langkah yang tepat sesuai pangsa pasar. Perubahan yang dilakukan terutama pada kompetitor yang mampu memproduksi tanaman yang sama menyebabkan perusahaan berorientasi kepada pelanggan. Produsen harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan dan pelayanan yang seperti apa sehingga pelanggan tidak hanya puas dengan pelayanan yang ada tetapi pelanggan kembali membeli tanaman yang dijual oleh perusahaan.

Usaha pengadaan tanaman di Karawang sudah cukup banyak sehingga membuat konsumen secara tidak langsung membuat pilihan jadi atau tidaknya pembelian tersebut, oleh karena itu produsen harus bisa memuaskan pelanggan sehingga pelanggan memutuskan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, tidak jarang perusahaan bersaing dengan usaha rumahan atau usaha mikro kecil menengah (UMKM) akibatnya pengusaha mau tidak mau harus memenangkan persaingan untuk menarik minat pelanggan.

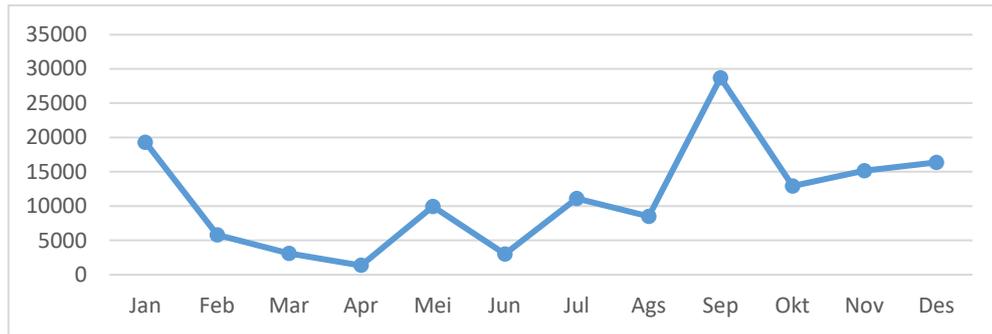
PT. Suryacipta Swadaya merupakan anggota dari PT. Surya Semesta Internusa Tbk (SSIA) dengan kantor pusat di Jakarta yang memiliki bisnis properti, berawal dari membeli sebidang tanah di desa Kuta Mekar kecamatan Ciampel pada tahun 1990 dengan bekal pengalaman, PT. Suryacipta Swadaya mendirikan kawasan industri yang terdapat perusahaan di dalamnya, Bapak Benjamin yang sering melaksanakan perjalanan bisnis dan mengetahui berbagai macam bisnis properti mengelola kawasan industri dengan keunikan yang berbeda-beda. Melihat belum adanya bisnis properti yang melakukan pengadaan tanaman hias, sedangkan lokasi di Karawang merupakan tempat yang memungkinkan untuk bercocok tanam dengan didukung oleh tanah yang subur

dan sumber air yang melimpah dengan demikian beliau memutuskan untuk mengembangkan jenis bisnis propertinya dengan menambahkan berupa pengadaan produk tanaman. Beliau memilih untuk menghasilkan berbagai macam jenis tanaman hias yang baik. Dengan membuat tim dengan nama Nursery bisa melakukan pengadaan tanaman hias, beliau mengembangkan berbagai tanaman macam hias untuk *indoor* dan *outdoor* dengan melakukan pelayanan pengiriman hingga merawat tanaman jika ada permintaan dari pelanggan.

Tabel 1.1
Data Penjualan Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya Tahun 2018

| Bulan | | Jumlah Tanaman Terjual | | Persentase |
|----------------|----------------|------------------------|--------|------------|
| Januari 2018 | Februari 2018 | 19.288 | 5.820 | -69,83% |
| Februari 2018 | Maret 2018 | 5.820 | 3.126 | -46,29% |
| Maret 2018 | April 2018 | 3.126 | 1.389 | -55,57% |
| April 2018 | Mei 2018 | 1.389 | 9.931 | 614,97% |
| Mei 2018 | Juni 2018 | 9.931 | 3.030 | -69,49% |
| Juni 2018 | Juli 2018 | 3.030 | 11.119 | 266,96% |
| Juli 2018 | Agustus 2018 | 11.119 | 8.503 | -23,53% |
| Agustus 2018 | September 2018 | 8.503 | 28.693 | 237,45% |
| September 2018 | Oktober 2018 | 28.693 | 12.915 | -54,99% |
| Oktober 2018 | November 2018 | 12.915 | 15.159 | 17,38% |
| November 2018 | Desember 2018 | 15.159 | 16.371 | 8,00% |

Sumber: Nursery PT. Suryacipta Swadaya, 2018



Grafik 1.1
Data Penjualan Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya Tahun 2018

Dari tabel di atas terlihat naik turunnya penjualan tanaman PT. Suryacipta Swadaya. Pada bulan Januari penjualan tanaman mencapai 19.288, di bulan Februari penjualan tanaman sebanyak 5.820 mengalami penurunan penjualan sebesar 69,83% dari bulan Januari, bulan Maret penjualan tanaman sebanyak 3.126 mengalami penurunan penjualan dari bulan Februari sebesar 46,29%, bulan April penjualan tanaman sebanyak 1.389 mengalami penurunan kembali sebesar 55,57% dari bulan Maret. Selama 3 bulan penjualan tanaman menurun, tetapi di bulan Mei penjualan tanaman sebanyak 9.931 hal tersebut menunjukkan kenaikan penjualan dari bulan April, penjualan bulan Mei meningkat sebesar 614,97%, bulan Juni penjualan tanaman sebanyak 3.030 hal tersebut merupakan penurunan penjualan tanaman dari bulan Mei sebesar 69,49%, bulan Juli penjualan tanaman sebanyak 11.119 menunjukkan penjualan tanaman meningkat sebesar 266,96% dari bulan Juni, bulan Agustus penjualan tanaman sebanyak 8.503 hal tersebut menunjukkan penurunan sebesar 23,53% dari bulan Juli. Terjadi peningkatan penjualan tanaman di bulan September sebanyak 28.693 hal tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 237,45% dari bulan Agustus, bulan Oktober mengalami penurunan penjualan sebanyak 12.915 hal tersebut menunjukkan penurunan sebesar 54,99% dari bulan September, bulan November terjadi kenaikan penjualan tanaman sebanyak 15.159 hal tersebut menunjukkan kenaikan penjualan tanaman sebesar 17,38% dari bulan Oktober, bulan Desember terjadi kenaikan penjualan tanaman kembali sebanyak 16.371 hal tersebut menunjukkan kenaikan penjualan tanaman sebesar 8,00% dari bulan November. Sehingga penjualan tanaman pada tahun 2018 sebanyak 135.344 tanaman.

Tabel 1.2
Data Pelanggan Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya Tahun 2018

| Bulan | | Pelanggan/Orang | | Persentase |
|----------------|----------------|-----------------|-----|------------|
| Januari 2018 | Februari 2018 | 209 | 158 | -24,4% |
| Februari 2018 | Maret 2018 | 158 | 129 | -18,35% |
| Maret 2018 | April 2018 | 129 | 124 | -3,88% |
| April 2018 | Mei 2018 | 124 | 138 | 11,29% |
| Mei 2018 | Juni 2018 | 138 | 219 | -58,7% |
| Juni 2018 | Juli 2018 | 219 | 200 | -8,68% |
| Juli 2018 | Agustus 2018 | 200 | 159 | -20,50% |
| Agustus 2018 | September 2018 | 159 | 225 | 41,51% |
| September 2018 | Oktober 2018 | 225 | 151 | -32,89% |
| Oktober 2018 | November 2018 | 151 | 161 | 6,62% |
| November 2018 | Desember 2018 | 161 | 179 | 11,18% |

Sumber: PT. Suryacipta Swadaya, 2018



Grafik 1.2
Data Pelanggan Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya Tahun 2018

Dari data tabel di atas dapat kita ketahui turun naiknya pelanggan yang membeli produk tanaman di PT. Suryacipta Swadaya, hal tersebut bisa disebabkan oleh kualitas jenis tanaman yang sama dan pelayanan yang memuaskan dalam persaingan antara produsen tanaman dari perusahaan lain atau dari usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang berada di kabupaten Karawang yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Seiring berjalannya waktu, pengadaan tanaman semakin berkembang karena banyaknya perusahaan baru dan masyarakat sekitar PT. Suryacipta Swadaya, sehingga menjadi peluang pasar dikarenakan pemilik perusahaan yang

baru berdiri dan masyarakat sekitar ada yang membutuhkan tanaman baik untuk menghiasi *outdoor* atau *indoor* perusahaan baru atau masyarakat sekitar yang tertarik.

Kualitas produk tanaman bagi pelanggan sangatlah penting karena berpengaruh untuk meningkatkan penjualan atau menaruh kepercayaan pelanggan kepada produsen dan bisa memenuhi keinginan pelanggan. Hal tersebut secara tidak langsung menuntut perusahaan untuk memaksimalkan kualitas produk sehingga pelanggan dapat membeli produk yang ditawarkan bahkan pelanggan dapat membeli produk tanaman secara terus menerus.

Menurut penelitian terdahulu dari Handayani (55:2012), pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 80%, 20% sisanya adalah lain-lain. Menurut penelitian tersebut kualitas produk dan kualitas pelayanan terbukti signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

Selain kualitas produk yang baik, untuk menarik pelanggan perlu dilakukan sesuatu, salah satunya adalah melakukan pelayanan yang baik, kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik, membuat pelanggan menganggap perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika pelanggan beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan buruk, maka pelanggan akan beranggapan jika perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan kembali datang bahkan pelanggan bisa memberi rekomendasi kepada orang lain untuk melakukan pembelian produk tanaman ditempat yang sama. Jasa pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh

perusahaan kepada pelanggan. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat seperti produk akan tetapi pelayanan jasa tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap pelanggan yang menggunakan jasa tersebut.

Dengan pelayanan yang baik, perusahaan dapat mengkomunikasikan produknya kepada pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang menawarkan keunggulan produk maka pelanggan akan tertarik pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Maka pelayanan sangatlah berpengaruh bagi perusahaan untuk meningkatkan suatu penjualan.

Melihat PT. Suryacipta Swadaya memasarkan produk tanaman tersebut di daerah yang sebagian besarnya adalah bercocok tanam dan berdiri di antara perusahaan yang ada di Kawasan Industri maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang :

“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Suryacipta Swadaya (Studi Kasus Pada Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya)”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya.

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat fenomena berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka indentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Perusahaan yang menjual tanaman di Karawang sangat beragam dan membuat persaingan yang ketat.
2. Produk tanaman yang dijual pesaing memiliki jenis yang sama dan berbagai keunggulan, sehingga perusahaan harus bisa mempertahankan keunggulan dan meyakinkan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan PT. Suryacipta Swadaya harus ditingkatkan untuk meningkatkan penjualan.
4. Kepuasan pelanggan dibutuhkan perusahaan, agar meningkatkan kualitas produk tanaman dan pelayanannya.

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan pembahasan dan kejelasan data yang akan dibahas, maka penulis menggunakan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berada dalam bidang ilmu manajemen khususnya di bidang pemasaran.
2. Penelitian ini ditujukan kepada pelanggan yang telah membeli tanaman di PT. Suryacipta Swadaya.
3. Penelitian ini membahas tema kajian meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya.
4. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis rentang skala dan analisis jalur *path analysis* dengan memanfaatkan perangkat *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 23 for windows*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk di PT. Suryacipta Swadaya?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Suryacipta Swadaya?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan di PT. Suryacipta Swadaya?
4. Bagaimana korelasi antara kualitas produk dengan kualitas pelayanan di PT. Suryacipta Swadaya?
5. Bagaimana pengaruh parsial dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Suryacipta Swadaya?
6. Bagaimana pengaruh simultan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Suryacipta Swadaya?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini akan menjelaskan tentang:

1. Untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan kualitas produk PT. Suryacipta Swadaya.
2. Untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan kualitas pelayanan PT. Suryacipta Swadaya.

3. Untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya.
4. Untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan korelasi antara kualitas produk dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya.
5. Untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan pengaruh parsial dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya.
6. Untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan pengaruh simultan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini, diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak atau kalangan, baik secara akademis maupun praktisi, yang antara lain adalah sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan di perkuliahan.
2. Memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini bagi perusahaan dapat menjadi wacana referensi bagi penentuan kebijakan-kebijakan perusahaan serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi kualitas produk dan kualitas pelayanan.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dijadikan sebagai penambah wawasan tentang pentingnya kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.