

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan bisnis saat ini di mana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai untuk menilai, maka kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan atau produk yang lebih baik. Pelanggan dapat puas jika membeli produk dengan harga yang sesuai dengan kualitasnya. Apabila pelanggan merasa tidak puas kepada perusahaan, maka pelanggan cenderung akan memutuskan hubungan bisnis sehingga berdampak pada kerugian finansial perusahaan. Kepuasan konsumen diperoleh sebagai hasil reaksi konsumen terhadap harga dan kuantitas produk [1]. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kepuasan pelanggannya seperti dengan cara menetapkan harga yang memadai dan meningkatkan kualitas produk.

PT. Sawita Unggul Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan kelapa sawit menjadi CPO (*Crude Palm Oil*). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting bagi perusahaan dalam menunjukkan komitmen dan pelayanannya. Dalam hasil survei pendahuluan, diketahui penjualan CPO di perusahaan mengalami penurunan. Berikut ini akan ditampilkan data penjualan CPO tahun 2012 sampai dengan 2016 seperti pada Tabel 1.1.

**Tabel 1. 1 Data Penjualan CPO tahun 2012 - 2016**

No.	Tahun	Jumlah Produksi (Ton)	Total Penjualan (Rp.)
1	2012	3600	8,412,000,000
2	2013	3510	8,287,000,000
3	2014	3500	8,167,000,000
4	2015	3470	8,098,000,000
5	2016	3320	8,057,000,000

Sumber: PT. Sawita Unggul Jaya

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa penjualan CPO cenderung menurun yang disebabkan rendahnya kepuasan pelanggan selama bertransaksi di perusahaan karena penetapan harga CPO perusahaan yang dinilai pelanggan belum sesuai dengan produk yang dijual dan kualitas produk CPO yang belum sesuai harapan pelanggan.

Harga merupakan jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan suatu produk. Penetapan harga produk oleh perusahaan harus sesuai dengan kualitas produk dan manfaatnya untuk pelanggan. Jika harga yang ditetapkan perusahaan tidak relevan dengan kualitas dan manfaat produk, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Dalam faktor harga, pelanggan PT. Sawita Unggul Jaya menilai bahwa harga jual CPO perusahaan sering lebih mahal dibandingkan perusahaan lain sejenis. Lebih mahalnya produk CPO perusahaan menyebabkan pelanggan menjadi tidak puas dalam membeli karena melihat perusahaan lain dapat menjual dengan harga yang lebih murah. Berikut ini akan ditampilkan data perbandingan harga CPO perusahaan dengan PT. Karya Serasi Jaya Abadi Medan tahun 2016 seperti pada Tabel 1.2.

**Tabel 1. 2 Data Perbandingan Harga CPO PT. Sawita Unggul Jaya Dengan PT. Karya Serasi Jaya Abadi Medan Tahun 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Harga Jual PT. Sawita Unggul Jaya per Ton (Rp.)</b>	<b>Harga Jual PT. Karya Serasi Jaya Abadi Medan (Rp.)</b>
Januari	Rp. 6.433.000	Rp. 6.180.000
Februari	Rp. 7.202.000	Rp. 6.818.000
Maret	Rp. 7.581.000	Rp. 7.417.000
April	Rp. 8.651.000	Rp. 8.597.000
Mei	Rp. 8.365.000	Rp. 8.257.000
Juni	Rp. 8.096.000	Rp. 7.920.000
Juli	Rp. 7.433.000	Rp. 7.342.000
Agustus	Rp. 8.321.000	Rp. 8.222.000
September	Rp. 8.805.000	Rp. 8.716.000
Oktober	Rp. 7.958.000	Rp. 7.854.000
Nopember	Rp. 8.575.000	Rp. 8.483.000
Desember	Rp. 9.159.000	Rp. 9.105.000

Sumber: Perbandingan dari Peneliti

PT. Karya Serasi Jaya Abadi Medan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan kelapa sawit menjadi CPO (*Crude Palm Oil*). Perusahaan ini adalah salah satu pesaing utama PT. Sawita Unggul Jaya. PT. Karya Serasi Jaya Abadi Medan berada di jalan Diponegoro No. 51 Medan. Dari Tabel 1.2 terlihat bahwa pada tahun 2016, harga jual CPO yang ditetapkan perusahaan lebih mahal dibandingkan dengan harga PT. Karya Serasi Jaya Abadi Medan. Lebih mahalnya produk CPO perusahaan menyebabkan pelanggan menjadi tidak puas dalam membeli karena melihat perusahaan pesaing dapat menjual dengan harga yang lebih murah.

Selain itu, rendahnya kepuasan pelanggan juga dikarenakan faktor kualitas produk CPO. Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Saat ini, sebagian besar pelanggan semakin kritis dalam mengkonsumsi suatu produk. Kepuasan pelanggan dapat terbentuk jika pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan harga yang dibayar. Dalam faktor kualitas produk, pelanggan menilai bahwa hasil olah kelapa sawit ke CPO yang dilakukan oleh PT. Sawita Unggul Jaya sering memiliki kualitas yang tidak sesuai harapan dan memicu komplain pelanggan. Adapun komplain pelanggan mengenai kualitas produk CPO yang dijual, seperti minyak CPO yang belum sepenuhnya murni, minyak masih tercampur dengan zat lainnya, dan lainnya. Komplain pelanggan ini menunjukkan bahwa pelanggan belum terpuaskan dalam membeli CPO kepada perusahaan.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang terjadi pada perusahaan, maka peneliti melakukan penelitian pada perusahaan ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya?
- c. Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah:

- a. Variabel bebas penelitian ini meliputi harga ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ).
- b. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan pelanggan ( $Y$ )
- c. Objek penelitian ini adalah PT. Sawita Unggul Jaya.
- d. Tahun pengamatan pada penelitian ini adalah tahun 2017.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis dengan tujuan:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan CPO pada PT. Sawita Unggul Jaya.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis:

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan dengan masalah peneliti ini.

b. Manfaat praktis:

Sebagai bahan referensi bagi PT. Sawita Unggul Jaya di masa yang akan datang dengan perbaikan penetapan harga dan peningkatan kualitas produk yang dijual.

## 1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Suryari Purnama dan Rizki Sandrini (2012) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Sophie Martin” [2]. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

- a. Variabel penelitian yang digunakan penelitian terdahulu adalah Kualitas Produk sebagai variabel bebas dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel terikat, sedangkan variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Harga dan Kualitas Produk sebagai variabel bebas dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel terikat. Alasan penambahan variabel harga dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor harga karena konsumen akan puas jika membeli dengan harga yang murah dan sesuai kualitas yang diharapkan.
- b. Waktu penelitian : penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2012 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 - 2018.
- c. Objek penelitian: objek penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan tas sedangkan objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan penjualan CPO.