

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Diera kepresidenan yang dipimpin oleh bapak Ir. Joko Widodo perkembangan di Indonesia lebih berfokus pada perbaikan, penambahan dan pengembangan pembangunan infrastruktur serta fasilitas yang guna difungsikan untuk menunjang kepentingan rakyat khususnya masyarakat Indonesia. Sehingga memberikan peluang besar untuk para kontraktor serta distributor menjalin kerjasama dengan pemerintah dalam proses menyediakan jasa dan material.

Perkembangan bisnis yang sangat pesat baik dalam bidang penyedia jasa maupun bidang penyedia barang memberikan beragam value serta kelebihan dari setiap perusahaan. Akibatnya membuat persaingan menjadi relatif ketat serta memberikan beragam pilihan bagi konsumen untuk menentukan mempergunakan jasa, barang, maupun produk dari yang setiap perusahaan tawarkan. Adapun contoh produsen yang menawarkan jasa, barang, maupun produk dengan beberapa kelebihan dan kekurangan yakni perusahaan dalam bidang kontraktor dan distributor. Kontraktor dan distributor beroperasi dalam sektor jasa serta penyedia produk maupun barang. Disurabaya perusahaan yang bergerak dibidang kontraktor dan distributor, baik yang mencakup dalam wilayah, luar wilayah sampai dengan luar pulau, dari sector yang kecil sampai dengan sector yang besar dan memiliki nama yang cukup terkanal dikalangan para kontraktor dan masyarakat, salah satunya adalah perusahaan Pt. Karya Utama Steel berlokasi di Sidoarjo tepatnya di Perumahan GriyaCandramas Blok FA 02-

03 Sedati Sidoarjo yang sekarang telah lebih berfokus pada bidang penyedia material produk dan barang.

Menciptakan kepuasan pelanggan, sebuah perusahaan harus memiliki mutu produk yang bagus, berstandart dan terjamin kualitasnya, harga yang bersaing dengan perusahaan lain dan pelayanan yang bagus sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya. Penjualan adalah sesuatu yang esensial untuk perusahaan sebab melalui terdapatnya penjualan, perusahaan dapat berjalan. Dalam keadaan sekarang ini yang dimana-mana krisis melanda ekonomi setiap wilayah yang membuat setiap perusahaan harus berfikir untuk meningkatkan penjualan. Bahkan perusahaan harus membuat inovasi terbaru supaya penjualan masih terus berjalan dan kepuasan pelanggan masih harus di jaga.

Pt Karya Utama Steel memberikan mutu produk yang cukup bagus , jaminan barang baru dan harga yang cukup bersaing, serta pelayanan dari tim sales yang cukup mumpuni dan kompeten dibidangnya. Ini membuat perusahaan ini masih tetap berdiri dan eksis sampai saat ini. Pemimpin Pt. Karya Utama Steel membuat visi dan misi yang jelas dengan menekankan perusahaan ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang distributor dan kontraktor yang menjadi solusi bagi owner, user maupun buyer yang mencari produk barang dengan mutu produk yang sudah terjamin. Menjadi perusahaan yang mengedepankan pelayanan prima, ramah , sopan dan santun serta memberikan pengertian untuk setiap pelanggan yang belum memahami produk atau barang yang diinginkan. Kemudian juga menawarkan harga selaras pada mutu maupun kualitasnya produk.

Hal ini diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, terbantu dan merasa beruntung bisa

bekerjasama dengan perusahaan Pt. Karya Utama Steel. Menciptakan kepuasan pelanggan merupakan hal yang diharapkan dari Pt. Karya Utama Steel karena membuat perusahaan memiliki nama dan citra yang cukup baik dikalangan para pelanggan. Dengan memperhatikan mutu setiap produk yang dijual, harga yang mampu bersaing pada kompetitor dan pelayanan yang cukup bagus yang ditekankan di bagian penjualan yakni tim sales dan tim marketing.

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan selalu mempertimbangkan beberapa cara bagaimana suatu kepuasan konsumen tersebut bisa tercapai dan terpenuhi di perusahaan Pt. Karya Utama Steel. Hal ini ada beberapa indikator atau cara bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan. Cara pertama adalah dengan cara mempertimbangkan kualitas atau mutunya produk yang perusahaan tawarkan. Kualitas, ketahanan dan kekuatan produk yang ditawarkan serta kerapian dari produk yang diproduksi membuat pelanggan merasa puas sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Mutu dari produk yang ditawarkan akan membuat bagaimana kepuasan dalam diri konsumen tercapai. Mutu merupakan ukuran terhadap produk yang pelanggan nilai dari seluruh dimensinya, guna mencukupi tuntutan kemudahan, kenyamanan, keamanan, serta kebutuhannya pelanggan. Arrmand V. Feigenbaum (1998:7) menjelaskan, mutu yakni gabungannya dari karakteristik jasa maupun produk secara keseluruhan dari pemasaran rekayasa, pembuatan, serta perawatan dimana dipergunakan dalam memenuhi harapannya konsumen.

Kedua yakni factor harga dimana juga mampu berpengaruh dalam terciptanya kepuasan pelanggan. Karena harga pemicu awal ketertarikan pelanggan dengan perusahaan, melalui harga juga kepuasan pelanggan dapat tercipta. Kotler dan Armstrong (2012:345) menjelaskan, secara sempit harga bisa diartikan selaku sejumlah nominal yang ditujukan pada sebuah jasa ataupun

produk. Ataupun secara luas yakni sejumlah nilai yang konsumen tukarkan guna memperoleh keuntungannya mempunyai serta mempergunakan jasa maupun produk dimana mampu memberikan laba untuk perusahaan. Setiap perusahaan akan mempertimbangkan harga cukup terjangkau dimana disertai mutu yang baik sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan dari segi harga yang sesuai dengan kemampuan para konsumen. Harga. Tentu tidak meninggalkan bahwa perusahaan juga perlu mencari laba dari hasil penjualan, maka dengan begitu perusahaan atau pelaku usaha harus mempertimbangkan harga yang cukup bersaing supaya mampu melangsungkan persaingan secara baik.

Cara atau factor ketiga yakni pelayanan, dimana berhubungan pada nilai atau wajah utama setiap perusahaan, bukan hanya harga dan company profile yang menarik, pelayanan juga merupakan indikator terpenting bagi perusahaan. Untuk perusahaan dengan segala bidang tentunya akan memerhatikan pelayanannya untuk pelanggan. Pelayanan secara prima serta baik memberikan nilai positif bagi perusahaan untuk membuat pelanggan kembali untuk melakukan transaksi. Pelayanan ini merupakan kesan yang didapatkan oleh pelanggan selama melakukan transaksi. Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh bagi perusahaan, karena pelayanan adalah salah satu faktor kepuasan pelanggan. Pratomo & Shaff (2000:107) menjelaskan, pelayanan prima yakni kepeduliannya perusahaan pada konsumen. Bisa dikatakan pelayanan prima yakni rasa kepedulian perusahaan dimana berorientasi laba ataupun perusahaan yang berorientasi social (*non-profit*) pada konsumen dimana diperlihatkan melalui terdapatnya perhatian, sikap, serta tindakan supaya konsumen bisa memperoleh kenyamanan.

Dari penjabaran latar belakang tersebut, peneliti di sini tertarik serta berminat dalam mengadakan penelitian yang berjudul "**Menciptakan Kepuasan**

Pelanggan Melalui Mutu Produk, Harga Dan Pelayanan Prima Di PT. Karya Utama Steel”.

1.2 Rumusan Masalah

Berpatokan pada Latar Belakang diatas, dapat diambil beberapa rumusan masalah yang meliputi;

1. Apakah Mutu Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Karya Utama Steel?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Karya Utama Steel?
3. Apakah Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Karya Utama Steel?
4. Bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan melalui mutu produk, harga dan pelayanan prima di PT. Karya Utama Steel ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Mutu Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Karya Utama Steel.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Karya Utama Steel.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Karya Utama Steel.
4. Untuk mengetahui Bagaimana menciptakan Kepuasan Pelanggan melalui Mutu Produk, Harga dan Pelayanan Prima di PT. Karya Utama Steel.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Aspek Akademis

Hasil dari penelitian ini bisa dimanfaatkan selaku bahan kajian maupun referensi untuk penelitian berikutnya serta mampu meningkatkan wawasan maupun pengetahuan terkait penelitian ini. Penulisan studi ini juga dimaksudkan selaku tugas akhir dimana diperlukan untuk bisa mendapatkan gelar sarjana ekonomi.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil dari penelitian ini bisa memberi andil secara positif pada pengembangannya disiplin ilmu manajemen SDM terkait lingkungan kerja serta disiplin kerja. Kemudian juga mampu berperan selaku sumber informasi guna meningkatkan pengetahuan maupun wawasan dalam sektor manajemen SDM.

3. Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini bisa menjadi informasi dimana mampu dimanfaatkan selaku kontribusi untuk menentukan kebijakan maupun keputusan untuk perusahaan dalam masa mendatang.