

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (*SDGS*) menurut Sutopo (2014) sebagai agenda yang disepakati oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat atau pertumbuhan ekonomi yang lebih baik dimasa mendatang. Agenda tersebut menghasilkan 17 tujuan pembangunan berkelanjutan dengan tujuan memperbaiki kesejahteraan rakyat secara global termasuk di negara Indonesia sendiri. Salah satu tujuan berkelanjutan dari *SDGS* yaitu menciptakan lapangan pekerjaan disektor Industri. Industri di Indonesia sendiri tidak kalah dengan negara negara maju, kekayaan sumber daya alam yang sangat melimpah dapat dipergunakan untuk kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Terutama di industri pertambangan, di Indonesia industri tambang juga tidak kalah dengan negara negara maju yang ada, sebab sama sama menyerap banyak tenaga kerja. Apalagi jika dilihat secara seksama, industri tambang lebih banyak menyerap tenaga kerja dibanding dengan negara maju yang lebih bergantung pada teknologi otomatis yang menggantikan peran manusia.

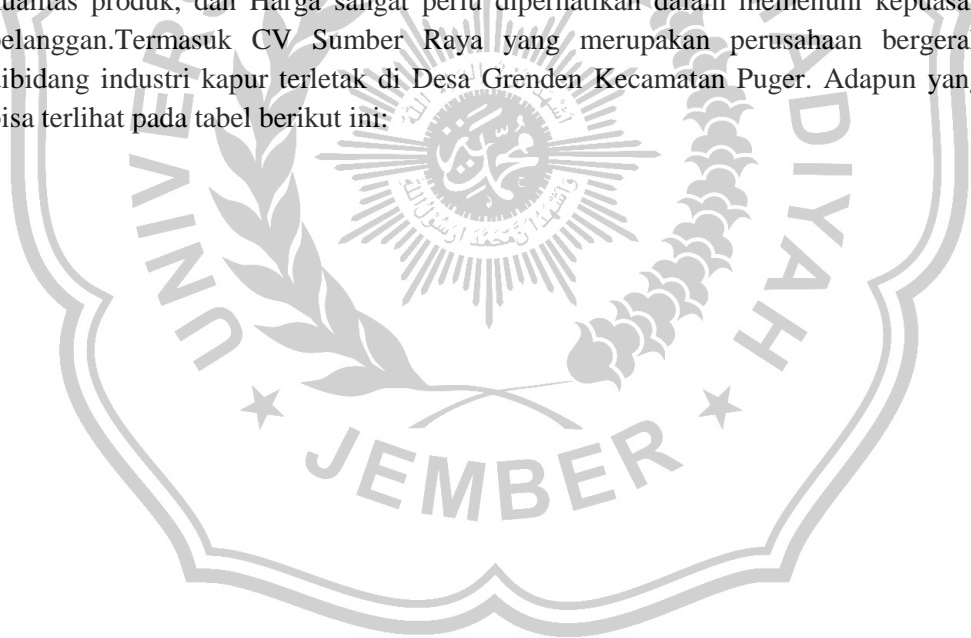
Di Indonesia sendiri ada banyak industri dibidang pertambangan termasuk batu bara, emas, timah, tembaga, biji besi, nikel dan termasuk batu kapur atau gamping. Batu kapur atau batu gamping sendiri termasuk batuan sedimen yang biasa digunakan untuk campuran membuat semen, pencampuran zat pupuk untuk pembasmi hama, pencampuran untuk material jalan dan lain sebagainya. Perusahaan harus mampu memaksimalkan kinerjanya agar tetap bisa mengalami kenaikan. Perusahaan juga harus mampu memahami kebutuhan, permintaan, dan kemauan pelanggan. Kunci utama dari kepuasan pelanggan adalah bagaimana perusahaan dapat memahami segala sesuatu yang dibutuhkan pelanggan. Perusahaan juga harus mampu memberikan nilai serta kepuasan tersendiri melalui jasa maupun produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga juga harus diperhatikan sebab itu yang menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam usaha, sebab semua harus bisa memenuhi kebutuhan, permintaan, serta keinginan pelanggan agar mereka puas. Keberhasilan utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan *value* dan kepuasan terhadap pelanggan melalui produk yang

ditawarkan. Secara keseluruhan kegiatan yang dilakukan konsumen oleh perusahaan pada akhirnya akan bermuara terhadap nilai yang diberikan pelanggan pada produk dan kepuasan yang mereka rasakan. Menurut Yamit (2018) kepuasan pelanggan merupakan pengevaluasian setelah membeli dan membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Bagaimana hasil yang dirasakan atas penggunaan jasa atau produk, sama atau justru melebihi ekspektasi atau harapan yang diinginkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2017) kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu mempertahankan pelanggan, kuncinya yaitu kemampuan perusahaan dalam memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Kualitas produk menurut Setyaningrum, dkk (2015) produk merupakan suatu kumpulan atribut fisik, psikis, jasa, dan simbolik yang diciptakan untuk memuaskan konsumen dan pemenuhan keinginan pelanggan. sebuah produk terdiri atas atribut, baik berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*), termasuk harga, kualitas, warna, kemasan dan merek ditambah jasa layanan yang ditawarkan. Sebuah produk dapat berbentuk barang, tempat, orang atau gagasan. Yang termasuk dalam sebuah produk adalah jasa, orang, peristiwa, organisasi, tempat, atau campuran dari semua ini. Konsumen juga bukan hanya membeli atribut tetapi juga mereka membeli kepuasan terhadap keinginan serta keuntungan (*benefit*) yang akan diterima. Adapun penelitian yang dilakukan Runtuwu (2014) menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi berbeda lagi dengan penelitian yang dilakukan oleh Suprihadi (2016) bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga disampaikan oleh Haryanto (2013) mengatakan bahwa kualitas produk memang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas produk adalah kualitas layanan. Menurut Chandra (2016) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kontribusi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing disetiap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun penelitian yang dilakukan Kristanto (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi berbeda hasil penelitian yang dilakukan oleh Normasari, dkk (2013) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diterima dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Putro (2014) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sama halnya penelitian yang dilakukan Rondonuwu (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif. Adapun Faktor lain yang dapat

mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga menurut Tjiptono (2015) memainkan peran penting dalam usaha, jika harga terlalu mahal maka produk tidak dapat terjangkau oleh sasaran dan target pasar. Berikutnya jika harga terlalu rendah maka perusahaan akan sulit mendapatkan laba. Harga sangat berperan penting terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Alma (2020) harga merupakan nilai dari suatu produk untuk ditukarkan dengan produk lain. Harga atau nilai dapat terlihat saat bertukar barang atau barter. Tetapi dimasa sekarang, ekonomi sudah tidak melakukan barter lagi dan menggunakan uang sebagai alat tukar. Jadi harga merupakan nilai dari suatu barang yang dinyatakan dengan uang. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2016) menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi berbeda lagi dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetio (2012) menyatakan bahwa harga sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal lain disampaikan oleh Alviana (2017) bahwa hasil dari penelitian menunjukkan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu faktor faktor dari kualitas layanan, kualitas produk, dan Harga sangat perlu diperhatikan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Termasuk CV Sumber Raya yang merupakan perusahaan bergerak dibidang industri kapur terletak di Desa Grenden Kecamatan Puger. Adapun yang bisa terlihat pada tabel berikut ini:



Tabel 1.2
Laporan Penjualan CV SUMBER RAYA
Tahun 2020

No	Bulan	Penjualan
1	Januari	50 ton
2	Februari	42 ton
3	Maret	30 ton
4	April	32 ton
5	Mei	34 ton
6	Juni	39 ton
7	Juli	45 ton
8	Agustus	37 ton
9	September	42 ton
10	Oktober	35 ton
11	November	32 ton
12	Desember	30 ton

Sumber: Diolah, data penjualan CV Sumber Raya 2020

Dilihat dari tabel 1.2 diatas terlihat bahwa terjadi penurunan pada CV Sumber Raya, Ini menjadi masalah tersendiri sebab jika usaha ini terus menerus mengalami penurunan maka banyak karyawan yang dirumahkan. Apalagi dengan adanya musim pandemi Covid 19 yang menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan. Covid 19 sendiri merupakan wabah virus yang menyerang imunitas tubuh manusia, dimana virus ini sedang melanda dunia dan menjadi suatu pandemi yang sangat besar dampaknya terhadap pertumbuhan ekonomi dunia termasuk Indonesia. Banyak sekali usaha yang mengalami kebangkrutan dan mengakibatkan banyak sekali peningkatan pengangguran. Selain itu banyak karyawan harus diberhentikan dan kehilangan pekerjaan. Termasuk CV Sumber Raya, penjualan kapur atau gamping mengalami penurunan bahkan banyak dari karyawan yang harus dirumahkan. CV Sumber Raya sendiri membeli limbah kapur dari pabrik Holding Bangun Artha Group kemudian diolah dan dijual pada masyarakat.

Banyak yang menilai bahwa pertambangan berdampak buruk bagi lingkungan, tetapi bisa dilihat dari sisi positifnya bahwa dengan adanya perusahaan ini dapat membuka dan menciptakan lapangan pekerjaan baru khususnya untuk masyarakat setempat dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi guna kesejahteraan masyarakat. Seperti halnya CV Sumber Raya, jika CV ini terus mengalami penurunan maka akan berimbas juga ke karyawan, apalagi CV Sumber Raya dari segi kualitas produk juga kalah bersaing dengan UMKM yang ada, maka dari itu untuk mempertahankan agar

usaha ini tetap berjalan adalah dengan mempertahankan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu faktor faktor dari kualitas layanan, kualitas produk, dan Harga sangat perlu diperhatikan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Termasuk CV Sumber Raya juga harus mampu memperhatikan hal itu agar usaha yang dijalankan terus berjalan dan pertumbuhan ekonomi menjadi lebih baik lagi guna untuk kesejahteraan masyarakat setempat.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah menurut Kuncoro (2013) adalah konteks dari penelitian, alasan mengapa penelitian diperlukan, dan petunjuk yang mengarahkan tujuan penelitian. Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menurut Kuncoro (2013) studi kausal yang menjelaskan hubungan sebab akibat. Maka, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan terhadap faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

2. Bagi Stakeholders

Bagi lembaga lembaga pendidikan, misalnya Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya program studi Manajemen diharapkan dapat melakukan penelitian-penelitian terkait kepuasan pelanggan.

3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian tentang kepuasan pelanggan diharapkan perusahaan terkait lebih memperbaiki faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti harga, kualitas layanan, serta kualitas produk agar kebutuhan pelanggan terpenuhi dan diharapkan penjualan perusahaan menjadi meningkat.

