

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sehari-hari berdampak besar pada perkembangan kemajuan, semua pergantian inovasi dan informasi bisa disebarluaskan secara luas, apalagi pada waktu yang tidak lama. Hal tersebut tidak terbebas dari dukungan teknologi informasi yang menjadi lebih meningkat dan berkembang. Mewajibkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk sesuai keahlian sendiri-sendiri. Karena penerimaan informasi yang tidak lama dan perkembangan teknologi, perusahaan menjadikan pelayanan dan produk untuk mencukupi apa yang diinginkan konsumen dan keperluan konsumen, itu membuat konsumen puas dengan apa yang telah rasakan konsumen dari perusahaan. Untuk sekarang, ada beberapa perusahaan yang meminimalkan keuntungan dan belum memenuhi harapan. Hal ini bukan karena produk yang dijual tidak memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, tetapi karena pelayanan yang diberikan tidak relevan terhadap keinginan konsumen. Apabila pelayanan diterima sesuai dengan ekspektasi, akan membuat konsumen menjadi puas karena pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga perusahaan tetap memiliki konsumen tersebut.

Banyak yang berdampak negatif karena terjadinya pandemi covid di Indonesia. Indonesia menyarankan masyarakat untuk melaksanakan pembatasan jarak manusia secara fisik untuk menjaga jarak, menjauhi segala bentuk keramaian. Tentu dengan kebijakan ini sebagian besar berkegiatan dari rumah atau Work From Home (WFH). Dunia pendidikan juga erat kaitannya dengan kebijakan ini, tidak mungkin melakukan kegiatan pendidikan dan pembelajaran secara langsung di dalam kelas. Kementerian Pendidikan telah mengeluarkan arahan untuk merubah proses kegiatan belajar mengajar (KBM) dengan menutup sekolah dan memanfaatkan jaringan atau yang disebut dengan pembelajaran online. Ada banyak pemutusan hubungan kerja (PHK) dan tidak sedikit karyawan dirumahkan. Kepuasan konsumen menjadi hal yang perlu diperhatikan di dalam

berbisnis sehingga kualitas pelayanan dan kualitas produk tetap terjaga dan ditingkatkan di masa pandemi Covid ini.

PT Perkebunan Nusantara XI (PTPN XI) merupakan perseroan terbatas agribisnis perkebunan dengan *core business* gula. Berawal dari tahun 2011 PT Perkebunan Nusantara XI mulai memasarkan salah satu produk utama gula dalam kemasan 1 kg dengan memakai merek GUPALAS (Gula Pasir Sebelas). Gula adalah salah satu kebutuhan pokok dan yang paling banyak dikonsumsi oleh masyarakat.

Di dalam mempertahankan sebuah bisnis, yang mampu menghadapi para pesaing dari perusahaan yang sama-sama mempunyai pelayanan dan produk sejenis atau target konsumen yang dimiliki perusahaan sama. Manajemen pemasaran penting guna memenuhi persaingan yang semakin meningkat dan kebutuhan akan cara penyebaran barang dan jasa pada konsumen akhir yang lebih baik untuk mengurangi biaya dan meningkatkan keuntungan. Manajemen pemasaran merupakan kegiatan persiapan, melaksanakan, dan menghimbau program yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan, menghasilkan keuntungan, menjaga pasar dan menciptakan pertumbuhan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah suatu emosi yang terjadi, menyenangkan maupun mengecewakan saat seorang konsumen menerima kinerja dari sebuah produk memenuhi atau mengecewakan.

Pada dasarnya, konsumen membentuk harapan mereka melalui pengenalan produk yang dilakukan oleh perusahaan dengan memberikan tawaran produk dan apa yang dialami konsumen seperti yang direkomendasikan oleh seseorang yang melakukan pembelian dan memakai produk. Namun bila perusahaan mengharapkan sesuatu yang sangat tinggi, konsumen bisa merasa kurang puas, dan bila ekspektasi perusahaan tidak tinggi, hal ini tidak menarik ketertarikan produk terhadap konsumen. Kualitas pelayanan merupakan perilaku serta kekuatan karyawan pada sebuah perusahaan yang mempunyai komitmen guna membuat pelayanan menjadi lebih baik dan berkualitas tinggi terhadap konsumen, rekan kerja dan pemimpin perusahaan. Kualitas produk yakni sebuah produk atau jasa yang telah melewati tahapan-tahapan perhitungan penilaian suatu produk,

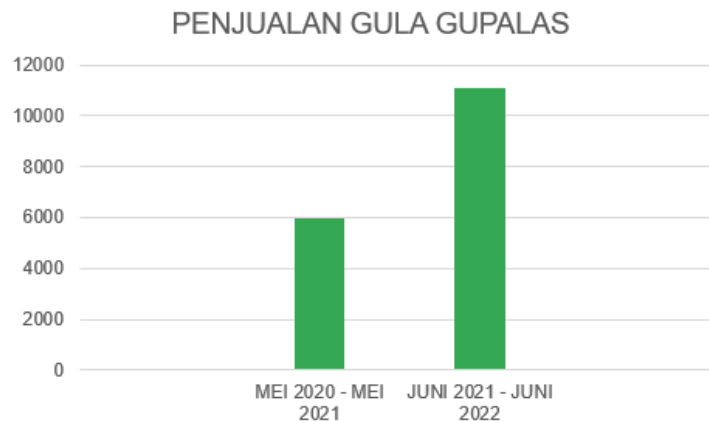
tidak terdapat kekurangan serta menciptakan produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang tidak rendah. Dalam mencapai kualitas produk sesuai dengan keinginan, hingga standar kualitas menjadi penting untuk mencapai produk yang diinginkan. Adapun data penjualan produk gula gupalas sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penjualan Gula Gupalas Mei 2020 – Juni 2022

PERIODE	JUMLAH
MEI 2020 - MEI 2021	5.978
JUNI 2021 - JUNI 2022	11.080

Sumber : Bagian Pemasaran PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya

Gambar 1.1 Penjualan Gula Gupalas Mei 2020 – Juni 2022



Sumber : Bagian Pemasaran PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya

Berdasarkan tabel dan gambar menunjukkan bahwa penjualan gula gupalas pada Mei 2020 – Mei 2021 adalah 5.978 dus sedangkan pada Juni 2021 - Juni 2022 adalah 11.080 dus yang menyatakan bahwa ada peningkatan pada penjualan gula gupalas pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya.

Dengan adanya fenomena tersebut bagi perusahaan penting untuk mengembangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk gula gupalas agar kepuasan konsumen meningkat, niat pembelian kembali dari konsumen juga semakin meningkat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gula GUPALAS pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini berlandaskan pada latar belakang tersebut:

1. Apakah variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya?;
2. Apakah variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya?;
3. Apakah variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya?.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dipergunakan mencegah perluasan inti masalah, yang membuat penelitian lebih terfokus dan lebih mudah untuk dibahas. Pada penelitian ini terdapat batasan masalah yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gupalas terhadap kepuasan konsumen pada PT. Perkebunan Nusantara XI (PTPN XI) Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan adanya penelitian ini, yang akan diwujudkan berdasarkan dari rumusan masalah yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya?;
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya?;
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya?.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat pada penelitian ini yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan untuk bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam penjualan produk gupalas pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan berpikir mahasiswa-mahasiswi, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, dan menerapkan teori dalam bidang manajemen pemasaran terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk menjadi referensi bahan penelitian tahun-tahun berikutnya yang akan datang dan menambah wawasan. Selain itu peneliti lebih memahami tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar membuat mudah memahami arti dan memahami penulisan ini, hingga penulis membuat susunan dalam suatu sistematika penulisan ini:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama, menguraikan mengenai latar belakang sebagai acuan penelitian dan landasan penelitian. Selain itu ada batasan masalah bermanfaat untuk penelitian yang dilaksanakan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta adanya tujuan dan manfaat yang akan tercapai pada penelitian ini.

Sistematika penulisan berisi tentang uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab kedua, menguraikan tentang kumpulan ada kaitannya dengan pembahasan, yang memperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian terdahulu. Kumpulan teori didapatkan dari buku referensi dan sumber informasi lain dan berkaitan dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga, berisi tentang tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam sebuah penelitian dan penulisan laporan penelitian. Supaya hasil tercapai dengan tepat, hingga membutuhkan tahapan-tahapan penelitian yang terstruktur dan benar, sehingga apa yang didapatkan dalam penelitian ini tidak beralih arah dan sesuai dengan tujuan awal.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis hasil pengumpulan, pengamatan, dan pengolahan data sehingga hasil bisa dicapai saat melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bah yang terakhir ini, tentang kesimpulan pada penelitian berisi pembahasan-pembahasan yang disertai oleh saran bagi pihak yang bersangkutan untuk objek penelitian untuk meminimalisasi kekurangan yang ada dan guna mengembangkan lebih baik di masa selanjutnya.