

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam persaingan bisnis terutama dalam bidang industri mengalami perkembangan yang semakin pesat, terutama dalam bentuk barang-barang yang berkualitas. Untuk itu, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan yang lain. Perusahaan harus bisa menciptakan sebuah inovasi produk yang nantinya tentu saja akan bisa menarik perhatian konsumen. Selain menciptakan sebuah inovasi produk perusahaan juga harus memperhatikan kualitas produk tersebut.

Perusahaan juga harus mempunyai visi dan misi guna membangun perusahaan menjadi lebih baik. Salah satu kunci utama dalam meningkatkan pendapatan perusahaan adalah konsumen, karena jika banyak konsumen yang membeli produk dari perusahaan tersebut maka perusahaan mengalami peningkatan pendapatan dan produk yang dibuat dapat diterima oleh konsumen.

Perusahaan harus mengutamakan kualitas dalam produksi agar konsumen tertarik, percaya dengan produk yang dibuat oleh perusahaan dan konsumen dapat menikmati produk yang dibuat perusahaan dengan kepuasan yang terdapat pada diri konsumen. Kualitas produk merupakan

salah satu hal yang harus selalu diperhatikan karena pada saat ini konsumen juga mengharapkan kualitas produk yang baik.

Dengan kualitas produk yang baik tentu saja akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Kualitas produk juga faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh oleh konsumen setelah melakukan pembelian terhadap suatu produk tersebut. Perusahaan harus dapat menciptakan sebuah produk yang sesuai dengan kebutuhan atau selera konsumen karena hal tersebut dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Tidak hanya produksi saja yang dipentingkan tetapi pelayanan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen agar konsumen selalu mempercayai produk yang dibuat dan dihasilkan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan yaitu hal terpenting yang digunakan untuk menarik para konsumen. Di masa sekarang ini, dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan seperti perusahaan mebel, dimana untuk menarik para konsumen. Maka, diperlukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan dari konsumen. Persaingan antar perusahaan mebel menjadi sangat ketat dikarenakan perusahaan-perusahaan berusaha untuk menjadi yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Banyak perusahaan mebel yang lokasinya berada dalam satu kawasan, maka menimbulkan persaingan yang ketat untuk memperebutkan konsumen.

Penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima ketika membeli mebel sangatlah diperhatikan. Jika, pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan baik dan memuaskan. Dan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong para konsumen untuk melakukan pembelian lagi pada perusahaan dan nantinya akan menjadi pelanggan yang tetap.

Dalam persaingan yang ketat pada saat ini, hal yang harus juga diperhatikan yaitu kepuasan konsumen. Sehingga perusahaan dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Setiap konsumen pasti menginginkan pelayanan yang lebih baik dan menjadi merasa puas dengan mendapatkan apa yang diinginkan.

UD Alami Jaya merupakan perusahaan mebel. Perusahaan tersebut juga melayani jasa pengiriman barang kepada konsumen. Dalam kegiatan jasa pengiriman barang, perusahaan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan suatu layanan jasa. Perusahaan yang memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik akan memberikan suatu kesan yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Saat ini kebutuhan properti rumah sangatlah penting karena banyak perusahaan mebel yang saling bersaing untuk memperebutkan posisi pasar agar mendapatkan hati konsumen yang akan membeli properti rumah yang diinginkan oleh para konsumen.

B. PERMASALAHAN

UD.Alami Jaya mengalami penurunan konsumen dikarenakan adanya komplain dari konsumen karena ketidaksesuaian harapan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan seperti konsumen memesan almari, meja kursi, dan lain-lain meminta kayu akasia tetapi setelah barang jadi ternyata kayu yang digunakan dicampur dengan kayu lain, produk yang dihasilkan masih dengan desain sederhana, pelayanan yang lama dan pelayanan karyawan tidak ramah pada konsumen. Pelayanan yang memuaskan juga sangat dibutuhkan oleh para konsumen UD Alami Jaya. Maka, dari permasalahan tersebut dapat dibuktikan dengan menurunnya konsumen dari tahun 2015 sampai 2017.

Tahun	Jumlah Konsumen	Jumlah Komplain	Presentase Komplain
2015	1.127	142	12%
2016	968	179	18%
2017	757	221	29%

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, rumusan masalah yang dapat dibahas oleh peneliti adalah: bagaimana menganalisis kualitas produk dan kualitas pelayanan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen?

D. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: untuk menganalisis kualitas produk dan kualitas pelayanan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

E. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Bagi Penulis : Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk menambah wawasan pengetahuan serta sebagai pembelajaran yang dapat diambil suatu hikmah.
2. Bagi Pembaca : Manfaat penelitian ini bagi pembaca adalah data digunakan bahan referensi untuk penelitian yang dilakukan dengan topik yang sama. Sebagai perbandingan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya agar lebih baik dalam menyusun skripsi.
3. Bagi Perusahaan : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan manfaat bagi perusahaan untuk dijadikan gambaran dalam menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya mengembalikan kepercayaan konsumen sehingga perusahaan mampu meningkatkan volume penjualan kembali serta melakukan strategi perusahaan yang berkaitan tentang kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.