

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi suatu negara membawa implikasi terhadap meningkatnya kebutuhan akan bangunan, baik bangunan perkantoran, pabrik maupun bangunan pendidikan. Sejak krisis ekonomi melanda Indonesia pada tahun 1997, sektor properti mengalami pukulan yang sangat keras dan hampir semua pembangunan yang sedang berjalan harus dihentikan karena pendanaan yang tidak lancar. Namun sejak tahun 2002 mulai adanya tanda kebangkitan kembali di sektor property walaupun masih sangat terbatas.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap bangunan maka muncullah kembali perusahaan jasa konstruksi sipil yang pada umumnya terdiri dari dua kategori, yaitu kontraktor sipil Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan kontraktor sipil swasta, yang selanjutnya disebut pelanggan bagi PT. Trimatra Tatagraha yang bergerak dalam bidang kontraktor aluminium dan kaca (perusahaan jasa konstruksi yang mengerjakan perakitan dan pemasangan penutup gedung dari bahan aluminium dan kaca) yang telah berdiri sejak tahun 1990. Berdasarkan pendataan PT. Trimatra Tatagraha terdapat 10 (sepuluh) perusahaan yang sejenis, antara lain PT. Super Bangunan, PT. Indal Extrusion, PT. Pelita Maju, PT. Ultra Limong, PT. Jagat Interindo, PT. Bintang Modern, PT. Alcona, PT. Alka Prima, PT. Surya Rasa Loka dan PT. Multindo. PT. Indalex Extrusion dan PT. Super Bangunan yang merupakan pesaing utama PT. Trimatra Tatagraha yang memiliki referensi proyek yang mendekati sama dan sering bertemu dalam tender

Dengan keterbatasan pangsa pasar yang ada menyebabkan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang dimaksud. Persaingan yang terjadi antara lain menyangkut kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. keinginan pelanggan cenderung menginginkan pelayanan

yang baik, harga yang kompetitif serta produk yang benar-benar berkualitas. Tuntutan terhadap faktor-faktor tersebut tidak terlepas dari pengaruh kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha.

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.**

Dalam situasi saat ini permasalahan yang sedang dihadapi oleh PT. Trimatra Tatagraha antara lain : persaingan yang semakin ketat antara sesama perusahaan sejenis baik dari segi kualitas pelayanan maupun kualitas produk, terbatasnya jumlah proyek yang akan berjalan sehingga meningkatkan *bargaining power* bagi pelanggan untuk memilih perusahaan yang dianggap baik dan berbagai masukan kepada perusahaan dari pelanggan, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk yang selama ini diberikan masih menimbulkan ketidakpuasan yang diwujudkan dalam bentuk keluhan, antara lain :

- Keterlambatan *schedule* penyelesaian proyek.
- Kualitas perakitan dan pemasangan.
- Kebocoran terhadap air hujan untuk jendela/*window wall* maupun dinding kaca/*curtain wall*.
- Keterlambatan *supply* material ke proyek.

Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan maka perusahaan harus mampu memenuhi tuntutan kualitas pelayanan dan kualitas produk, karena perusahaan yang tidak mampu memenuhinya akan ditinggalkan oleh pelanggan. Dengan demikian suatu perusahaan akan kalah bersaing dengan perusahaan lain yang dapat memberikan pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik.

Untuk dapat mengetahui kepuasan pelanggan perlu mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk PT. Trimatra Tatagraha. Kualitas harus mulai dengan kebutuhan dan berakhir dengan kesadaran. Kalau pelanggan menginginkan kehandalan, kecepatan, kerapihan dan ketepatan yang lebih tinggi maka hal itulah kualitas yang diinginkan oleh pelanggan.

Perbaikan kualitas pelayanan maupun produk benar-benar perlu karena pelanggan semakin menuntut, apalagi jika pesaing juga meningkatkan kualitasnya, sehingga perusahaan harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan maupun kualitas produknya dibandingkan dengan kompetitornya dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena dengan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan akan memberikan keunggulan maupun keputusan pelanggan terhadap pembelian.

Dengan permasalahan yang ada, perlu kiranya perusahaan mengetahui keunggulan apa yang dapat diberikan kepada para pelanggan yang sejauh ini belum pernah dilakukan penelitian, sehingga penelitian mengenai faktor-faktor kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk perlu dilakukan oleh PT. Trimatra Tatagraha sehingga dapat mengetahui kebutuhan pelanggan yang pada gilirannya perusahaan dapat meningkatkan perolehan proyek dimasa mendatang.

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah penelitian, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha?
2. Apa saja kelemahan & kelebihan kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha?
3. Adakah perbedaan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha dibandingkan dengan PT. Indalex Extrusion dan PT. Super Bangunan berdasarkan penilaian pelanggan?
4. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian adalah untuk :

1. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha.

2. Mengidentifikasi kelebihan & kelemahan Kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha.
3. Membandingkan kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha dengan PT. Indalex Extrution dan PT. Super Bangunan berdasarkan penilaian pelanggan.
4. Menentukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat / kegunaan penelitian ini bagi PT. Trimatra Tatagraha antara lain :

1. Mengevaluasi kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha dalam upaya untuk melakukan peningkatan dan perbaikan yang lebih lanjut.
2. Dengan mengetahui kelebihan & kelemahan kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha maka perusahaan memiliki arah yang jelas untuk melakukan peningkatan dan perbaikan.
3. Dengan mengetahui penilaian pelanggan mengenai perbedaan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha dibandingkan dengan PT. Indalex Extrution dan PT. Super Bangunan, maka perusahaan dapat menyusun berbagai rencana strategis untuk dapat memenangkan persaingan yaitu dengan memanfaatkan kekuatan untuk merebut kesempatan dan memperkecil kelemahan untuk mengurangi ancaman.
4. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk, maka perusahaan dapat melakukan peningkatan terhadap faktor – faktor yang paling menentukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.