

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sekarang ini dengan kemajuan dalam teknologi, Di Indonesia makin banyak perusahaan-perusahaan semen bermunculan sehingga persaingan di industri tersebut kian ketat. Hal ini mengakibatkan beraneka ragam pilihan bagi konsumen dan konsumen juga menjadi lebih selektif dalam memilih produk mana yang berkualitas tinggi untuk di gunakan atau di konsumsi. Para produsen pun selaku pencipta barang atau jasa akan berusaha memuaskan konsumen dengan berbagai macam produk yang baru dengan inovasi mutakhir agar konsumen tetap menggunakan produk tersebut.

Semen merupakan suatu produk yang sangat di butuhkan dalam pembangunan infrastruktur, Oleh karena itu di butuhkan semen yang berkualitas baik. Hal ini memungkinkan produsen untuk memproduksi semen yang sesuai dengan ke inginan dan kebutuhan konsumen agar konsumen terpuaskan.

PT.Indocement Tungal Prakarsa adalah salah satu produsen utama semen berkualitas. Perusahaan ini didirikan tahun 1985 dan telah mendesain kapasitas produksi sebesar 17.1 juta ton semen tiap tahunnya. Saat ini perusahaan telah mengoperasikan 12 pabrik, 9 diantaranya berlokasi di Bogor

Jawa Barat, 2 di Palimanan, Cirebon, dan satu buah di Tarju, Kotabaru, Kalimantan Selatan.

Sejak tahun 2005, perusahaan melakukan diversifikasi cakupan produk dengan memperkenalkan Portland Composite Cement (PCC) ke pasar. Perusahaan juga memproduksi tipe semen lain yang bernama Ordinary Portland Cement Type I, Type II dan Type V, bersama dengan Oil Well Cement dan White. Sampai saat ini, Indocement merupakan satu-satunya produsen semen yang memproduksi semen putih di Indonesia. Hasil produksi Perusahaan dipasarkan dengan nama merek “Tiga Roda”.

Adapun kompetitor semen tiga roda dalam memuaskan para konsumen dan juga untuk menjaga persaingan didalam pasar adalah sebagai berikut

**Tabel: Kompetitor semen tiga roda**

<b>NO</b>	<b>KOMPETITOR</b>	<b>KAPASITAS PRODUKSI</b>
1	PT. Semen Gresik	8,5 juta ton / Tahun
2	PT. Holcim Indonesia	8,3 juta ton / Tahun
3	PT. Semen Padang	6 juta ton / Tahun
4	PT. Semen Tonasa	5,98 juta ton / Tahun
5	PT. Semen Bosowa	5,2 juta ton / Tahun

Sumber: google kapasitas produksi semen

Dengan hasil produk yang variatif, konsumen dapat memilih produk yang dapat disesuaikan dengan keadaan lingkungan dan kebutuhan penggunaan. Diantara kekuatan semen tiga roda adalah, menghasilkan aplikasi beton yang

kuat, tahan didaerah yang berkadar sulfat sedang, dapat digunakan di daerah yang berkadar sulfat tinggi, tidak mudah terkelupas dan retak saat digunakan sebagai acian. Hal ini di perkuat dengan diraihnya standard nasional indonesia (SNI), American Standard (ASTM), dan European Standard (EN).

Ada berbagai alasan yang menentukan keputusan konsumen dalam menggunakan produk semen tiga roda adalah, hasil yang kuat dan tahan terhadap segala cuaca, pilihan produk yang pariatif, kerapihan kemasan yang dimiliki, mutu semen tidak berubah ubah, daya tahan produk, kualitas semen yang baik, harga yang kompetitif dan sesuai dengan mutu, merk terkenal, mudah diperoleh.

Dalam hal ini konsumen adalah sebagai salah satu tolak ukur bagi produsen untuk melihat tingkat kualitas dari produk yang di produksi, sehingga dibutuhkan kejelian dari produsen untuk melihat tingkat kepuasan konsumen demi menjaga persaingan pasar dengan produsen lain. Dan akan tercipta keprcayaan konsumen terhadap produk yang di produksi.

PT. Indocement yang memproduksi semen Tiga Roda dan terus meningkatkan kualitas produknya dalam upaya memuaskan konsumen. Upaya yang dilakukan untuk memuaskan konsumen misalnya dengan ketanggapan pada saat ada kebutuhan konsumen akan produk yang dapat mempermudah kerja dan hasil yang memuaskan. Kualitas produk meliputi gambaran keseluruhan dari apa saja yang ditawarkan produsen ke konsumen, memberikan harga murah saja tidak akan membuat konsumen selalu menggunakan produk

yang ditawarkan. Namun, upaya yang dilakukan produsen tersebut belum tentu sudah memenuhi harapan semua konsumen.

Dari penjelasan permasalahan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah tersebut sebagai judul skripsi penelitian ini yaitu **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK SEMEN TIGA RODA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”**

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

### **1. Identifikasi masalah**

Berdasarkan hal-hal yang telah di uraikan dari latar belakang permasalahan, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Banyaknya produsen yang bergerak dalam industri yang sama.
- b. Adanya persaingan kualitas produk antara semen merk Tiga Roda dengan produk semen yang lain.
- c. Para pesaing terus melakukan peningkatan kualitas produknya untuk memuaskan para pelanggan.

### **2. Pembatasan masalah**

Untuk pembatasan permasalahan, maka penulis ingin membatasi masalah sebagai berikut:

- a. Penulis hanya membatasi penelitian tentang produk semen tiga roda
- b. Peneliti hanya membatasi tentang permasalahan mengenai pengaruh kualitas produk semen tiga roda terhadap kepuasan konsumen

- c. Populasi dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pembeli dan pengguna produk semen tiga roda

### **C. Perumusan Masalah Penelitian**

Atas dasar latar belakang dan pembahasan masalah, maka perumusan masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas produk semen Tiga Roda ?
2. Bagaimana persepsi kepuasan konsumen terhadap produk semen Tiga Roda ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk Semen Tiga Roda terhadap kepuasan konsumen?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas produk semen Tiga Roda
2. Untuk mengetahui persepsi kepuasan konsumen terhadap produk semen Tiga Roda
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk Semen Tiga Roda terhadap kepuasan konsumen

### **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

1. Agar peneliti dapat mempraktekan teori-teori yang di dapat selama masa perkuliahan.

2. Sebagai masukan bagi perusahaan untuk mengevaluasi, mengembangkan dan meningkatkan kualitas produk.
3. Bagi Universitas penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca mengenai analisis pengaruh kualitas produk semen Tiga Roda terhadap kepuasan konsumen

#### **F. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini tersusun dalam 6 (enam) bab dengan sistematika sebagai berikut :

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II            LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, untuk melihat sejauh mana teori yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan yang nyata serta mendukung pemecahan masalah dan bab ini diakhiri dengan kerangka pemikiran dan hipotesis.

##### **BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini dibahas mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data, serta definisi operasional variabel.

**BAB IV            GAMBARAN UMUM OBYEK YANG DITELITI**

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, kegiatan-kegiatan dan usaha perusahaan, serta data responden.

**BAB V             HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah yang di bahas.

**BAB VI            KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya.