

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di era globalisasi berkembang dengan sangat pesat dan mengalami perkembangan yang berkesinambungan. Salah satu contoh perkembangan bisnis adalah dalam hal teknologi dan gaya hidup. Dimana hal ini tidak lepas dari pengaruh gobalisasi yang terjadi saat ini. Saat ini jumlah produk yang bersaing dalam pasar menjadi beragam dan sangat banyak sehingga konsumen memiliki ragam pilihan dan alternatif produk dan jasa sesuai kebutuhan yang konsumen inginkan. Dengan adanya banyak persaingan hal itu menuntut pelaku bisnis untuk mengeluarkan segala kemampuannya agar dapat bersaing di pasar. Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari industri susu kedelai, membuat industri susu kedelai semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik pelanggan. Gunanya menarik pelanggan tidak hanya untuk menunjukkan eksistensi dari industri, tetapi juga untuk mempertahankan tingkat penjualan pada industri susu kedelai tersebut apakah sudah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Semakin berkembangnya bisnis susu kedelai di Kabupaten Karo, pihak pelaku usaha rumahan susu kedelai harus bekerja keras untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal tersebut sangat penting karena banyaknya persaingan yang sangat ketat dari pelaku bisnis usaha rumahan susu kedelai lainnya yang masing-masing pelaku bisnis berusaha menampilkan produk yang dihasilkan, kualitas dan keunggulan produk mulai dari kelezatan susu kedelai itu sendiri. Dengan banyaknya persaingan bisnis rumahan susu kedelai menunjukkan besarnya prospek pasar dan minat konsumen terhadap produk ini. Salah satunya adalah usaha rumahan UD Pak Suroto yang membuat produksi susu kedelai dan dipasarkan kepada masyarakat di sekitar wilayah Kabupaten Karo.

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan jika ingin produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk membuat produk tersebut bernilai jual lebih dibandingkan produk pesaing. Saat ini konsumen semakin kritis dalam memilih untuk mengkonsumsi produk mana yang akan dibelinya. Dengan produk yang berkualitas serta banyaknya varian rasa yang dihasilkan oleh susu kedelai, bukan tidak mungkin untuk menarik minat masyarakat terhadap susu kedelai.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum jika kualitas produk sesuai harapan pelanggan, tetapi jika kualitas produk tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa kecewa. Maka tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan suatu industri susu kedelai. Berikut adalah data penjualan susu kedelai UD Pak Suroto:

Tabel 1.1 Data Penjualan Susu Kedelai UD Suroto

No	Tahun	Data Penjualan	Jumlah Pelanggan
1	2017	Rp.97.844.000	44.000
2	2018	Rp. 6.403.652.000	354.637
3	2019	Rp. 600.142.000	296.372
4	2020	Rp.412.686.00	224.446

Sumber : UD Pak Suroto, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan penjualan dan jumlah pelanggan susu kedelai UD Pak Suroto dimana pada tahun 2017 penjualan sebesar Rp.97.844.000 dan jumlah pelanggan sebanyak 44.000 orang, tahun 2018 penjualan sebesar Rp. 6.403.652.000 dan jumlah pelanggan sebanyak 354.637 orang, tahun 2019 jumlah penjualan sebesar Rp. 600.142.000 dan jumlah dan jumlah pelanggan sebanyak 296.372 dan pada tahun 2020 jumlah penjualan sebesar Rp.412.686.00 dan jumlah pelanggan sebanyak 224.446. Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa data penjualan susu kedelai dari tahun 2017 sampai dengan

tahun 2020 tidak stabil, dimana pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terjadi penurunan yang drastis.

Walaupun susu kedelai telah dikenal oleh masyarakat, tetapi dalam hal memasarkan produk susu kedelai ini, industri dalam pembuatan susu kedelai masih memiliki banyak kendala. Berdasarkan hasil informasi dan wawancara dengan Pak Suroto pemilik industri Usaha Dagang susu kedelai, masalah tersebut adalah minat beli pelanggan susu kedelai yang mengalami penurunan. Berdasarkan gejala tersebut, penulis melakukan wawancara terhadap pelanggan susu kedelai Pak Suroto yang berada disekitar Kota Berastagi, mereka menilai bahwa (1) susu kedelai memiliki rasa yang kurang enak, (2) susu kedelai memiliki kemasan yang kurang menarik, (4) tidak memiliki tanggal kadaluarsa sehingga pembeli tidak mengetahui jangka waktu dalam penggunaan susu kedelai, (5) harus cepat dikonsumsi karena susu kedelai tidak tahan lama dan (6) bahan kemasan yang digunakan cenderung kurang kuat sehingga kemasan dari susu kedelai rawan pecah dan bocor jika terjatuh.

Berdasarkan hal di atas bahwa masalah yang dialami oleh Usaha Dagang Pak Suroto terletak pada kepuasan pelanggan pada kualitas produk susu kedelai. Pelanggan merasa tidak puas akan kualitas produk yang berikan sehingga niat beli ulang terhadap susu kedelai rendah. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai UD Pak Suroto”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Adanya penurunan penjualan dan jumlah pelanggan susu kedelai
2. Susu kedelai memiliki kemasan yang kurang menarik
3. Tidak memiliki tanggal kadaluarsa dan bahan kemasan yang digunakan cenderung kurang kuat
4. Susu kedelai tidak tahan lama di konsumsi

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini pada masalah kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan susu kedelai UD Pak Suroto?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, agar diperoleh keruntutan dalam pembahasan perlu dikemukakan tujuan penelitian. Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan susu kedelai UD Pak Suroto.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi UD Pak Suroto

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak UD Pak Suroto sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas produknya agar menyesuaikan dengan selera konsumen

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam dan mengaplikasikan teori pemasaran yang sudah di peroleh pada prodi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi, terutama tentang kualitas produk dan kepuasan pelanggan

3. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi yang berhubungan dengan kualitas produk dan kepuasan pelanggan