

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis industri cat otomotif di Indonesia semakin kompetitif. Hal ini terbukti dengan banyaknya merek cat otomotif yang ada di Indonesia. Kondisi ini mempengaruhi pada perilaku pembelian konsumen, dimana ada konsumen yang membeli bukan hanya karena kebutuhan, melainkan juga keinginan (*want*). Ditambah dengan adanya konsumen yang memutuskan memilih menggunakan produk cat otomotif tertentu sebagai memperjelas identitas diri agar di pandang/dilihat baik di sekitar lingkungan tempat tinggalnya. Bisnis cat otomotif memang merupakan peluang usaha tersendiri yang tak lekang oleh waktu di industri otomotif.

Adapun perusahaan cat yang peneliti jadikan objek yaitu adalah PT Catindo yang mempunyai merk brand bernama Catina yang pada dasarnya di peruntukan untuk otomotif dan furniture. PT Catindo adalah perusahaan yang menyediakan produk cat dari awal proses pengecatan hingga tahap akhir pengecatan (*finishing*). Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi, persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulan masing – masing salah satu bentuknya berupa kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik sehingga membuat konsumen / pelanggan merasa puas.

PT Catindo didirikan di Jakarta pada tanggal 6 Februari 2003 dengan kantor berlokasi di komplek perkantoran Plaza Pasifik blok A4/87 Jl. Raya Boulevard Barat Kel. Kelapa Gading Barat Kec. Kelapa Gading Jakarta Utara 14240, dan alamat pabriknya di Kutawaringin Industrial Park Kav 75 Kab. Bandung Jawa Barat. Setiap bulannya mempunyai kapasitas memproduksi sebanyak 50 ton, dengan jumlah karyawan 40 orang. Secara umum, fungsi pengecatan pada kendaraan adalah sebagai penghias (*decorative*) agar kendaraan lebih estetik, memberikan nilai seni dan daya tarik yang lebih tinggi dibandingkan sebelum pengecatan. Dan memiliki fungsi

pelindung, terutama lapisan cat berbahan logam. Perlindungan ini untuk mencegah terjadinya korosi (keropos) akibat pengaruh cuaca atau lingkungan sekitar. Dengan demikian, masa pakai material dapat lebih awet/ tahan lama. Selain mempercantik tampilan, cat juga dibuat untuk melindungi panel mobil dari oksidasi (jamur cat) atau pengaruh lingkungan seperti panas, karat, pantulan cahaya, isolasi, penghantar listrik, peredam suara dll. Pengecatan pada bodi kendaraan, yang bahan pelapisnya diberi warna biasanya merupakan pekerjaan pada tahap akhir (finishing). Setelah bodi kendaraan dilapisi *primer* (anti karat), baru kemudian dilapisi oleh *surfacer* (epoxy), *base coat* (cat dasar) lalu *clear coat* (agar mengkilap dan tidak mudah pudar). Semua keunikan dan kelebihan fungsi maupun kegunaan pada produk ini pastinya tidak lain untuk membuat para pelanggan menjadi puas pada apa yang mereka beli.

Bagi para pecinta otomotif, penampilan bodi merupakan hal yang sangat diperhatikan. Karena ini adalah bagian tubuh pertama yang bisa dilihat orang lain. Ini membuat pecinta otomotif antusias untuk memoles/ mengecat ulang kendaraan mereka. Namun dalam praktiknya tidak mudah mempertahankan cat pada kendaraan, masalah yang sering terjadi adalah cat yang memudar seiring bertambahnya usia. Hobi ini memang tidak disukai semua kalangan karena hanya beberapa diantaranya saja yang menyukai hobi / pengoleksi kendaraan tertentu “pecinta otomotif”.

Dari perkembangan tersebut dapat diketahui bahwa banyak perusahaan cat yang sudah menargetkan masyarakat yang menyukai otomotif sebagai pasar mereka, walaupun perusahaan cat yang lain pasti sudah mempunyai target pasar tersendiri. Seperti halnya PT Catindo, perusahaan ini telah memiliki target pasar sendiri yaitu : Karoseri industri badan kendaraan (truk & bus), bengkel perbaikan, toko cat, plastik part (*automotive OEM*), metal industrial (*automotive OEM*) dan industri furniture.

Dalam melakukan kegiatan pemasarannya, PT Catindo memiliki tiga sales marketing yang memiliki target pasar berbeda, Panji yang menangani segmen pertokoan/distributor, Topik yang menangani segmen bengkel *body repair*, dan Muji yang menangani pada segmen industri yang notabene nya jika order harus sesuai spesifikasi di surat p.o (*purchase order*) dari perusahaan yang membutuhkannya.

Berdasarkan pengamatan selama 3 bulan di PT Catindo. Peneliti menemukan bahwa adanya permasalahan antara karyawan dengan reseller, baik itu bengkel perbaikan maupun toko cat yang ada di berbagai daerah khususnya di Jakarta dan Tangerang terutama dalam hal layanan yang dinilai konsumen kurang baik.

Berdasarkan wawancara pada 28 Januari 2022 dengan Sapto, Sobirin, Ade, Ari dan Kusman selaku customer sekaligus reseller yang memiliki toko cat/bengkel *repaint* diketahui bahwa adanya indikasi terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dirasa kurang baik sehingga membuat pelanggan merasa tidak puas. Berikut tabel pernyataan dan penjelasan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Catindo yang diperoleh melalui hasil wawancara kepada tiga segmen pasar PT Catindo yaitu karoseri industri badan kendaraan (truk dan bus), bengkel perbaikan, dan toko cat.

**Tabel 1.1**

**Pernyataan dan Penjelasan Permasalahan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan di PT Catindo**

	<b>Pernyataan</b>	<b>Penjelasan</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	Pengiriman yang tidak tepat waktu.	Dengan demikian jelas adanya masalah dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Catindo.
	Kurangnya sosialisasi standar pemakaian produk PT Catindo mulai dari ( <i>cat, thinner, clear, epoxy, dan nuklen</i> ).	Sosialisasi ini biasanya dilakukan dengan cara menjelaskan langsung kepada pelanggan.

	<b>Pernyataan</b>	<b>Penjelasan</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	Tidak sesuai nya spesifikasi produk yang di pesan.	Adapun pernyataan ini menjadi permasalahan yaitu dikarenakan yang tidak sesuai spesifikasi jumlahnya banyak.
	Emosional.	Kedekatan emosional pun menjadi faktor utama agar kepuasan pelanggan terus di perhatikan oleh perusahaan.

Sumber : Data diolah, 2022

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan yang menggunakan pelayanan tersebut. Ichsan dan Karim (2021:55), kepuasan pelanggan dapat diperoleh melalui kualitas pelayanan yang baik dan teratur, oleh karena itu perusahaan yang bergerak di bidang cat otomotif harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat bersaing dengan perusahaan serupa.

Hasil dari wawancara dengan pelanggan yang sama, permasalahan bukan hanya di kualitas pelayanan saja, tetapi juga kualitas produk memiliki masalahnya sendiri. Berikut tabel pernyataan dan penjelasan permasalahan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT Catindo.

Tabel 1.2

**Pernyataan dan Penjelasan Permasalahan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Catindo**

	<b>Pernyataan</b>	<b>Penjelasan</b>
<b>Kualitas Produk</b>	Clear yang kurang mengkilap.	Permasalahan ada pada saat produksi maupun pada saat pengaplikasian dengan alat yang kurang mumpuni.
	Takaran produk yang tidak menentu.	Tentu tidak sesuai dengan berat miligram yang tercantum pada kemasan produk.
	Salah memberi label nama dan warna pada produk	Pelanggan merasa bingung dikarenakan isi dari pada produk tidak sesuai dengan kemasan produk.
	Faktor lain yang membuat produk Catina menjadi kurang bagus.	Pada saat pengaplikasian ke permukaan objek yaitu campuran yang tidak sesuai, <i>spray gun</i> yang sudah tidak layak, kompresor yang tidak konsisten mengeluarkan anginnya, dan <i>thinner</i> yang tidak kompatibel .

Sumber : Data diolah, 2022

Menurut Kotler & Keller (2009:4) “Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide”. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Mahira dkk (2021:1267) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, begitupula dengan kualitas pelayanannya.

Adanya permasalahan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk tentu mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Catindo. Ketidakpuasan itu sendiri disebabkan karena adanya kesalahan pada saat produksi maupun pada saat pengaplikasian ke permukaan objek, yaitu clear yang kurang mengkilap, takaran yang kurang pas, thinner yang tidak kompatibel, *spray gun* yang kurang baik, dan campuran yang tidak sesuai menyebabkan pelanggan tidak puas dengan hasil tersebut.

Menurut Richard Oliver (dalam Zeithaml., dkk 2018) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lesmana (2019:115) meneliti tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur PT Catindo, Farhan Ali, diketahui bahwa beliau mengatakan karyawan PT Catindo masih ada yang mengerjakan pekerjaan yang lebih dari satu tugas (*double job*), baik dalam proses pengerjaan produksi maupun pada proses pengiriman, sehingga membuat karyawan saling mengcover kerjanya. Sebagai akibat dari beban kerja yang tidak seimbang, maka kualitas pelayanan menjadi menurun dan akhirnya memengaruhi jumlah penjualan produk di PT Catindo. Akibat permasalahan kualitas pelayanan dan kualitas produk terlihat terjadi trend penurunan penjualan produk seperti terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3**  
**Penjualan PT Catindo (Pcs)**

Tahun	Cat	Thinner	Clear	Epoxy	Nuklen	Jumlah
2019	62.225	34.322	50.125	6.089	14.049	<b>166.810</b>
2020	50.427	32.741	80.365	3.751	2.365	<b>169.649</b>
2021	42.849	27.804	8.483	2.967	737	<b>82.840</b>

Sumber : PT Catindo, 2021.

Dari data diatas menunjukkan adanya penurunan jumlah penjualan mulai dari cat, thinner, epoxy, dan juga nuklen setiap tahunnya, adapun yang sempat naik jumlah penjualannya ada pada clear di tahun 2020. Menurut Farhan Ali pada saat wawancara menurunnya penjualan produk PT Catindo selain disebabkan karena adanya kesalahan pada saat produksi maupun pada saat pengaplikasian ke permukaan objek, yaitu clear yang kurang mengkilap, takeran yang kurang pas, thinner yang tidak kompatibel, *spray gun* yang kurang baik, dan campuran yang tidak sesuai namun penurunan penjualan produk ini juga di akibatkan situasi ekonomi yang turun sehingga permintaan/ penjualan secara umum juga menurun.

Adapun tabel data jumlah keluhan pada produk (*after sales*) di PT Catindo adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4

**Jumlah Keluhan *After Sales* Produk Catina Tahun 2019 - 2021**

Tahun	Jumlah Keluhan (Produk)	Jumlah Keluhan Per Bulan (Produk)
2019	540	45
2020	312	26
2021	480	40

Sumber : PT Catindo, 2021.

Jumlah keluhan produk *after sales* pada PT Catindo yang ditemukan pada tabel di atas adalah fluktuatif. Hal ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan pada produk Catina yang cukup meningkat jumlahnya dari tahun 2020 ke 2021 tentu tidak memenuhi harapan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan melalui pelayanan dan produk, maka perusahaan harus memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan mempertimbangkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian – uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Catindo”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang di ambil antara lain :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Catindo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT Catindo?



### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini dimaksudkan tidak hanya untuk membantu penulis, tetapi juga untuk membantu pemangku kepentingan lainnya diantaranya ialah:

1. Bagi pihak perusahaan PT Catindo

Hasil penelien diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan PT Catindo dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama yakni tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk kepuasan pelanggan.

### 1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah disebutkan maka ruang lingkup dan pembatasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Masalah penelitian yang dibahas terbatas pada kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
2. Unit analisis difokuskan pada pelanggan PT Catindo (industri karoseri, distributor dan bengkel *repair*).
3. Pembahasan difokuskan pada deskripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Catindo.

## **1.5 Sistematika Pelaporan**

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang, pemmasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, penulis secara teoritis menjelaskan pemahaman tentang teori-teori yang mendasarinya dan menghubungkannya dengan pembahasan penelitian ini, yang berfungsi sebagai panduan untuk analisis masalah. Teori-teori tersebut berkenaan dengan Arti Kualitas Pelayanan meliputi: pengertian kualitas pelayanan, dimensi layanan, indikator kualitas pelayanan. Kualitas produk meliputi: definisi kualitas produk, Indikator kualitas produk, Kepuasan pelanggan meliputi: definisi kepuasan pelanggan, Indikator kepuasan pelanggan, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, model penelitian, jenis dan sumber data, definisi dan pengukuran variabel, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan deskripsi data dari hasil penelitian yang terdiri dari hasil penelitian, deskripsi data responden, deskripsi data variabel kualitas pelayanan, deskripsi data variabel kualitas produk, deskripsi data variabel kepuasan pelanggan, dan deskripsi hasil analisis statistik serta pembahasan pada PT Catindo.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi simpulan-simpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran-saran yang diharapkan dapat diterima dan bermanfaat bagi perusahaan.