

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Perkembangan perekonomian di Indonesia semakin meningkatkan dengan adanya investor yang menanamkan modalnya di Indonesia, baik pada perusahaan jasa maupun perusahaan *manufacturing*. Perusahaan *manufacturing* adalah perusahaan yang dimana produknya bisa langsung dilihat dan dipegang oleh pelanggan, atau dapat diartikan produk yang ingin dibeli oleh pelanggan memang sudah sesuai atau belum diinginkan. Apabila produk sesuai dengan pelanggan maka pelanggan akan puas dalam pembelian produk tersebut. Tetapi lain dengan halnya perusahaan jasa, karena jasa tidak dapat dilihat dan dipegang, hanya bisa dirasakan, sehingga apabila jasa tidak terpenuhi pelanggan tidak akan puas terhadap produk tersebut.

PT Putra Mandiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak sebagai *supplier steel scrap* (Limbah Baja) ke perusahaan baja nasional (PT. Andhika Makmur Persada) yang memulai usahanya sejak tahun 2016. Hingga kini, PT. Putra Mandiri memusatkan kegiatan pengadaan scrap (Limbah Baja).

Pada tahun 2020, perusahaan *manufacturing* besi tua mengalami penurunan penjualan, yang di sebabkan oleh *coronavirus disease that was discovered in 2019* (Covid-19). Yang dimana salah media berita yang mewawancarai salah satu pengusaha penjual besi tua yaitu bapak Saharuddin, beliau mengatakan bahwa

penjualan besi tua mengalami penurunan 50% sebelum terjadinya Covid-19, dan mengakibatkan jumlah karyawan dikurangi, yang sebelum pandemik berjumlah 7 orang, menjadi 3 orang.

Begitu juga peneliti mewawacarai salah satu perusahaan jual-beli besi tua yang berada di Jakarta Timur, yaitu PT. Putra Mandiri yang berdiri pada tahun 2008 dan mulai beroperasi pada tahun 2016, yang dimiliki oleh bapak Achmad Jahri, beliau mengatakan bahwa penjualan besi tua mengalami penurunan, dari harga perkilo Rp.5.750 turun menjadi Rp. 4.850 pada tanggal 15 Desember 2020 dan juga saya mengurangi jumlah karyawan, darinya 10 orang pekerja menjadi 5 orang yang membantu saya untuk menjual besi tua tersebut, selain itu beliau mengalami banyak keluhan (*complaint*) dari para pelanggan dikarenakan karyawan tidak bisa menanggapi masalah penjualan, seperti contohnya barang yang dikirim tidak sesuai dengan tampilan sebelumnya atau harapan pelanggan. Ini juga mengakibatkan penurunan pelanggan yang merasakan tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, karena jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, sehingga tidak dapat memberikan umpan balik dari pelanggan tersebut, sehingga menimbulkan putus hubungan antara penjual dan pembeli. Hal ini dirasakan oleh bapak Achmad Jahri dalam penjualan besi tua tersebut.

Hal ini sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Lovelock (2011), Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Begitu juga menurut Kotler & Keller (2016), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan.

Dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan, karena apabila pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan akan menimbulkan rasa senang pada jasa yang ditawarkan dengan sesuai harapan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Pada PT Putra Mandiri mempunyai suatu kendala terhadap pelanggan yang tidak merasakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka dari hal itu pelanggan akan menimbulkan keluhan kepada perusahaan. Dalam hal ini, sebagai perusahaan yang baik, perusahaan wajib menangani keluhan (*handling complaint*) dengan baik, sehingga pelanggan merasa ada perbaikan (*recovery*) dari ketidakpuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan akan puas dalam pembelian produk tersebut.

Menurut Bell & Luddington (2006), menyatakan bahwa menanggapi keluhan adalah *feedback* atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif yang ditujukan kepada perusahaan. Keluhan pelanggan bisa dilakukan secara lisan ataupun tertulis”. Sedangkan menurut Batin (2019), keluhan pelanggan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa menangani keluhan pelanggan adalah permasalahan yang harus di tanggapi dengan cepat dan tepat bagi kepentingan perusahaan dalam membangun suatu hubungan baik dengan pelanggan.

Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa menanggapi keluhan sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Karena menanggapi keluhan pelanggan akan mempengaruhi rasa

kepuasan dalam membangun suatu hubungan yang baik bagi perusahaan dan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang disajikan dalam suatu karya ilmiah dengan judul “ANALISIS PENGARUH *HANDLING COMPLAINT* JUAL BELI BESI TUA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PUTRA MANDIRI”.

B. Rumusan Masalah.

1. Bagaimana gambaran tentang pengaruh *handling complaint* terhadap kepuasan pelanggan di PT Putra Mandiri (PM).
2. Apakah terdapat pengaruh *handling complaint* terhadap kepuasan pelanggan di PT Putra Mandiri (PM).

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.

1. Tujuan Penelitian.

- a) Dapat mengetahui gambaran tentang pengaruh *handling complaint* terhadap kepuasan pelanggan di PT Putra Mandiri (PM)
- b) Dapat mengetahui pengaruh *handling complaint* terhadap kepuasan pelanggan di PT Putra Mandiri (PM).

2. Manfaat Penelitian.

Sebagai sumber referensi serta informasi tambahan dalam bidang manajemen pemasaran untuk para pembaca, khususnya yang berhubungan dengan kualitas produk dengan kaitannya pada dampak kepuasan pelanggan.