

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan kompetitif antar perusahaan untuk dapat menguasai pasar. Perusahaan-perusahaan saling berpacu dalam merebut daerah pemasaran dan hati konsumen yaitu dengan cara memberikan produk yang berkualitas. Konsumen merupakan orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Oleh karena itu salah satu cara untuk mempertahankan konsumen adalah dengan cara menawarkan produk yang berkualitas karena kualitas produk merupakan syarat mutlak suatu perusahaan agar tetap bertahan.

Saat ini kualitas produk menjadi perhatian utama suatu perusahaan. Persaingan untuk mempertahankan konsumen menyebabkan suatu produsen harus berorientasi pada kualitas produk. Dimana konsumen menginginkan produk yang berkualitas, memiliki ketahanan dan kinerja yang tinggi. Kualitas produk juga mempunyai kontribusi yang besar dalam upaya membangun kepuasan konsumen. Oleh karena itu, suatu perusahaan dapat memberikan kualitas produk yang sangat tinggi bagi konsumen. Salah satu perusahaan yang sangat memperhatikan kualitas produknya adalah PT. Pertamina

(Persero), dalam pembahasan ini produk dari PT. Pertamina (Persero) yang dimaksud adalah berupa *LPG (liquid propane gas)* yang dikenal dengan merk dagang ELPIJI. PT. Pertamina (Persero) mempunyai andil besar untuk membuat ELPIJI yang berkualitas untuk dapat memuaskan konsumen karena pada saat ini ELPIJI sangat berperan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga maupun industri, yaitu sebagai bahan bakar utama maupun bahan baku untuk pengisian gas dalam korek api. Peninjauan dilapangan menunjukkan bahwa penyebab ketidakpuasan konsumen atas produk ELPIJI dikarenakan tabung-tabung ELPIJI jauh dari keadaan yang diharapkan dan juga dikarenakan berat bersih ELPIJI berkurang atau tidak sesuai dengan yang seharusnya. Hal ini disebabkan karena adanya permainan agen maupun APPEL (Agen Pengangkutan dan Pengisian ELPIJI) yang tidak sehat¹

Kualitas produk ELPIJI juga sangat berperan untuk mewujudkan visi maupun misi Unit Gas Domestik. Visi dari Unit Gas Domestik adalah menjadi unit usaha gas domestik yang unggul, maju, dan terpandang. Sedangkan misinya adalah mempertahankan posisi *market leader* untuk produk gas dalam negeri dan memaksimalkan keuntungan dari usaha produk gas dalam negeri. Maka dari itu Pertamina melakukan beberapa hal agar menjamin kualitas dan kuantitas isi tabung ELPIJI yang beredar, seperti melaksanakan

¹ <http://forum.detik.com/agen-elpiji-nakal-akan-diputus-hubungan-usaha-t201097.html> (diakses pada tanggal 27 Des 2011)

program untuk memperbaiki kualitas isi ELPIJI dan memperbaiki kualitas tabung ELPIJI.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk memilih judul **“Kualitas Produk ELPIJI PT PERTAMINA Menurut Persepsi Konsumen”**.

B. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan, maka penulis membuat perumusan masalah dalam karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana kualitas produk ELPIJI PT. PERTAMINA (Persero) menurut persepsi konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah:

- a. Untuk dapat mendeskripsikan kualitas produk ELPIJI menurut persepsi konsumen.
- b. Mengetahui kualitas produk menurut standar perusahaan.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Karya Ilmiah ini merupakan salah satu metode untuk mempraktikkan ilmu penulis dalam bentuk penulisan dan juga penulis dapat belajar menganalisis judul karya ilmiah yang dipaparkan.

b. Bagi Perusahaan

Karya Ilmiah ini di harapkan dapat menjadi referensi untuk dijadikan sebuah konsep dan pertimbangan mengenai pengaruh kualitas produk ELPIJI terhadap kepuasan konsumen.

c. Bagi Perpustakaan FE UNJ

Sebagai bahan referensi atau bacaan bagi mahasiswa lainnya yang akan membuat karya ilmiah khususnya untuk mahasiswa yang memilih topik kualitas produk dan kepuasan konsumen.