

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini perkembangan teknologi semakin berkembang, demikian pula dengan bisnis percetakan di Indonesia yang menggunakan mesin-mesin digital ataupun *offset* terus bertambah. Bisnis percetakan adalah suatu jenis usaha yang mulai diperhitungkan keberadaannya, terutama dalam beberapa tahun terakhir berkembang dengan pesat. Hal ini dapat dilihat dari munculnya pemain baru dalam bisnis ini, baik itu penjual atau pemasar percetakan dan juga pengusaha baru yang menyebabkan suatu perusahaan harus membuat suatu produk baru, konsep baru yang inovatif untuk menarik pelanggan sehingga berakibat persaingan antar pelaku bisnis semakin kompetitif untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang semakin meningkat dan beragam agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal. Percetakan merupakan suatu proses memindahkan tulisan atau gambar pada kertas atau objek lainnya dengan melalui sebuah mesin cetak. Percetakan biasanya memproduksi buku, majalah, agenda dan kalender.

Percetakan Tarhud Media merupakan salah satu percetakan yang berkembang di bidang *digital printing*, yang melayani pemesanan cetak poster, buku, banner, kartu nama dan berbagai cetakan lainya serta menerima pesanan desain. Percetakan Tarhud Media mempunyai motto yaitu pelayanan prima, menciptakan produk dengan kualitas dan mutu terjamin yang menjadi kekuatan dalam persaingan industri percetakan. Percetakan ini harus mengutamakan kualitas produk dan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya. Sumber daya sistem dan teknologi informasi yang sudah ada akan di perbaharui secara terus menerus seiring perkembangan teknologi yang tentunya hal tersebut akan membantu percetakan Tarhud Media dalam menghadapi pesaing-pesaingnya.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:85) kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran. Maka dari itu peneliti tertarik meneliti di Percetakan Tarhud Media karena masih banyak keluhan yang diterima yang mengakibatkan

terjadinya fluktuasi pada jumlah pelanggan di percetakan Tarhud Media.

Agar dapat memenuhi kebutuhan akan layanan percetakan yang semakin tinggi serta harapan pelanggan sebagai sasaran utamanya, diperlukan pemahaman terhadap pelanggan, yaitu mengenai apa yang diinginkan pelanggan dan dapat dipenuhi. Masyarakat tidak hanya ingin barang yang dicetak bagus dan berkualitas, akan tetapi juga menginginkan pelayanan yang baik. Pelanggan akan puas jika barang yang dicetak bagus dan berkualitas serta pelayanan yang memuaskan, juga harga yang dikenakan tidak terlalu mahal.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, perusahaan harus mengadakan peninjauan dengan cara meneliti dan memahami hal-hal yang mempengaruhi jasa cetak pelayanan tersebut. Persaingan yang ketat di dunia bisnis jasa percetakan, memaksa manajemen untuk bekerja lebih keras dalam menganalisis situasi dan kondisi yang dihadapi sehingga dapat bertahan atau bahkan mengembangkan usahanya. Perusahaan harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang semakin hari semakin berubah. Mutu pelayanan yang hari ini dapat diterima, belum tentu di lain hari dirasakan cukup.

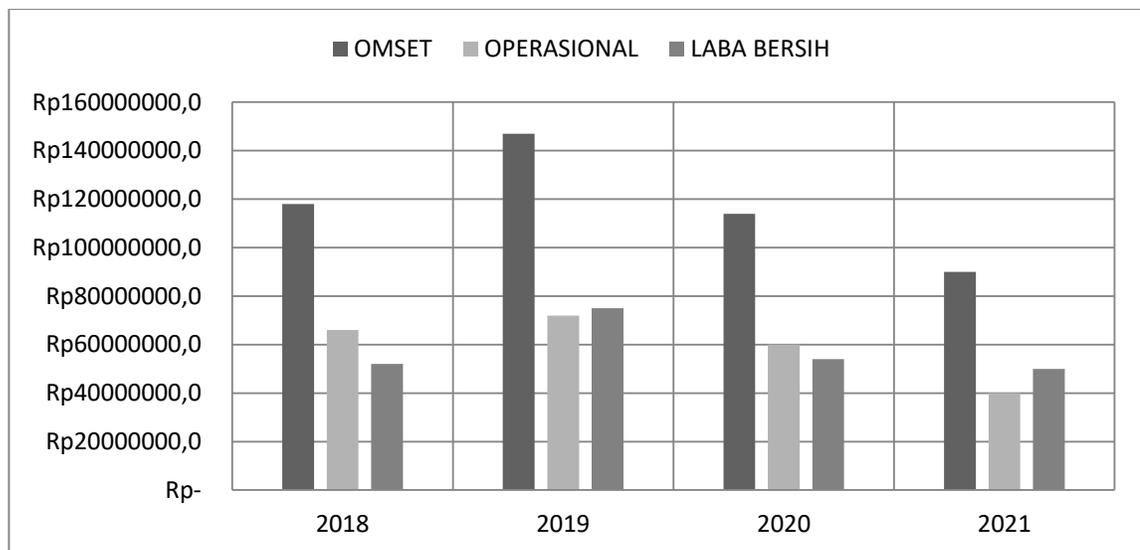
Perusahaan perlu meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan, sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai. Kepuasan merupakan aspek yang sangat penting untuk mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan dengan perusahaan lain. Dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya dengan harapan pelanggan akan melakukan pembelian jasa ulang atau cenderung menyatakan hal-hal yang baik tentang produk yang bersangkutan kepada calon pengguna jasa.

Bila seorang pelanggan merasa puas akan jasa yang telah dikonsumsinya, besar kemungkinan di masa yang akan datang orang tersebut akan melakukan pembelian ulang. Keinginan dalam pembelian jasa dari pelanggan sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan. Setelah pelanggan merasa puas, dari rasa puas yang didapatkan pelanggan akan menimbulkan keinginan dalam pembelian jasa kembali. Setelah memahami latar belakang para pengguna jasa cetak tersebut, maka akan diketahui hal-hal yang dapat berpengaruh terhadap keputusan seorang pelanggan. Memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan dan

memahami apa yang diinginkan serta dibutuhkan oleh para pelanggan. Hal ini dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk membuat pelanggan merasa puas dan membuat pelanggan tidak akan beralih ke perusahaan percetakan lainnya. Justru pelanggan itulah yang akan merekomendasikan perusahaan ini kepada calon pelanggan baru dengan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut, sehingga diharapkan perusahaan ini akan mengalami peningkatan terhadap jumlah pelanggan di tahun yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara virtual penulis dengan pemilik dari percetakan Tarhud Media, didapatkan grafik keuangan pada percetakan Tarhud Media dalam 4 tahun terakhir. Berikut grafik keuangan Tarhud Media dari 2018-2021.

**Gambar 1.1 Grafik Keuangan Tarhud Media**



Sumber : Percetakan Tarhud Media (2022)

Dari grafik keuangan diatas dapat dilihat bahwa percetakan Tarhud Media mengalami kenaikan pada tahun 2019 dengan omset Rp. 140.000.000,00 dan mengalami penurunan pendapatan pada tahun 2021. Berdasarkan permasalahan terjadi, perlu dilakukan penelitian mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang berakibat pada penurunan pendapatan percetakan tarhud media. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Dan Harga Jasa Cetak Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Tarhud Media Bogor”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas penulis mengambil permasalahan yaitu :

1. Mengalami fluktuasi jumlah pelanggan Percetakan Tarhud Media
2. Pesaing mulai bermunculan disekitar lokasi Percetakan Tarhud Media pada beberapa tahun terakhir ini
3. Terdapat keluhan-keluhan dimana keluhan ini mengenai pelayanan di Percetakan Tarhud Media

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah berkembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas dan harga jasa cetak terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan Tarhud Media Bogor.

## **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan kualitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tarhud Media?
2. Apakah secara parsial kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tarhud Media?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tarhud Media?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan kualitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tarhud Media.

2. Untuk mengetahui secara parsial kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tarhud Media.
3. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tarhud Media.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Percetakan Tarhud Media  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak percetakan Tarhud Media untuk menentukan strategi yang tepat.
2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bacaan ilmiah dan tambahan referensi untuk penelitian lainnya.
3. Bagi Penulis  
Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman serta dapat membandingkan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dengan keadaan sesungguhnya.

### **1.7. Sistematika penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian,

populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

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

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.