

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan infrastruktur di Indonesia merupakan salah satu hal yang paling diperhatikan oleh pemerintah saat ini. Pembangunan berkelanjutan akan diterapkan disuatu negara yang masih berkembang khususnya di Indonesia Indrayani (2022). *Scaffolding*, sebagai salah satu elemen penting dalam proses konstruksi, tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu kerja tetapi juga menjadi indikator efisiensi dan keamanan kerja. Perusahaan penyewaan *Scaffolding* memainkan peran besar dalam mendukung kebutuhan proyek konstruksi, terutama karena sifatnya yang ekonomis dibandingkan pembelian. Perkembangan bisnis di pasar global semakin meningkat, membuat persaingan diantara para pelaku usaha juga semakin keta Haerunnis et al (2022).

Salah satu perusahaan yang bergerak di industri penyewaan *Scaffolding* yaitu CV Jaya Karya Mandiri, perusahaan penyewaan alat konstruksi *Scaffolding* yang berlokasi Jl. Petiken, Dusun Rejosari Driyorejo, RT.08/RW.04, Kota Gresik. CV Jaya Karya Mandiri memberikan manfaat dengan produk yang lengkap bagi konstruksi dan proyek, serta memberikan fasilitas yang terbaik untuk pelanggan yang menyewa, seperti memberikan proses pengiriman dan pengambilan alat yang efisien, juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan. Selain itu, penyewa juga tidak diberatkan dengan jaminan yang besar seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) penyewa dan uang yang nominalnya tidak besar agar pelanggan yang menyewa memiliki

kepuasan untuk meminjam pada CV Jaya Karya Mandiri. Strategi mempertahankan loyalitas pelanggan berfokus pada kontinuitas peningkatan mutu layanan yang dapat menghadirkan pengalaman positif dan memuaskan. Ketika pelanggan merasa terpenuhi harapannya, mereka secara natural akan melakukan evaluasi dan perbandingan pengalaman. Apabila tingkat kepuasan yang dirasakan sangat tinggi, mereka akan memiliki kecenderungan Secara berkelanjutan menggunakan produk atau layanan perusahaan dan menyebarluaskan rekomendasi kepada jaringan sosial mereka. Konsekuensinya, perusahaan perlu menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan bukanlah sekadar pilihan melainkan keharusan strategis. Kualitas Layanan yang tinggi dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen dan membuat konsumen tersebut menjadi loyal (Rangkuti 2017:311).

DATA PENYEWA SCAFFOLDING CV JAYA KARYA MANDIRI						
Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah penyewa	249	115	103	124	190	141

Sumber: total keseluruhan pelanggan tahunan CV Jaya Karya Mandiri

Gambar 1.1 Jumlah Penyewa *Scaffolding* di CV Jaya Karya

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa CV Jaya Karya Mandiri mengalami ketidakstabilan penyewaan *scaffolding* setiap tahunnya. Jumlah penyewa tertinggi terjadi pada tahun 2019 sebesar 249 pelanggan,

setelah itu pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 115 pelanggan, ada tahun 2021 kembali menurun sebesar 103 pelanggan, pada tahun 2022 jumlah pelanggan naik sebesar 124 pelanggan, pada tahun 2023 kembali naik dengan jumlah pelanggan 190 pelanggan, pada tahun 2024 jumlah pelanggan di CV Jaya Karya Mandiri mengalami penurunan sebesar 25% atau sebesar 141 pelanggan.

Perusahaan CV Jaya Karya Mandiri seringkali mengalami banyak keluhan terhadap pelanggan yang menyewa *scaffolding*, sebagaimana terungkap dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024 di kantor perusahaan CV Jaya Karya Mandiri dengan salah seorang owner, bahwa beberapa kendala terjadi dalam layanan pengiriman mengalami keterlambatan dan tidak sesuai waktu yang telah dijanjikan. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan yang menjadi tidak puas dengan layanan yang diberikan. Menurut (Prabowo et al., 2021) perusahaan lain yang juga semakin bagus, hal yang harus diutamakan oleh perusahaan jasa pelayaran adalah memaksimalkan strategi pemasaran dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar.

Penetapan harga Pada Perusahaan CV Jaya Karya Mandiri menjadi faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan, mengingat mayoritas penyewa sangat memperhatikan kesesuaian harga dengan kemampuan mereka. Berikut rincian harga sewa produk pad CV Jaya Karya

Tabel 1.1 Daftar Harga Produk CV Jaya Karya Mandiri

No.	NAMA BARANG	HARGA SEWA / BLN		
1	Main Frame T. 190	Rp	31,000	/ set
2	Main Frame T. 170	Rp	30,000	/ set
3	Leader Frame T. 90	Rp	23,000	/ set
4	Cross Brace P. 220	Rp	5,000	/ pcs
5	Cross Brace P. 193	Rp	4,500	/ pcs
6	Join Pin	Rp	1,000	/ pcs
7	U - Head T. 60	Rp	5,750	/ pcs
8	Jack Base T. 60	Rp	5,750	/ pcs
9	Cat Walk	Rp	27,000	/ pcs
10	Stair/Tangga	Rp	34,000	/ pcs
11	Pipe Support 2,7mtr-3,5mtr	Rp	17,000	/ pcs
12	Roda 6" Karet	Rp	38,000	/ pcs hidup
13	Roda 8" Karet	Rp	40,000	/ pcs hidup
14	Pipa Galvanis 1mtr	Rp	5,750	/ pcs
15	Beam Clamp Hidup	Rp	6,000	/pcs hidup/mati
16	Beam Clamp Mati	Rp	6,000	/ pcs mati
17	Sleeve Coupler	Rp	4,000	/ pcs
18	Wing Nut	Rp	3,750	/ pcs
19	Tie Rod 1mtr	Rp	4,000	/ mtr
20	Kawel Suri 30x40	Rp	6,000	/ pcs
21	Siku Suri/Triangel 30x40	Rp	7,500	/ pcs
22	Hollow 3mtr	Rp	13,750	/ pcs
23	Balok Suri 1,5mtr	Rp	15,000	/ pcs
24	Metal Plank/Asiba 1mtr	Rp	12,000	/ pcs
25	Metal Plank/Asiba 2mtr	Rp	22,000	/ pcs

Sumber : harga sewa produk pada perusahaan CV Jaya Karya Mandiri

CV Jaya Karya Mandiri mengalami penurunan jumlah pelanggan dalam bisnis penyewaan *scaffolding* karena semakin banyak kompetitor yang memiliki fasilitas alat produksi sendiri. Dengan kemampuan memproduksi *scaffolding* sendiri, para pesaing dapat menekan biaya produksi, menurunkan harga sewa, dan tetap mendapatkan keuntungan. Sementara itu, CV Jaya Karya Mandiri yang hanya berperan sebagai distributor tidak memiliki fleksibilitas dalam menentukan harga, karena masih bergantung pada pihak produsen. Akibatnya, harga yang ditawarkan menjadi kurang kompetitif dibandingkan para pesaing yang bisa memberikan harga lebih murah, sehingga banyak pelanggan beralih ke

penyedia lain yang menawarkan harga lebih terjangkau. Vindiana & Lestari (2023) berpendapat bahwa harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan konsumen untuk memperoleh, memiliki, atau menggunakan banyak kombinasi barang dan jasa dari suatu produk.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Kurniawan & Yulianto (2021) menunjukkan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh kualitas layanan. Penelitian Utomo & Maskur (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian lain yang dilakukan oleh Al Aliyah & Istiyanto (2022) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan yang sudah dipaparkan pada bagian sebelumnya, sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Jaya Karya Mandiri di Kota Gresik”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV Jaya Karya Mandiri?
2. Apakah penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV Jaya Karya Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CV Jaya Karya Mandiri Kota Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan di CV Jaya Karya Mandiri Kota Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Observasi berikut diinginkan mampu memberikan manfaat, baik dengan teoritis ataupun praktid dibawah ini:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil observasi berikut bisa diterapkan dalam penemuan konsep dampak kualitas pelayanan serta penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Penelitian ini akan meningkatkan kesadaran dan pemahaman, khususnya di bidang ekonomi dan manajemen pemasaran yang menangani masalah kualitas dan biaya layanan.

2. Manfaat praktis

- a. Observasi berikut diinginkan bisa memberikan manfaat bagi mahasiswa, sebagai sebuah masukan dan rekomendasi, untuk lebih memahami bagaimana kualitas pelayanan dan harga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

- b. Observasi berikut bertujuan dalam menghasilkan kesimpulan serta rekomendasi mengenai masalah yang ditangani, selaku bahan masukan serta pertimbangan untuk menetapkan harga yang tepat serta memberikan layanan optimal di masa mendatang.
- c. Bagi Akademisi. Diharapkan jika penelitian ini bisa menjadi referensi tambahan serta menjadi rekomendasi berguna bagi penelitian-penelitian mendatang terkait bagaimana kualitas pelayanan serta penetapan harga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
- d. Bagi Perusahaan, observasi berikut diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi para pemilik usaha dan memberikan perhatian yang berhubungan dengan kualitas layanan serta penentuan harga, dengan tujuan untuk meningkatkan dan menjaga kepuasan pelanggan.