

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, di tengah pesatnya kemajuan teknologi dan seiring munculnya berbagai macam alat canggih yang digunakan untuk mempermudah kegiatan manusia, buku masih menjadi sebuah benda yang dibutuhkan oleh manusia, karena penggunaan *gadget* sendiri jika digunakan secara terus-menerus maka dapat mengganggu kesehatan. Dengan manfaat yang dimiliki dari kegiatan membaca buku teks, maka menjadi sebuah keharusan untuk manusia agar bisa dilakukan secara rutin untuk bisa membaca buku. Buku sendiri saat ini masih banyak di jual di pasaran mulai dari buku jenis novel, komik, ensiklopedia, buku pembelajaran dan berbagai macam jenisnya. Dari berbagai jenis buku yang ada, terjual atau tidaknya buku-buku tersebut kembali lagi ke minat baca manusia, sehingga terpenuhi kepuasan secara intelektual. Minat baca sendiri merupakan sebuah keinginan kuat untuk dapat melakukan kegiatan membaca. Minat baca sendiri tumbuh dari individu manusia dalam membaca buku teks dan penting bagi kemajuan bangsa, karena pada dasarnya penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi hanya dapat dilakukan dengan membaca, bukan hanya sekedar menyimak dan mendengarkan. Misalkan, petani di desa dapat membuat tanaman yang dihasilkan menjadi subur dan dengan hasil yang bagus. Namun, para petani tersebut tidak akan menghasilkan bibit yang berkualitas dan menghasilkan teknologi pertanian yang canggih bila para petani tersebut tidak membaca. Di Indonesia sendiri, minat dalam membaca masih tergolong sangat rendah.

IKAPI (2015) menerangkan bahwa Industri penerbitan buku menjadi salah satu yang cukup memberikan kontribusi besar pada peningkatan kualitas SDM di Indonesia sendiri. Namun bagi industri penerbitan itu sendiri, tantangan kedepan yang akan dihadapi tidaklah mudah. Misal, di kalangan industri penerbit buku sendiri masih dihadapkan pada usaha keras untuk dapat menanamkan budaya membaca dikalangan generasi milenial di tengah masyarakat yang masih sangat kuat akan budaya lisan. Belum lagi budaya mengakar kuat dan kecanggihan di-

bidang teknologi digital sudah mulai mengalihkan perhatian orang dari membaca buku menjadi membaca *gadget*.

Kehadiran media baru misalkan *e-book* juga tidak serta-merta akan menggantikan buku teks. Banyak kalangan industri buku masih optimis dalam menghadapi tantangan meski kedepannya akan mengalami penurunan pangsa pasar. Karena pada faktanya, banyak penerbit yang tetap bertahan dan juga masih terjadi produksi karya tulis yang terbilang besar di Indonesia.

Dalam pemilihan berbagai jenis buku yang banyak terbit di pasaran. Konsumen juga harus secara teliti memilih buku yang akan dibaca, entah dibaca untuk kebutuhan pribadi, maupun untuk orang sekitar terutama anak-anak. Maka perusahaan jasa penerbit buku juga harus dapat memberikan pengetahuan secara lengkap terkait konten yang disajikan kepada sasaran pasar dan juga menyesuaikan kebutuhan. Serta mempertimbangan terkait harga yang diberikan apakah sesuai dengan yang akan didapatkan oleh pelanggan dengan membeli produk buku tersebut. Keputusan harga ini juga berperan penting dalam proses pemasaran, karena penentuan harga tersebut akan berkaitan dengan pendapatan yang akan diterima oleh perusahaan itu sendiri.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Irwansyah (2001) mengatakan bahwa dengan banyaknya persaingan perusahaan di bidang penerbit buku yang semakin ketat. Maka, pengusaha juga harus berupaya dalam mempertahankan usahanya dengan melakukan segala usaha perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Produk yang kuat dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan identitas perusahaan itu sendiri.

Penelitian kali ini akan mengukur tingkat kepuasan terhadap produk paket buku. Usaha industri penerbit buku yang akan dibahas dalam penelitian kali ini adalah PT.Sygma Daya Insani (PT. SDI) yaitu sub cabang dari Sygma Corporation dibidang penerbit buku agama. PT.SDI sendiri didirikan sejak tahun 2005 yang domisili kantor pusatnya sendiri bertempat di kota Bandung, Jawa Barat, tepatnya di Jl. Babakan Sari 1 No.71 Kiaracandong, Bandung, Jawa Barat. Perusahaan tersebut mengawali bisnis *direct selling* sejak tahun 2005 dimana pada saat itu PT. SDI masih berbentuk *direct selling* di Sygma CMC. Untuk produk-

yang ditawarkan PT. SDI yakni berupa buku bacaan bidang agama yang di pasarkan berupa satu paket, bukan per satuan.

PT. SDI sendiri yang bergerak di bidang penerbit buku memiliki produk yang rata-rata untuk tiap paketnya memiliki harga yang cukup tinggi. Dikarenakan setiap penjualan produknya, konsumen yang membeli produk tersebut tidak boleh membeli secara buku satuan, namun harus dalam satu paket. Sehingga, dikarenakan harga yang ditawarkan terbilang cukup tinggi. Maka perusahaan juga menawarkan program pembelian secara kredit. Dikarenakan dari segi harga yang cenderung tinggi, berdasarkan penjelasan tersebut maka dalam penelitian kali ini akan mengambil judul “Analisa Pengaruh Kualitas, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Produk PT. SDI.”

B. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang tersebut, PT.SDI harus memiliki hasil penilaian kepada pembeli produk PT.SDI sehingga kedepannya dapat dapat mengambil dari data hasil kepuasan pembeli tersebut dan digunakan sebagai bahan evaluasi. Karena keberlangsungan perusahaan didasarkan akan kepuasan pelanggan produk PT.SDI. Untuk lokasi penelitian sendiri yakni di PT.SDI Cabang Jawa Timur yang berlokasi di Perum Bendul Merisi Permai Blok I No.18 Surabaya.

2. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan membatasi sebuah penelitian sehingga tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang pada pokok bahasan, adapun batasan masalah yang dimunculkan adalah :

- a. Penelitian ini hanya menggunakan *software SmartPLS* dan SPSS untuk penentuan nilai validitas dan reliabilitas hasil kuisioner.
- b. Variabel bebas yang digunakan hanya mencakup kualitas, pelayan dan harga.

c. Produk yang digunakan dalam penelitian ini khusus produk PT.SDI. jadi Objek difokuskan pada pelanggan dengan jumlah 70 orang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan pokok rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Apakah kualitas produk yang diberikan oleh PT.SDI berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pembelian produk PT.SDI?
2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PT.SDI berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pembelian produk PT.SDI?
3. Apakah harga yang diberikan oleh PT.SDI berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pembelian produk PT.SDI?

D. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan perumusan masalah yang sudah disampaikan pada poin diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk yang diberikan oleh PT.SDI terhadap kepuasan pembelian produk PT.SDI.
2. Mengetahui pengaruh pelayanan yang diberikan oleh PT.SDI terhadap kepuasan pembelian produk PT.SDI.
3. Mengetahui pengaruh harga yang diberikan oleh PT.SDI terhadap kepuasan pembelian produk PT.SDI.

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian nantinya, peneliti mengharap adanya manfaat diantaranya :

1. Mengetahui adanya pengaruh kualitas, pelayanan dan harga produk yang diberikan oleh PT.SDI terhadap kepuasan pelanggan.

2. Menambah pengetahuan serta wawasan dalam menganalisis dan mendapatkan pengetahuan terkait faktor kualitas, pelayanan dan harga produk yang diberikan oleh PT.SDI terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mampu menganalisa dari hasil data yang dihasilkan dan diaplikasikan melalui *software Partial Least Square (SmartPLS)*.