

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara maju dan berkembang. Banyak sektor-sektor pembangunan yang telah maju dan berkembang dengan baik. Pemerintah saat ini sedang giat memfokuskan kegiatannya dalam pembangunan infrastruktur secara masif dan menyebar di seluruh Indonesia. Hal ini digagas pemerintah guna meningkatkan pemerataan ekonomi dan mobilitas masyarakat Indonesia. Pembangunan infrastruktur yang masif ini terbukti dapat mempercepat mobilitas masyarakat Indonesia dan memperlancar jalur distribusi logistik baik di jalur darat maupun di laut. Hal ini berdampak pada peningkatan ekonomi masyarakat Indonesia yang baik dan memperlancar konektivitas antar daerah di Indonesia.

Semen menjadi salah satu dari banyak material atau bahan baku yang penting dalam sektor pembangunan. Menurut Bonardo Pangribuan (2013), semen secara umum didefinisikan sebagai bahan perekat yang memiliki sifat mampu mengikat bahan-bahan padat menjadi satu kesatuan yang kompak dan kuat. Berdasarkan jenisnya semen dibedakan menjadi beberapa jenis, yakni *Ordinary Portland Cement (OPC)*, *Portland Pozzoland Cement (PPC)*, *Portland Composite Cement (PCC)*, Semen *Masonry* dan Semen Putih.

Semen yang secara umum sering laris di pasaran adalah semen jenis *Ordinary Portland Cement (OPC)*. Hal ini dikarenakan semen jenis ini merupakan semen yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat dan cocok digunakan pada semua proyek pembangunan, mulai dari proyek perumahan hingga proyek pembangunan dalam skala besar. Semen jenis ini merupakan semen hidrolis yang dihasilkan dengan cara menggiling (*clinker portland*) yang terdiri dari kalsium silikat ($x\text{CaO} \cdot \text{SiO}_2$) yang bersifat hidrolis dan digiling bersama-sama dengan bahan tambahan berupa satu atau lebih bentuk kristal senyawa kalsium sulfat ($\text{CaSO}_4 \cdot x\text{H}_2\text{O}$). Senyawa hidrolis yang terkandung di dalam semen ini membuat reaksi dengan air berlangsung secara cepat dan

mudah kering. Hal ini menyebabkan semen mudah digunakan serta dapat digunakan untuk seluruh mutu beton.

Salah satu perusahaan yang ikut andil dalam pemenuhan kebutuhan konsumen di bidang pembangunan infrastruktur adalah PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. Perusahaan ini merupakan Badan Perusahaan Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang manufaktur yang memproduksi di bidang produksi semen. Beberapa jenis produk yang diproduksi oleh PT Semen Indonesia yakni Semen Gresik, Semen Padang, Semen Tonasa, dan Semen Thang Long (Vietnam). PT Semen Indonesia sendiri merupakan *holding* dari beberapa perusahaan semen yang menunjang kegiatan pembangunan infrastruktur dan pengelolaan serta pendistribusian semen di seluruh wilayah Indonesia. Contohnya seperti PT Semen Gresik, PT Semen Tonasa, Swadaya Graha, Krakatau Semen Indonesia dan beberapa perusahaan semen lainnya.

Tabel 1.1

**Penjualan Produk Semen Ordinary Portland Cement (OPC)
di Wilayah Jawa Timur Tahun 2019**

Kota/Kabupaten	Total Penjualan (Ton)	Kota/Kabupaten	Total Penjualan (Ton)
Kediri	125,450	Pasuruan	101,530
Jember	133,500	Pamekasan	93,470
Banyuwangi	150,230	Blitar	171,500
Sumenep	97,405	Pacitan	80,830
Malang	250,940	Sampang	103,350
Tulungagung	98,240	Bangkalan	121,590
Jombang	101,750	Probolinggo	103,675
Gresik	480.150	Ponorogo	95,380
Surabaya	350.850	Situbondo	100,590
Nganjuk	93,630	Bondowoso	76,935
Sidoarjo	263,540	Lamongan	238,745
Tuban	233,890	Bojonegoro	180,625

Madiun	122,645	Mojokerto	165,850
Magetan	87,950	Ngawi	86,235
Lumajang	106,940	Trenggalek	93,675

(Sumber : Olah Data Perusahaan 2019)

Tabel diatas merupakan data penjualan semen “*Ordinary Portland Cement*” (OPC) di wilayah Jawa Timur pada tahun 2019, dan penjualan tertinggi terletak di Kabupaten Gresik.

Dalam mempertahankan dan meningkatkan penjualan, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang efektif, meliputi upaya mencari konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang sudah ada. Mempertahankan konsumen yang sudah ada merupakan suatu tugas yang tidak mudah, sebab perubahan dapat terjadi setiap saat, baik perubahan pada diri konsumen maupun perubahan kondisi lingkungan. Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumennya.

Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama dari sebuah perusahaan. Konsumen yang merasa puas akan loyal terhadap produk dan perusahaan tersebut. Meskipun PT Semen Indonesia merupakan perusahaan yang berdiri sejak lama, namun PT Semen Indonesia harus tetap memperhatikan kepuasan konsumen, supaya konsumen yang sudah ada akan tetap loyal dan bisa menciptakan konsumen baru.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) 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 menjadi tingkat kepuasan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan di lapangan guna mengetahui faktor apa saja yang diinginkan oleh konsumen agar

mereka merasa puas atas produk yang akan ditawarkan. Hal ini juga dapat menjadi salah satu cara untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka penulis akan membahas tentang kepuasan konsumen pada produk, yang berdasarkan hasil survei responden. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan judul **“Penggunaan Metode Regresi Untuk Mengetahui Atribut Produk Yang Menjadi Pendorong Kepuasan Konsumen terhadap Produk “*Ordinary Portland Cement*” PT Semen Indonesia (Persero) tbk di Gresik”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan penulis di atas, maka rumusan masalah dalam karya tulis ini adalah:

- Apakah kualitas produk pada produk *Ordinary Portland Cement* PT. Semen Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- Apakah fitur produk pada produk *Ordinary Portland Cement* PT. Semen Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- Apakah desain produk pada produk *Ordinary Portland Cement* PT. Semen Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pada produk *Ordinary Portland Cement* PT. Semen Indonesia terhadap kepuasan konsumen.
- Untuk mengetahui pengaruh fitur produk pada produk *Ordinary Portland Cement* PT. Semen Indonesia terhadap kepuasan konsumen.
- Untuk mengetahui pengaruh desain produk pada produk *Ordinary Portland Cement* PT. Semen Indonesia terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa

- a) Memberikan wawasan, menambah pengetahuan serta pengalaman kerja, sebagai mahasiswa yang nantinya langsung berkontribusi dan terjun langsung ke dunia kerja.
- b) Mengetahui masalah yang kiranya dihadapi di dunia kerja, khususnya bidang pemasaran sehingga dapat memberikan solusi yang harus dilakukan ketika muncul masalah tersebut.
- c) Memperoleh jaringan kerja serta jaringan *networking* baru yang mungkin dapat berguna di kemudian hari.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan penelitian ini dapat membantu dalam mengevaluasi pengaruh kepuasan konsumen yang dijalankan sehingga dapat membantu meningkatkan kesetiaan pelanggan. Selain itu, dapat juga dijadikan solusi dalam mengatasi problematika yang terjadi di perusahaan terkait.

1.4.3 Bagi Universitas

Bagi Universitas penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang. Juga sebagai relasi yang baik antara perusahaan dan universitas dalam mengembangkan perjanjian maupun kerja sama lain yang saling menguntungkan.

1.5 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

1.5.1 Subjek Praktik Kerja Lapangan

Program Studi : D III Manajemen Pemasaran
Topik : Perilaku Konsumen
Judul : Penggunaan Metode Regresi
Untuk Mengetahui Atribut Produk
Yang Menjadi Pendorong Kepuasan Konsumen
Pada Produk “*Ordinary Portland Cement*”
PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik

1.5.2 Objek Praktik Kerja Lapangan

Perusahaan : PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Bidang : Industri
 Alamat Perusahaan : JL. Veteran Gresik 61122 Jawa Timur
 Tanggal : 03 Februari – 29 Maret 2020

1.5.3 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Keterangan	Jan 2020				Feb 2020				Mar 2020				Apr 2020				Mei 2020				Jun 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan proposal PKL kepada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.																								
Permohonan izin PKL diterima di PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.																								
Pelaksanaan PKL di PT. Semen Indonesia																								
Penentuan Dosen Pembimbing																								
Menentukan Judul dan Topik Tugas Akhir																								
Bimbingan dengan Dosen Pembimbing																								
Pengerjaan Laporan Tugas Akhir																								
Sidang Tugas Akhir																								

(Sumber : Data diolah 2020)