

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan atau industri untuk menawarkan inovasi-inovasi baru, baik dalam hal produk yang lebih menarik dan atau pelayanan yang lebih mempermudah untuk para konsumennya. Perihal tersebut dilaksanakan demi memperoleh konsumen baru serta mempertahankan konsumennya. Sehingga konsumen yang sudah merasa puas terhadap produk ataupun jasa yang sudah diterimanya, dapat melaksanakan pembelian ulang di waktu yang akan datang.

Demi mempertahankan para konsumen supaya tidak memilah produk pesaing pasti bukan suatu hal yang mudah. Perusahaan harus melaksanakan beberapa hal yang bisa mengikat hati konsumen untuk senantiasa setia pada produk perusahaan. Salah satunya dengan pelayanan terbaik buat konsumen. Pelayanan terbaik tentu harus menguasai kebutuhan serta keluhan para konsumen. Sehingga pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan tepat sasaran. Tidak hanya itu, kepuasan konsumen ikut serta menjadi bagian penting untuk mempertahankan loyalitas konsumen perusahaan.

Air bersih merupakan kebutuhan yang paling mendasar untuk makhluk hidup salah satunya manusia, keberadaannya tidak bisa digantikan. Posisi strategis ini bisa menjadikan sumber konflik untuk manusia dalam hal pemenuhannya. Menurut (*World Radiation Center, 2014*) kelangkaan air bersih bisa berakibat terhadap stabilitas sosial politik suatu daerah, seperti halnya di Afrika Selatan pada tahun 2004, terjadi peningkatan secara eksponensial konflik sosial sejalan dengan kebutuhan air bersih masyarakat yang tidak terpenuhi. Selain konflik sosial, masalah yang dapat timbul akibat kebutuhan air yang tidak layak adalah kondisi buruknya sanitasi yang dapat memunculkan berbagai gangguan kesehatan dan estetika yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Air bersih dapat bersumber dari dalam tanah ataupun bisa disebut air tanah. Air tanah merupakan salah satu alternatif untuk mencapai tujuan tersebut persyaratan ini memiliki batasan kualitas dan kuantitas. Jika rumah tidak memiliki suplai air yang cukup maka perlu memasang pompa air untuk mendapatkan lebih banyak air. Saat ini jika masyarakat sudah memiliki pompa air, masyarakat tidak perlu repot-repot berebut dan menimba air dari sumur panjang. Secara tidak langsung hal ini membuat kehidupan keluarga sangat bergantung pada pompa air karena dengan pompa air itulah masyarakat bisa mendapatkan air bersih setiap saat. Tentunya bila terjadi masalah dengan pompa air di dalam rumah maka akan terjadi krisis air yang mengakibatkan bencana bagi seluruh penghuni rumah. Oleh karena itulah pompa air sangat dibutuhkan di setiap rumah, sekolah, perkantoran maupun di tempat usaha.

Dalam kehidupan modern seperti sekarang ini, manusia membutuhkan berbagai alat berteknologi mutakhir untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Peran teknologi akan semakin dinamis seiring kebutuhan manusia yang juga meningkat. Salah satu alat modern yang terus dikembangkan teknologinya adalah mesin pompa air. Pompa air berperan sangat vital bagi kebutuhan primer manusia modern. Distribusi air bersih bagi setiap penghuni rumah, akan semakin mudah dengan bantuan teknologi mesin pompa air. Keberadaan alat modern seperti mesin pompa air ini dipilih sebagai pengganti sumur timba. Mesin pompa air mampu bekerja lebih cepat untuk menghemat waktu dan tenaga manusia. Dengan harga yang cukup terjangkau dan mudah didapatkan, permintaan akan mesin pompa air terus meningkat dari waktu ke waktu. Tak terbatas hanya di masyarakat kota saja, keberadaan mesin pompa air juga dibutuhkan oleh masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan sekalipun (Sharp, 2018).

Kecamatan Tambun Utara merupakan pemekaran dari Kecamatan Tambun yang saat ini terbagi atas dua bagian selatan dan utara. Kecamatan ini memiliki luas wilayah sebesar 3.235,092 Ha. Tambun Utara terdiri dari delapan desa, 24 dusun, 95 RW, dan 509 RT. Delapan desa yang berada di Tambun Utara yaitu: Desa Karang Satria: 377,616 Ha, Desa Satria Jaya:

387,200 Ha, Desa Jejalan Jaya: 300,000 Ha, Desa Srimahi: 457,000 Ha, Desa Sri Jaya: 408,945 Ha, Desa Sriamur: 413,136 Ha, Desa Sri Mukti: 457,000 Ha, Desa Satria Mekar: 434,136 Ha. Jumlah penduduk di Kecamatan Tambun Utara berjumlah sekitar 147.244 jiwa. Secara Umum persentase mata pencaharian 50 penduduk terdiri dari 65 persen pertanian, 15 persen sektor jasa, 10 persen perdagangan, dan 10 persen sektor lainnya (Bekasikab, 2018).

Keberadaan air bersih di wilayah Tambun Utara sangatlah penting bagi kehidupan kota yang dinamis. Memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat wilayah Tambun Utara tidak dapat mengandalkan air dari sumber langsung seperti air permukaan dan air diluar permukaan karena kedua sumber air tercemar secara langsung atau tidak langsung dari aktivitas manusia itu sendiri. Pada 11 November 2020, kali Bekasi tercemar limbah yang mengakibatkan distribusi air PDAM Tirta Patriot terganggu. Pencemaran sudah terjadi dari hulu Kali Bekasi. Diketahui Kali Bekasi memiliki 2 (dua) hulu sungai, yaitu Sungai Cikeas dan Sungai Cileungsi. Akibat adanya dugaan pencemaran ini berdampak pada terganggunya pelayanan distribusi kepada konsumen PDAM Tirta Patriot Bekasi. Fenomena terganggunya pelayanan distribusi air bersih inilah yang menjadikan pompa air di Tambun Utara menjadi sangat penting untuk digunakan dalam aktivitas sehari-hari (Kabbekasi, 2020).

Konsumen pengguna pompa air tentu tidak asing lagi dengan merek pompa air seperti Shimizu, Yamaha, Sanyo, Panasonic, Wasser. Dari ke lima merek tersebut yang cukup populer dan fenomenal tentunya adalah merek Shimizu, produk dengan slogan “Sedotannya Kuat, Semburannya Kencang”. Shimizu merupakan perusahaan yang fokus terhadap pembuatan mesin pompa air berkualitas terbaik. Pabrik asal Jepang ini hadir di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Merek pompa air terbaik buatan Shimizu dikenal akan semburannya yang kuat.

Ada banyak kelebihan pompa air shimizu yang membuat merk ini dikatakan lebih unggul, populer dan fenomenal dari merk lainnya. Sebagai konsumen tentu selalu ingin mendapatkan pompa air yang memiliki kualitas

baik, karena itulah sebaiknya pilih produk yang sudah terjamin mutunya seperti Shimizu. Adapun kelebihan pompa air shimizu diantaranya sebagai berikut: (1) Varian pompa air yang terbilang lengkap : Shimizu hanya memproduksi pompa air saja, sehingga dapat bisa dipastikan kualitasnya benar-benar diperhatikan, terdapat enam varian pompa air yang dimiliki oleh Shimizu dengan spesifikasinya tersendiri yaitu pompa air sumur dangkal, jet pump, semi jet pump, water heater, booster, dan submersible pump, (2) Lebih irit dalam penggunaan listrik : Pengoperasian pompa air Shimizu menggunakan listrik yang tidak terlalu besar jika dibandingkan dengan merk lainnya. Misalnya saja pompa air sumur dangkal, Shimizu 128 Bit. Pengoperasiannya hanya memerlukan daya 125 Watt perjamnya, (3) Memiliki harga yang bersahabat : Meskipun pompa air merk Shimizu sudah sangat populer di Indonesia, namun harga yang ditawarkan cukup terjangkau. Sebagai merk pompa air yang sudah terkenal, Shimizu sangat memperhatikan betul keinginan konsumennya (Ira Guslina, 2020).

Di Indonesia shimizu diproduksi oleh PT. Tirta Intimizu Nusantara yang merupakan divisi dari Miyako grup yang terletak di Jl. Raya Serang KM.27, Sentul Jaya, Kec. Balaraja, Tangerang, Banten 15610. Perusahaan berhasil mengembangkan industri *home furnishing* (rumah tangga) sejak awal tahun 1995 melalui produksi pompa air listrik merek Shimizu. Pompa air perusahaan ini bervariasi sesuai dengan kegunaan dan kapasitas pompa. Shimizu adalah merk pompa air yang pertama meraih sertifikat Standard Nasional Indonesia (SNI). Pompa tersebut sudah di ekspor ke berbagai negara salah satunya negara Malaysia, Thailand, Filipina, Vietnam dan Myanmar. Pompa air shimizu sudah dikenal oleh kalangan masyarakat yang memiliki kelebihan daya dorong yang maksimal, daya hisap yang lebih besar, harga yang relatif terjangkau, daya listrik yang rendah, tidak berisik dan memiliki garansi 12 bulan.

Produsen pompa terbaik selain shimizu adalah merk Yamaha, Sanyo, Panasonic, Wasser. Selain dikenal sebagai produsen pembuat sepeda motor dan alat musik di Indonesia, Yamaha juga merupakan produsen pompa air yang produknya paling laris. Dibekali dengan kapasitas 1.050 liter per

menit, fitur *forced air cooled*, dan mesin 179 cc, produk pompa dari Yamaha siap memanjakanmu dengan air yang selalu lancar. Sanyo merupakan salah satu produsen pompa air, saking terkenalnya merek ini, orang-orang menyebut pompa air dengan sebutan “sanyo”. Perusahaan yang berdiri sejak 1947 ini dikenal dengan produknya yang tahan lama dan komitmennya terhadap konsumen dengan menawarkan garansi hingga bertahun-tahun. Daya hisap yang ditawarkan dari variannya mencakup hingga 39 meter, cocok untuk memenuhi keperluan rumah tangga. Panasonic adalah produsen yang mempunyai segmentasi produksi pompa air, salah satu keunggulan dari Panasonic adalah produknya yang menawarkan daya tahan yang luar biasa serta daya hisap yang tinggi. Selain itu, produk-produknya juga sudah dibekali dengan lapisan anti karat dan kapasitas tangki yang besar.

Berbagai macam merek yang ditawarkan produsen ternama cukup banyak dan bervariasi, dan masing-masing produk memiliki keunggulan tersendiri. Namun masyarakat juga harus memperhatikan saat memilih pompa. Sebab jangan sampai mesin pompa air malah membuat air kotor, kinerjanya tidak bagus, isapannya tidak mencukupi, dan listrik akan terbuang percuma. Berbagai jenis pompa air ini banyak dijual oleh beberapa toko penjual pompa air di wilayah Tambun Utara. Peneliti telah melakukan observasi ke wilayah Tambun Utara untuk mengetahui apakah toko-toko penjual pompa air menjual pompa air Shimizu atau tidak. Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat 10 toko penjual pompa air sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Toko Pompa Air Wilayah Tambun Utara

No.	Nama Toko	Alamat
1.	Abdillah Teknik	Jl. Raya Pisangan, Tambun Utara
2.	Surya Service	Jl. Kalibusa, Tambun Utara
3.	Mulia Teknik	Jl. Raya Karang Satria, Tambun Utara
4.	Rizal Teknik	Jl. Raya Srimukti, Tambun Utara
5.	Doktor Pompa	Jl. Raya Teluk Pucung, Tambun Utara

6.	Ramzi Teknik	Jl. Pisangan, Tambun Utara
7.	Riman Teknik	Jl. Rawa Kalong, Tambun Utara
8.	Hj. Bakri Teknik	Jl. Radar, Tambun Utara.
9.	Samsul Teknik	Jl. Rawa Kalong, Tambun Utara
10.	Lely Teknik	Jl. Gabus Srijaya, Tambun Utara

Sumber : Diolah Peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat 6 toko yang menjual produk pompa air Shimizu dari 10 toko pompa air lainnya di wilayah Tambun Utara. Hal tersebut menunjukkan lebih dari 50% toko pompa air di wilayah Tambun Utara yang menjual dan menyediakan pompa air merek Shimizu. Untuk mendukung data penelitian, maka peneliti melakukan survei dengan mengirimkan kuisioner yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian, Survei ini ditujukan kepada warga yang bertempat tinggal di Kecamatan Tambun Utara yang menjadi konsumen pengguna pompa air Shimizu. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dibuat berdasarkan variabel penelitian yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y). dimana peneliti membuat pertanyaan masing-masing 3 pertanyaan untuk mewakili satu variabel. Berikut daftar pertanyaan yang mewakili setiap variabelnya :

Tabel 1.2 Pertanyaan Survei Wawancara Konsumen Pengguna Pompa Air Shimizu di Wilayah Tambun Utara

Variabel	Pertanyaan
Kualitas Produk (X1)	Apakah menurut anda pompa air Shimizu memiliki fitur yang baik dan sesuai ?
	Apakah menurut anda pompa air Shimizu memiliki daya tahan yang baik ?
	Apakah menurut anda spesifikasi dari pompa air Shimizu sudah sesuai dengan kenyataannya ?

Kualitas Pelayanan (X2)	Apakah menurut anda di toko tempat anda membeli pompa air sudah melayani konsumennya dengan baik ?
	Apakah menurut anda di toko tempat anda membeli pompa air dapat diandal kan ketika terjadi masalah pada pompa air ?
	Apakah menurut anda di toko tempat anda membeli pompa air selalu menyediakan variasi pompa air yang anda butuhkan?
Kepuasan Konsumen (Y)	Apakah menurut anda kualitas produk pompa air Shimizu sudah baik ?
	Apakah menurut anda kualitas pelayanan toko tempat anda membeli pompa air sudah baik ?
	Apakah anda dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pompa air Shimizu dari toko tempat anda membelinya ?

Survei wawancara ditujukan kepada 20 konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara. Berdasarkan hasil survei wawancara melalui kuesioner maka dapat disimpulkan bahwa dari 20 responden, terdapat 30% konsumen yang membeli pompa air di toko Mulia Teknik, 20% konsumen yang membeli pompa air di toko Rizal Teknik dan toko Surya Service, sedangkan 15% konsumen membeli pompa air di toko Ramzi Teknik dan toko Doktor Pompa. Didapatkan juga hasil bahwa sebesar 65% konsumen setuju dengan fitur yang terdapat di pompa air Shimizu sudah baik dan sesuai, sebesar 70% konsumen juga setuju dengan ketahanan pompa air Shimizu yang baik, serta sebesar 85% konsumen setuju spesifikasi pompa air Shimizu sudah sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Selain itu ditemukan juga hasil sebesar 75% karyawan toko pompa air di wilayah Tambun Utara sudah dapat melayani konsumennya dengan baik, sebesar 80% keandalan dari toko pompa air tersebut juga disetujui konsumen, namun hanya 35% yang sangat setuju dan 50% yang setuju dengan ketersediaan variasi pompa di masing-masing toko pompa air tersebut sementara 15% lainnya merasa hal tersebut kurang sesuai. Ditemukan juga sebanyak 75% yang setuju dengan kualitas

produk pompa air Shimizu tergolong baik, sebesar 75% konsumen juga setuju dengan pelayanan yang telah diberikan oleh toko pompa air di wilayah Tambun Utara tergolong baik, serta sebanyak 85% konsumen menyetujui informasi mengenai pompa air mudah didapat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen oleh (Saputra, Setiawan T. Hidayat, 2017) menyatakan bahwa Kualitas Produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna iPhone dan iBox Store. Dalam penelitian ini konsumen membeli produk iPhone dan menggunakannya karena produk iPhone memiliki, desain warna, spesifikasi, aplikasi, layanan, dan kinerja produk yang baik jika di bandingkan dengan produk smartphone yang lain. Hal ini mencerminkan apabila kualitas suatu produk semakin baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Walukow, A L P. Mananeke, L. Sepang, 2014) dan (Panjaitan, 2016). Sebaliknya hasil penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian (Maimunah, 2019) dan (Tresiya & Subagyo, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan fenomena dan masalah yang terjadi serta adanya kesenjangan penelitian maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK POMPA AIR SHIMIZU DI WILAYAH TAMBUN UTARA.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk pompa air Shimizu ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk pompa air Shimizu ?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk pompa air Shimizu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk terhadap kualitas kepuasan konsumen dalam pembelian produk pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah tujuan penelitian yang dikemukakan diatas dapat tercapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan berbagai macam manfaat diantaranya:

1. **Bagi Pengguna Pompa Air Shimizu**
Penelitian ini diharapkan dapat membuat pengguna pompa air Shimizu terus memperhatikan kualitas produk pompa air Shimizu yang akan digunakan agar produk pompa air dapat berfungsi sesuai dengan sebagaimana mestinya dan juga memperhatikan kualitas pelayanan toko penjual pompa air Shimizu sehingga sebagai konsumen akan merasa puas terhadap produk pompa air Shimizu dan pelayanan toko yang diberikan.
2. **Bagi Umum**
Dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat dibidang pendidikan yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas topik penelitian yang sama.
3. **Bagi Peneliti**
Penelitian ini diharapkan dapat sebagai implementasi ilmu peneliti dalam perkuliahan.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut untuk itu peneliti membatasi pokok permasalahan guna memperoleh suatu batasan yang jelas dan mencegah terjadinya pembahasan yang meluas yang sama sekali tidak berkaitan dengan pokok permasalahan. Pembatasan masalah meliputi:

1. Penelitian ini dilakukan di enam toko penjual pompa air Shimizu yang berada di wilayah Tambun Utara,
2. Objek yang akan diteliti adalah kepuasan konsumen para pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan pada pembuatan proposal skripsi ini menggunakan sistematika penulisan agar mudah dipahami dan memudahkan penyusun. Dibawah ini adalah bentuk sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Penjelasan dari isi bab ini yaitu mencakup tentang latar belakang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA : Bab ini membuat literature yang mendasari topic penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN : Bab ini terdiri dari desain penelitian waktu tempat penelitian subjek dan objek penelitian, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN : Bab ini membahas hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian

BAB V PENUTUP : Bab ini tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya yang dianggap sama.