

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan infrastruktur merupakan salah satu prioritas utama dalam agenda pembangunan nasional. Perkembangan tersebut sangat penting karena posisinya yang signifikan dalam mencapai kemajuan ekonomi dalam era pandemi Covid-19. Sesuai Undang-Undang Nomor 26 tahun 2007 tentang penataan ruang, disebutkan bahwa dalam penataan ruang terdapat 3 (tiga) tahapan yang perlu dilakukan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian. Oleh karena itu, perencanaan merupakan tahapan awal dan memiliki posisi penting dalam mengendalikan harkat dan derajat hidup manusia. Dalam melakukan sebuah pembangunan di suatu wilayah yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu upaya untuk memacu perkembangan sosial ekonomi, mengurangi kesenjangan antar wilayah dan menjaga kelestarian lingkungan hidup pada suatu wilayah.

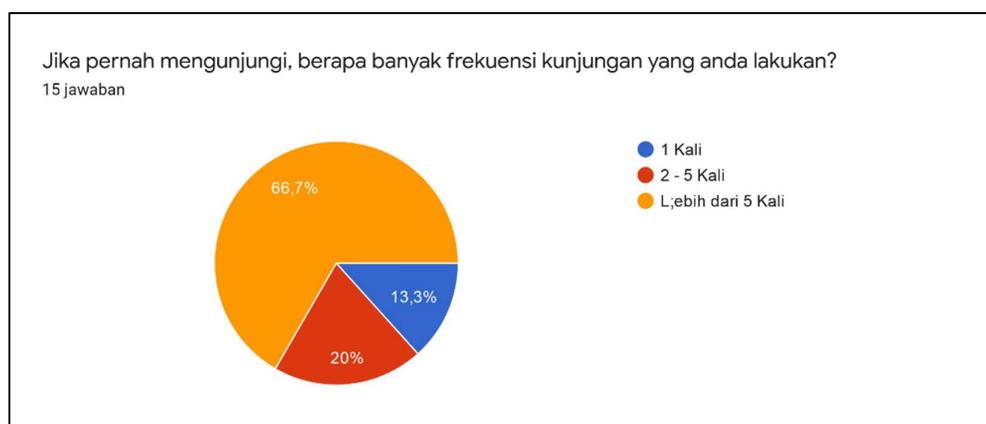
Pembangunan infrastruktur di Indonesia termasuk dalam kategori berkembang. Perkembangan dalam pembangunan infrastruktur itu terhalang oleh tertundanya proyek-proyek besar, kondisi jalan yang rusak, seretnya pengadaan air bersih, dan buruknya kondisi prasarana umum. Berbagai sub-sektor infrastruktur pasca-reformasi hingga saat ini dalam kondisi yang memprihatinkan. Di sub-sektor irigasi hingga 2017, sekitar 1,5 juta hektare dari 6,7 juta hektar jaringan irigasi dalam kondisi rusak ringan dan berat dan pemerintah hanya mampu menyediakan 40-50% biaya operasi dan pemeliharaan (Bappenas 2018).

Menurut (Apriyanto 2019) kemajuan ekonomi suatu negara bisaanya berkorelasi dengan pembangunan infrastruktur di negara itu. Negara yang

infrastrukturnya baik bisaanya makin makmur. Dalam skala mikro, masyarakat dapat memberikan andil untuk berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Salah satu caranya ialah dengan mendirikan usaha yang bergerak dalam bidang pembangunan seperti *supplier* bahan-bahan bangunan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pembangunan ialah UD Suro Menggolo. UD Suro Menggolo merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pembangunan yang menyediakan bahan-bahan untuk material bangunan seperti pasir, semen, batu bata dan lain sebagainya.

Agar UD Suro Menggolo dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama untuk memberikan andil dalam pembangunan mikro suatu negara, UD Suro Menggolo harus dapat membuat para pelanggannya setia untuk kembali mengunjungi *supplier* bahan bangunan tersebut. (Prasetyo M.H 2018:7) berpendapat bahwa minat berkunjung kembali sangat mempengaruhi pertumbuhan penjualan dalam suatu perusahaan, bila Keputusan Pembelian konsumen dalam suatu perusahaan baik maka akan berdampak positif bagi pertumbuhan penjualan perusahaan tersebut.

Untuk mendapatkan fenomena pada UD Suro Menggolo, penulis telah melakukan pra kuesioner yang disebarakan kepada 15 orang yang sudah pernah mengunjungi PT. UD Suro Menggolo. Berikut hasil dari pra kuesioner tersebut:



Gambar 1. 1 Frekuensi Kunjungan

Sumber: Data primer diolah 2021



Gambar 1. 2 Pernyataan Minat Berkunjung Kembali

Sumber: Data primer diolah 2021

Berdasarkan gambar diatas, terlihat 9 dari 15 responden menjawab sangat setuju, 4 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab tidak setuju dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju untuk mengunjungi kembali UD Suro Menggolo. Dari hasil tersebut UD Suro Menggolo harus mempertahankan mayoritas konsumen yang setuju mengunjungi kembali jika ada kebutuhan mengenai material bangunan.

Hal yang dapat mempertahankan konsumen untuk mengunjungi kembali ialah kualitas pelayanan. Menurut (Walker Jr 2017:10) perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Lalu, (Sudarso 2016) menjelaskan kualitas merupakan “*conformance to requirement*” yang artinya kualitas harus dinilai dengan fokus dan mampu memahami harapan dari pelanggan sehingga perusahaan atau organisasi mampu memenuhi harapan-harapan dari pelanggan dengan memberikan apa yang diinginkan.

Hal selanjutnya yang dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali pelanggan ialah kepuasan konsumen. Menurut (Haliman 2018) kepuasan konsumen merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di

pasar. Strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen membuat perusahaan harus memahami perilaku dan memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan pelanggan. Konsumen yang puas dengan pelayanan suatu perusahaan akan menimbulkan rasa nyaman dan percaya apabila kembali mengunjungi tempat tersebut akan dilakukan hal yang sama seperti saat pertama mengunjungi.

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali ialah kualitas produk. Menurut (Haliman 2018) kualitas dari produk yang dijual oleh suatu usaha harus dijaga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Hal tersebut mutlak dilakukan terhadap bisnis yang sedang dikelola. Jika sebuah usaha akan bertahan hidup, maka haruslah memikirkan cara efektif agar dapat bersaing. Usaha yang memiliki kualitas produk yang baik diduga akan meningkatkan minat berkunjung kembali para konsumen. Demikian juga sebaliknya, produk yang buruk diduga akan menurunkan minat para konsumen untuk kembali mengunjungi tempat usaha tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas yaitu UD Suro Menggolo harus mempertahankan dan meningkatkan mayoritas konsumen yang setuju mengunjungi kembali jika ada kebutuhan mengenai material bangunan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap minat berkunjung kembali pada UD Suro Menggolo di Pisangan Lama 1.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali pada UD Suro Menggolo?
2. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali pada UD Suro Menggolo?
3. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali pada UD Suro Menggolo?

4. Apakah Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali pada UD Suro Menggolo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai didalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat berkunjung kembali konsumen UD Suro Menggolo.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap minat berkunjung kembali konsumen UD Suro Menggolo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap minat berkunjung kembali konsumen UD Suro Menggolo.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap minat berkunjung kembali konsumen UD Suro Menggolo.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan.
2. Bagi UD Suro Menggolo
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi UD Suro Menggolo dalam strategi pemasaran.
3. Bagi Pembaca
Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan wawasan tentang strategi pemasaran pada lembaga pendidikan.