

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sebelum teknologi semakin canggih media cetak masih menggunakan mesin tik untuk memproduksi surat kabar. Dan untuk menambahkan gambar atau animasi pada media cetak masih digunakan secara manual dengan menggunakan pena. Menurut Azhar Arsyad (2013, hlm. 32) “media cetak sebagai cara untuk menghasilkan atau menyampaikan materi secara visual statis melalui proses percetakan mekanis atau fotografis”. Tetapi seiring perkembangan, untuk pembuatan media cetak sudah menggunakan teknologi canggih yaitu Mesin Cetak *Goss* dan *Djm Offset* yang sudah mempermudah PT.Surya Mas Abadi Makmur dalam mencetak surat kabar harian analisa. Sebagaimana gambar yang akan dicetak terlebih dahulu akan didesain menggunakan *setting computer* lalu diprint. Kemudian, hasil gambar tersebut direkam ke plat kertas. Selanjutnya, plat kertas dan gambar tersebut akan diolah ke mesin cetak menjadi pola tinta warna yang akan ditimpakan ke atas kertas cetak. Dan tinta warna tersebut bisa didapatkan dari setiap plat *offset*. Selain itu, dalam menentukan warna dan jenis kertas yang digunakan di setiap surat kabar harus diperlukan kejelian sehingga hasil cetakan tersebut lebih bagus dan maksimal.

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi yang semakin canggih membuat tingkat persaingan pada perusahaan yang bergerak dalam bidang percetakan semakin maju dan tidak bisa dihindarkan. Karena persaingan adalah hal yang sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan percetakan. Maka itu, untuk memenangkan persaingan tersebut perusahaan harus mampu bersaing pada pangsa pasar untuk menarik perhatian para pelanggan.

PT. Surya Mas Abadi Makmur terdiri dari tim berjiwa muda yang siap terus untuk melakukan kreasi dan inovasi dengan menghasilkan layanan terbaik. Dimana perusahaan tersebut tidak hanya mampu mencetak, tetapi juga terbiasa untuk mendesain surat kabar harian analisa dengan memberikan artikel yang variatif, mengoptimasi harga surat kabar harian analisa yang terjangkau agar dapat bersaing pada pangsa pasar sehingga dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Shinta (2011, hlm. 102), “harga adalah suatu nilai yang dinyatakan dalam bentuk uang rupiah yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan”. Hal tersebut menjelaskan bahwa harga mempunyai peranan penting bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk.

Berdasarkan penelitian yang ada, diketahui :

1. Bahwa Surat Kabar Harian Analisa adalah salah satu surat kabar yang mudah didapatkan di Kota Medan. Dimana pelanggan surat kabar analisa yang berada di Medan labuhan mengatakan jika harga eceran surat kabar harian analisa dari PT. Surya Mas Abadi Makmur seharga 3,500/eks

sehingga harga surat kabar tersebut sesuai dengan harapan dan alokasi pendapatan pelanggan serta mudah didapatkan oleh pelanggan median labuhan.

2. Harga surat kabar analisa sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan pada perusahaan percetakan baik dari segi kualitas kertas dan berita yang terkandung dalam surat kabar bersifat actual dan edukatif.
3. Harga surat kabar analisa harus sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan dimana pelanggan membutuhkan banyak informasi yang ada.
4. Harga surat kabar analisa yang Rp.3,500 bersaing dengan perusahaan percetakan surat kabar lain seperti Tribun Rp.3,500, Waspada Rp.2,000 dan Tempo Rp.1,500.

Berikut realisasi penjualan surat kabar harian analisa pada PT. Surya Mas Abadi Makmur dalam bentuk tabel :

**Tabel 1.1**

**Realisasi Penjualan Surat Kabar Harian Analisa Dari Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah oplah cetak (eks)</b>	<b>Terjual</b>
<b>2016</b>	65,300 eksemplar	23,508,000
<b>2017</b>	65,800 eksemplar	23,688,000
<b>2018</b>	55,600 eksemplar	20,016,000
<b>2019</b>	45,500 eksemplar	16,380,000
<b>2020</b>	35,200 eksemplar	12,672,000

Sumber : Bagian Produksi PT. Surya Mas Abadi Makmur

Dari tabel 1.1 diatas, dapat dijelaskan bahwa dari penjualan surat kabar harian analisa mengalami pasang-surut sehingga mempengaruhi harga penjualan surat kabar tersebut. Tetapi, jika dilihat pada tahun 2018-2020 jumlah oplah surat kabar analisa tersebut yang mengalami penurunan dikarenakan adanya internet dan

adanya dampak dari covid-19 yang sudah mengganggu aktivitas operasional perusahaan percetakan dari PT. Surya Mas Abadi Makmur.

Maka itu, untuk meningkatkan penjualan oplah surat kabar harian analisa di tengah pandemic hendaknya untuk sementara PT. Surya Mas Abadi Makmur harus memberikan harga promosi agar sebagian surat kabar harian analisa terjual.

Selain harga, kualitas produk juga telah menjadi bagian dari strategi bisnis untuk meningkatkan keunggulan bersaing. “Kualitas Produk adalah salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha dalam menawarkan suatu produk yang dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan” (Kotler dan Keller, 2016:156).

Berdasarkan penelitian yang ada diketahui bahwa :

1. Sebelumnya PT. Surya Mas Abadi Makmur mencetak surat kabar berbahasa cina, tetapi seiring perkembangan perusahaan tersebut mengubah spesifikasi produk lama menjadi Surat Kabar Harian Analisa yang bahasanya dapat dimengerti dan menarik perhatian pelanggan dengan dapat bersaing pada pangsa pasar.



**Gambar 1.1. Produk Lama  
Surat Kabar Zhengbaou**



**Gambar 1.2. Produk Baru  
Surat Kabar Harian Analisa**

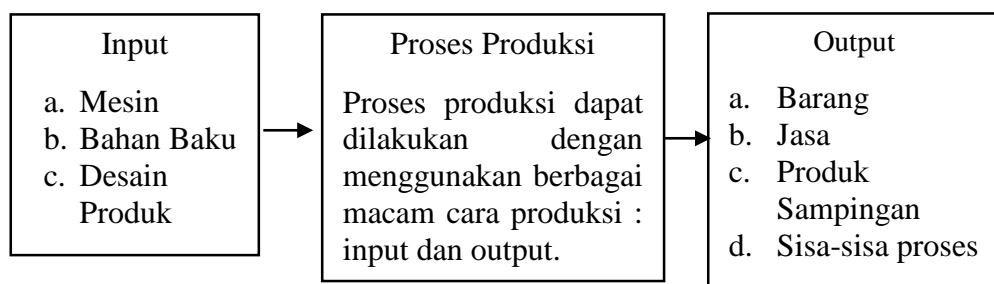
2. Salah satu faktor yang mempengaruhi agar cetakan surat kabar baik dan menarik adalah melalui kemampuan cetak. Karena kemampuan cetak sangat

penting bagi perusahaan dalam memproduksi surat kabar analisa dengan memperhatikan kualitas produk dan ketanggapan perusahaan dalam memperbaiki atau mengganti produk yang rusak apabila sewaktu-waktu ditemukan pada surat kabar harian analisa.

3. Bahwa produk surat kabar analisa dari PT.Surya Mas Abadi Makmur yang ditawarkan kepada pelanggan tidak kalah menarik dan ada beberapa segmentasi baik dari jenis artikel yang variatif seperti Rubrik Umum dan Rubrik Khusus maupun tampilan layout surat kabar analisa lumayan bagus, kualitas kertas kertas Semi HVS yang sudah memiliki SNI yang telah ditetapkan.
4. Bahwa sebagian pelanggan ada sedikit cenderung mendapatkan berita terupdate dari gadget dan internet. Maka itu Perusahaan akan memberikan servis pada produk di masa yang akan datang yaitu akan mengubah surat kabar analisa dengan via online tanpa mengganti struktur yang ada didalam produk tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh David Garvin (2016, hlm.134) bahwa Bentuk produk yang menarik akan meningkatkan kualitas produk pada daya beli konsumen sehingga dapat menarik perhatian pelanggan.

Selain itu, Kualitas produk dapat dilakukan dengan proses produksi yaitu :



**Gambar 1.3**  
**Bagan Proses Produksi**

“Kepuasan Pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa” (Windasuri dan Hyacintha, 2016, hlm.64). Dalam penelitian ini variabel harga dan kualitas produk memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan harus mampu mempelajari terlebih dahulu keinginan atau kebutuhan pelanggan pada saat ini.

Berdasarkan penelitian yang ada diketahui :

1. Bahwa ada sebagian pelanggan yang merasa sedikit komplain karena pengantaran surat kabar analisa kepada pelanggan yang dilakukan agen ada sedikit keterlambatan waktu, sehingga hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perusahaan tersebut langsung sigap menangani sedikit complain yang ada agar pelanggan merasa nyaman dan merasa puas akan kinerja yang sudah diberikan PT.Surya Mas Abadi Makmur.
2. Harga eceran surat kabar analisa yaitu Rp.3,500/eks dimana harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk surat kabar analisa yang spesifikasinya lumayan bagus serta kualitas berita menarik sehingga pelanggan mendapatkan manfaat yang diperoleh seperti informasi berita tersebut.
3. Kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan percetakan harus bisa lebih ditingkatkan dengan mengupgrade produk surat kabar analisa ke via online saat ini agar pelanggan lebih puas dengan produk terbaru.

Berdasarkan riset yang diperoleh bahwa PT.Surya Mas Abadi Makmur berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara harga yang

ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan meskipun harga tersebut cukup ekonomis dan mempertahankan kualitas produk dengan tidak hanya mementingkan keindahan karya saja tetapi juga nilai efisien, keamanan serta bagaimana kualitas berita agar efektif dan efisien dalam menyampaikan pesan-pesan kepada pelanggan.

Distribusi surat kabar harian analisa pada wilayah penyebaran di Indonesia cukup luas. Dalam hal untuk distribusi, penyebaran dilakukan di wilayah Kota Medan dan distribusi tersebut kemudian diberikan kepada 1 agen. Jumlah oplah untuk surat kabar harian analisa adalah 65,000 eksemplar/hari. Sedangkan, untuk populasi oplah (eksemplar) untuk penyebaran wilayah di Indonesia seperti Aceh dan Kota Medan tidak sama. Berikut tabel distribusi untuk surat kabar harian analisa dalam penyebaran wilayah yang ada.

**Tabel 1.2**  
**Populasi Oplah Surat Kabar Harian Analisa Untuk Penyebaran Wilayah**

No	Penyebaran wilayah	Populasi oplah (eksemplar)
1.	Diluar Wilayah Kota Medan seperti : Aceh, Pekanbaru, DKI Jakarta.	30,000 eksemplar
2.	Wilayah Kota Medan	35,000 eksemplar
3.	Total jumlah oplah (eksemplar) koran analisa untuk penyebaran wilayah	65,000 eksemplar

Sumber : Bagian HRD Manager PT. Surya Mas Abadi Makmur

Jumlah populasi pelanggan surat kabar harian analisa di Kota Medan yang diperoleh peneliti dari HRD Manager cukup luas terutama populasi pelanggan untuk 21 kecamatan di Kota Medan. Namun, karena melihat populasi pelanggan yang cukup luas dan untuk efisiensi waktu maka peneliti hanya memperoleh beberapa populasi pelanggan sebagai data pendukung penelitian ini, Contoh : Populasi Pelanggan Medan Labuhan. Berikut beberapa jumlah populasi pelanggan surat kabar harian analisa pada 4 kecamatan yaitu :

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Populasi Pelanggan Surat Kabar Harian Analisa Di 4 Kecamatan**

No	Daerah Kecamatan	Jumlah Populasi (Orang)
1.	Medan Labuhan	100 orang
2.	Percut Sei Tuan	105 orang
3.	Medan Marelan	114 orang
4.	Medan Belawan	119 orang

Sumber : Bagian HRD Manager PT. Surya Mas Abadi Makmur

Menurut penelitian sebelumnya, telah terjadi perbedaan hasil penelitian (*research gap*) dengan variabel serupa namun objek yang berbeda.

**Tabel 1.4 *Reasearch Gap* Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	Terdapat pengaruh secara parsial atau positif.	1. Ferdinand Napitupulu (2019) 2. Khevin dan Harie (2020)
	Tidak berpengaruh secara parsial atau positif.	1. Tinneke Hermina dan Iyan Pauzi (2017)

Sumber : Artikel Jurnal

Penelitian yang dilakukan Ferdinand Napitupulu (2019) dan Khevin dan Harie (2020) menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut bertentangan dengan penelitian Tinneke Hermina dan Iyan Fauzi (2017) menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 1.5 Research Gap Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.	Terdapat pengaruh secara parsial atau signifikan.	1. Yulia Purnamasari (2015) 2. Tinneke Hermina dan Iyan Pauzi (2017)
	Tidak terdapat pengaruh secara parsial atau signifikan.	1. Cintya Damayanti (2014)

Sumber : Artikel Jurnal

Penelitian yang dilakukan Yulia Purnama Sari (2015), Tinneke Hermina dan Iyan Fauzi (2017) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian Cintya Damayanti (2014) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain itu, terdapat juga *Fenomena Gap* yang sering terjadi dalam Kepuasan Pelanggan Surat Kabar Harian Analisa. *Fenomena Gap* adalah perbedaan antara keadaan yang terjadi di lapangan dengan apa yang diharapkan atau dapat dikatakan sering terjadi ketimpangan antara ekspektasi dan realita.

**Tabel 1.6 Fenomena Gap yang terjadi pada Surat Kabar Analisa Dari PT.Surya Mas Abadi Makmur**

No.	Kepuasan Yang Diharapkan Pelanggan	Keadaan Yang Aktual Terjadi
1.	Mampu memberikan informasi secara actual dan edukatif sehingga pelanggan merasa puas akan berita dari kualitas produk tersebut.	Produk informasi yang disajikan surat kabar harian analisa dari PT.Surya Mas Abadi Makmur terdiri dari jenis artikel yang variatif yaitu Rubrik Umum: Nasional, Ekonomi, dll. Rubrik Khusus edisi harian Minggu: Pariwisata dan Lingkungan.
2.	Produk surat kabar harian analisa harus diupgrade ke via online saat ini agar lebih meningkatkan kepuasan pelanggan Medan Labuhan.	Surat Kabar Harian Analisa dari PT. Surya Mas Abadi Makmur harus siap menghadapi perkembangan IPTEK saat ini. Karena ada diantara sebagian pelanggan ada sedikit cenderung mendapatkan berita terupdate dari gadget dan internet.
3.	Harga surat kabar harian analisa terjangkau karena harga tersebut sesuai dengan harapan dan alokasi pendapatan dari setiap pelanggan Medan Labuhan.	Adanya persaingan harga surat kabar dari setiap perusahaan percetakan yang terjangkau dan kualitas produknya sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Karena dengan mengetahui adanya persaingan, maka surat kabar harian analisa dari PT.Surya Mas Abadi Makmur berusaha lebih meningkatkan kepuasan pelanggan Medan Labuhan.

Maka berdasarkan uraian diatas penulis mengangkat masalah ini menjadi suatu penelitian dengan bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Surat Kabar Harian Analisa Pada PT. Surya Mas Abadi Makmur”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu :

- 1) Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya saing harga surat kabar lainnya seperti Tribun, dan kualitas produk serta kualitas berita yang didapatkan pelanggan.
- 2) Surat Kabar Harian Analisa yang berbentuk cetakan dari PT.Surya Mas Abadi Makmur harus diupgrade ke via online saat ini tanpa harus mengganti struktur kualitas yang ada, agar dapat menarik perhatian pelanggan Medan Labuhan terutama dengan terus meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut.
- 3) Dalam pengantaran surat kabar analisa yang dilakukan agen ada sedikit keterlambatan waktu sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tetapi dengan mengetahui komplain yang ada, perusahaan tersebut langsung cepat menanggapi dan menangani sedikit komplain yang dirasakan oleh pelanggan mereka.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu :

- 1) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan surat kabar harian analisa?

- 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan surat kabar harian analisa?
- 3) Apakah harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan surat kabar harian analisa?

#### **1.4. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat mencapai tujuan yang benar dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penulis perlu membatasi permasalahan ini hanya pada Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Surat Kabar Harian Analisa PT. Surya Mas Abadi Makmur.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Surat Kabar Harian Analisa
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Surat Kabar Harian Analisa.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Surat Kabar Harian Analisa.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian tersebut maka manfaat yang diperoleh penulis adalah

:

### 1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan bagi penulis serta dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan dengan membandingkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan melalui permasalahan yang di teliti secara langsung.

### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi agar dapat memberi masukan kepada PT. Surya Mas Abadi Makmur Medan agar lebih mempertahankan harga surat kabar harian analisa terjangkau, kualitas produk dan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten dan terus-menerus untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.

### 3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas.

### 4. Bagi Pelanggan Medan Labuhan dan Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi pelanggan Medan Labuhan dalam menentukan surat kabar yang akan dibelinya maupun dipergunakan yaitu “Surat Kabar Harian Analisa” serta dapat memperluas pengetahuan serta dapat menambah wawasan mengenai manajemen pemasaran bagi pihak lainnya.