

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air minum isi ulang merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia saat ini. Air minum isi ulang juga digunakan untuk berbagai macam diantaranya minum dan masak. Kebutuhan air minum isi ulang semakin hari semakin meningkat sesuai dengan keperluan dalam kehidupan di masyarakat sekitar. Air minum isi ulang cenderung memiliki rasa yang berbeda dari pada air yang direbus hingga matang atau air kemasan yang melewati sederet proses di pabrik. Di berbagai sekitar kehidupan, termasuk dalam penyediaan air minum isi ulang untuk kebutuhan sehari-hari yang dapat langsung dikonsumsi tanpa harus memasaknya terlebih dahulu, karena mengingat mahalnya harga bahan bakar minyak saat ini. Seiring dengan perkembangan dunia modern permintaan masyarakat akan kebutuhan semakin meningkat, dan usaha-usaha produksi semakin banyak didirikan, baik usaha yang memproduksi air minum isi ulang. Air minum isi ulang juga salah satu usaha yang mengelola air minum yang nantinya dijual pada masyarakat dalam bentuk curah dan tidak dikemas.

Selain itu air merupakan golongan kebutuhan primer (utama) dalam kebutuhan manusia. Salah satu contohnya, perusahaan air minum kini hadir dengan berbagai merek, kualitas, harga dan kepuasan dikalangan masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan masyarakat terhadap produk air minum belakangan ini sangat banyak sehingga konsumen harus bisa memilih suatu produk air minum yang cocok untuk dikonsumsi. Perusahaan harus memiliki strategi yang efektif agar tidak kalah saing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Terdapat berbagai potensi masalah air minum isi ulang mulai

dari rasa yang berbeda dari air pada umumnya sehingga kualitas air yang belum tentu terjamin mutunya.

Agar suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik maka perusahaan harus mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar mengantisipasi kecenderungan ekonomi dimasa yang akan datang dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang dapat bergerak di bidang yang sama. Depot air minum pada saat ini sudah mulai berkembang pesat. Demi meningkatnya usaha yang ada pada depot air minum isi ulang, setiap pembeli wajib memikirkan kualitas air minum yang akan digunakan. Bagi setiap usaha harus memiliki syarat dalam menentukan kualitas air minum dengan harga yang terjangkau dengan memuaskan konsumen dan dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Dengan semakin meningkatnya persaingan usaha tersebut, agar sesuatu perusahaan dapat berkembang dengan baik maka dapat melakukan strategi yang tepat untuk mengantisipasi sistem ekonomi dimasa yang akan datang dan harus bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama. Hal ini untuk mempertahankan kelangsungan dan kemajuan dalam menjalankan usahanya

Gambar 1.1 **Depot Air Minum Hikmah Baru**

Dari gambar diatas, usaha depot air minum isi ulang Hikmah Baru merupakan salah satu



usaha yang bergerak di bidang penjualan air minum, usaha ini juga merupakan minuman yang aman dikonsumsi dan berkualitas bagi konsumen. Usaha depot air minum isi ulang Hikmah Baru

ini telah ada sejak tahun 2007 dan berkembang di Desa Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Asahan yakni depot air minum “Hikmah Baru”. Meskipun depot air minum ini berada ditengah keramaian tapi pengunjung tetap ingin datang dan membeli di depot air minum isi ulang Hikmah Baru tersebut.

Tabel 1.1 Daftar Harga

Air Minum	Harga
Isi ulang air minum	Rp 4.000

Sumber olah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa harga isi ulang air minum di Depot Air Minum Hikmah Baru Simpang Empat adalah Rp 4.000. Harga ini mungkin mencakup biaya pengisian kembali botol atau galon air minum. Biaya ini dapat mencakup proses penyaringan dan pengolahan air untuk memastikan keamanan dan kualitas air minum yang dihasilkan oleh depot. Hal ini ditandai dengan makin banyaknya usaha yang sejenisnya yang bermunculan menunjukkan prospek bagi perusahaan pengelola depot air minum Hikmah Baru ini untuk lebih maju dan berkembang. Karena hampir seluruh masyarakat terutama yang hidup di kota-kota besar mengkonsumsi produk air minum isi ulang untuk memenuhi kebutuhannya akan minuman yang sehat dan berkualitas sehingga konsumen juga dapat merasa puas.

Kepuasan konsumen dapat diartikan perasaan seseorang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja kerja. Memuaskan kebutuhan konsumen keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhannya yang sama muncul kembali dikemudian. Kepuasan konsumen menurut Priharto dalam (Handoko, 2017) mengatakan bahwa level kepuasan konsumen setelah membandingkan

jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Memuaskan konsumen akan memberikan keuntungan tersendiri bagi si pemilik usaha dan juga meningkatkan keuntungannya didalam dunia persaingan maka sebaik baiknya perusahaan ataupun suatu bisnis akan dianggap sempurna jika mengutamakan kepuasan konsumennya.

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Kualitas harus diukur melalui sudut pandang konsumen terhadap kualitas produk itu sendiri, sehingga selera konsumen disini sangat berpengaruh. Jadi dalam mengelola kualitas suatu produk harus sesuai dengan kegunaan yang diinginkan oleh konsumen. Menurut (Agestina, K., & Susilowati, 2019) menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan konsumen.

Harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan atau ditukarkan ke konsumen untuk mendapatkan atau memiliki suatu barang yang memiliki manfaat serta penggunaannya. Untuk menentukan penetapan harga para pelaku usaha dan perusahaan dituntut untuk mengetahui siapakah target pasar yang ingin dituju. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan penetapan harga yang akan diambil. Harga juga berinteraksi dengan seluruh elemen lain dalam bauran pemasaran untuk menentukan keefektivitas setiap elemen dan keseluruhan elemen. Untuk menentukan harga harus dipertimbangkan tiga elemen penting biaya, margin atau kenaikan harga, dan kompetisi. Langkah awal dalam penetapan harga adalah menghitung biaya-biaya yang secara langsung berhubungan dengan produk atau jasa.

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaatnya karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut kotler dan Armstrong dalam (Renaningtyas et al., 2022). Faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan harga menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sandria, 2019) mengenai pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Menurut (Nur Kiman, Slamet Bambang Riono, Muhammad Saifullah, Akbar NP Darma Wahana, 2019) mengenai harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang UD Enzes. Penelitian yang dilakukan oleh (Melini & Sari, 2022) mengenai antara variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian (Suryaningrat & Ratih, 2021) kualitas produk dan penetapan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam era dimana minat konsumen terus berubah dan persaingan semakin intensif, pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menjadi kunci keberhasilan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan pada depot air minum Hikmah Baru Simpang Empat, tetapi juga dapat menjadi panduan strategis bagi pemangku kepentingan dalam industry depot air minum secara umum. Dengan mengeksplorasi pengaruh kualitas air minum dan harga, penelitian ini dapat membantu meningkatkan strategi pemasaran, manajemen operasional, dan kebijakan harga yang lebih efektif di tengah era yang semakin maju.

Untuk membuktikan apakah kualitas air minum dan harga tersebut sudah termasuk kedalam kriteria standart masyarakat sekitar, maka dari itu saya membuat mini riset dengan melakukan pra survey awal yang akan diisi oleh masyarakat sekitar. Dengan rata-rata usia yang mengisi pra survey saya yaitu 17 tahun sampai 30 tahun. Berikut tabel pra survey yang sudah saya lakukan :

Tabel 1.2
Hasil Pra Survei Awal

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
		F	F	F
1	Apakah anda mengenal depot air minum Hikmah baru Simpang Empat ?	35	0	35
2	Apakah anda termasuk salah satu mengkonsumsi depot air minum Hikmah Baru?	24	11	35
3	Apakah anda puas dengan kualitas air minum Hikmah Baru Simpang Empat ?	26	9	35
4	Apakah harga dari depot air minum Hikmah Baru sudah memenuhi standart ?	29	6	35
5	Apakah anda sudah cukup puas dengan harga yang ada pada depot air minum Hikmah Baru ?	29	6	35
6	Apakah anda sudah cukup puas dengan pelayanan yang ada pada depot air minum Hikmah Baru Simpang Empat ?	29	6	35

Sumber olah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survei awal diketahui bahwa sebanyak 35 masyarakat mengetahui depot air minum sedangkan masyarakat yang tidak mengetahui tidak ada untuk sekitaran Desa simpang Empat. Sebanyak 24 masyarakat pernah mengkonsumsi air minum di hikmah baru sedangkan 11 masyarakat belum pernah mengkonsumsi air minum hikmah baru. Lalu disusul 26 masyarakat merasa puas dengan kualitas air minum dari Depot air minum hikmah baru tetapi 9 masyarakat tidak puas dengan kualitas dari depot air minum hikmah baru. 29 masyarakat merasa cukup puas dengan harga yang ditawarkan pada depot air minum hikmah baru sedangkan 6 masyarakat tidak puas dengan harga yang ditawarkan pada depot air minum hikmah baru. Disusul dengan 29 masyarakat yang merasa harga yang ditawarkan depot air minum hikmah baru lebih murah dibandingkan depot air minum hikmah baru lainnya akan tetapi 6 masyarakat merasa harga yang ditawarkan depot air minum hikmah baru tidak lebih murah dibandingkan depot lainnya. Terakhir sebanyak 29 masyarakat akan merasa puas untuk terus mengkonsumsi depot air minum hikmah baru tetapi 6 diantaranya tidak akan merasa puas untuk terus mengkonsumsi depot air minum hikmah baru.

Fenomena yang terjadi saat ini, Depot air minum isi ulang Hikmah Baru Simpang Empat populer karena harganya terjangkau dan kualitas air yang baik. Namun, ada keluhan tentang kebersihan galon yang mempengaruhi kepuasan konsumen, Konsumen menginginkan air yang

higienis dengan harga murah dan kualitas tinggi. Sehingga pemilik depot menyesuaikan strategi dengan menawarkan harga lebih rendah tanpa mengurangi kualitas air.

Kualitas air menjadi aspek utama yang harus diperhatikan oleh depot air minum. Kualitas air yang tidak sesuai dengan standar kesehatan dapat menimbulkan risiko kesehatan bagi konsumen dan menciptakan kekhawatiran yang signifikan. Oleh karena itu, menjaga kualitas air minum dengan baik sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen. Depot air minum perlu memperhatikan hubungan yang seimbang antara harga yang ditetapkan dan kualitas yang diberikan. Kenaikan harga yang tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas dapat mengecewakan konsumen. Sebaliknya, memberikan kualitas yang baik dengan harga yang terjangkau dapat mempertahankan loyalitas konsumen. Harga yang bersaing dengan nilai produk dapat membantu depot air minum mempertahankan loyalitas pelanggan. Namun, ketidaksesuaian harga dengan nilai produk dapat mendorong konsumen untuk beralih ke depot air minum lain. Depot air minum harus memastikan bahwa selain aspek kualitas dan harga, kepuasan konsumen juga menjadi prioritas. Faktor-faktor seperti waktu tunggu yang lama dalam pengantaran, kurangnya informasi, atau ketidakramahan petugas dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Sebagai perusahaan yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, depot air minum harus mampu memilih kualitas usaha yang sesuai dengan segmen konsumen yang ingin diraih.

Depot Air Minum isi ulang "HIKMAH BARU" telah berusaha memanfaatkan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan memberikan kualitas air minum yang baik dengan harga yang terjangkau, serta memperhatikan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama dalam pengelolaan usahanya. Dengan semakin meningkatnya akan kebutuhan air minum isi ulang maka memberikan peluang bagi penjual air minum isi ulang. Dalam bisnis ini faktor penghambat pada setiap

pembeli maupun pada perusahaan di sini peneliti tertarik dalam melaksanakan penelitian untuk mempelajari tentang **“Pengaruh Kualitas Air Minum Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Hikmah Baru Desa Simpang Empat Kec. Simpang Empat Kab.Asahan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas air minum terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Hikmah baru ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Hikmah baru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas air minum terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Hikmah baru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Hikmah baru.

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1) Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai kepuasan konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi penelitian sendiri dan bagi pihak fakultas.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi pemilik usaha sebagai bahan masukan tentang pengaruh kualitas dan harga terhadap kepuasan konsumen.
- b. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.
- c. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan evaluasi terhadap pengetahuan yang telah didapat mengenai ilmu administrasi bisnis khususnya dalam kualitas air minum, harga dan kepuasan konsumen.