

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Masalah

Perkembangan industri jasa potong hewan dalam masa kini telah mengalami transformasi yang signifikan. Indonesia merupakan negara agraris dengan potensi besar di sektor pertanian, peternakan dan perikanan. Sektor peternakan memegang peranan penting dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Salah satu capaian sektor peternakan adalah memperoleh protein dari daging yang bermanfaat bagi manusia. (Nuzula, 2022:3100)

Jasa potong hewan di Sumatera Utara khususnya Kota Medan dan sekitarnya memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan pangan dan memperkuat ekonomi lokal. Industri jasa potong hewan di daerah ini berfokus pada pemotongan sapi, kerbau, domba, dan ayam, serta pemrosesan hasilnya. Masyarakat sangat bergantung pada industri ini, baik sebagai sumber penghasilan bagi peternak maupun sebagai pemasok daging bagi masyarakat setempat. Dalam beberapa tahun terakhir, upaya modernisasi dan peningkatan kualitas dalam industri ini juga telah terjadi, dengan penggunaan teknologi canggih dan pemenuhan standar sanitasi yang ketat. Dengan adanya industri jasa potong hewan yang berkembang, diharapkan dapat tercipta ketahanan pangan yang lebih baik, peningkatan kesejahteraan peternak, serta kontribusi yang lebih besar terhadap pertumbuhan ekonomi daerah.

Penelitian ini fokus kepada kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan. PD Potong Hewan merupakan sebuah perusahaan daerah yang berlokasi di Jl. Rph Mabar, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan. Perusahaan Daerah milik Kota Medan ini merupakan perusahaan yang menjual jasa penitipan hewan di kandang, pemeriksaan kesehatan hewan, dan pemotongan hewan. Jumlah hewan yang biasanya dibawa pelanggan untuk dipotong di rumah potong hewan ini cukup beragam seperti lembu, yang biasanya dibawa pelanggan sebanyak satu hingga empat ekor.

Adapun data pemotongan hewan di PD Potong Hewan Kota Medan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Data Pemotongan Hewan PUD Potong Hewan Kota Medan

Tahun	Jumlah Hewan yang Dipotong (ekor)		
	Sapi/Lembu	Kambing	Babi
2020	5.232	4.838	26.083
2021	4.514	2.704	15.653
2022	2.880	8	12.287

Sumber : data pemotongan hewan PUD Potong Hewan Kota Medan 2020-2022

Penelitian ini dilakukan karena peneliti menemukan adanya fenomena yaitu penurunan jumlah hewan yang dipotong dari tahun 2020 sampai 2022.

Pentingnya kepuasan pelanggan tidak bisa diremehkan dalam setiap bisnis dan industri. Kepuasan pelanggan merupakan aspek krusial yang memengaruhi kesuksesan jangka panjang suatu perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:222) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah

dipersepsikan produk(hasil) terhadap ekspektasi mereka. Pemahaman ini diperkuat oleh Tjiptono (2020:19), yang mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil perbandingan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan-harapan pelanggan.

Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, dan berpotensi melakukan pembelian ulang di masa depan (Zahirotul dan wayan, 2021:10). Upaya mencapai kepuasan pelanggan melibatkan pelayanan yang memadai, responsif terhadap masalah pelanggan, dan pengiriman produk atau layanan berkualitas. Dengan cara ini, perusahaan dapat membangun hubungan yang kokoh dengan pelanggan, menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi, dan mencapai keunggulan kompetitif dalam pasar yang semakin sengit.

Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan menunjukkan adanya keluhan pada harga (pemeriksaan kesehatan, sewa kandang, dan jasa pemotongan) yang terlalu tinggi padahal bisa saja dilakukan pemotongan diluar rumah potong hewan dengan mengikuti syariat islam dan harga yang lebih murah. Menurut pelanggan biaya yang mereka inginkan adalah Rp50.000 dengan biaya pemeriksaan kesehatan ditambah sewa kandang Rp10.000. padahal harga yang ditetapkan PUD Potong Hewan Kota Medan adalah Rp.60.000 untuk lembu lokal dan Rp 75.000 untuk lembu impor. Selain itu ada juga biaya kandang Rp 8.000 dan pemeriksaan kesehatan Rp 4.000. Selain itu, terdapat keluhan pelanggan yang kesulitan dalam perjalanan menuju lokasi, terutama disebabkan oleh kondisi jalan yang sempit.

Keluhan lain yang diungkapkan adalah lambatnya respons terhadap kendala yang dihadapi oleh pelanggan.

Berikut tabel 1.2 yaitu hasil pra-survey yang diperoleh penulis dari hasil pembagian kuesioner kepada 30 pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan, dimana kuesioner ini mengenai variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 1.2
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya	43%	57%
2	Harga yang ditawarkan lebih tinggi dari dugaan saya sebelumnya	60%	40%
3	Lokasi PUD Potong Hewan Kota Medan mudah diakses	40%	60%
4	Saya akan menggunakan jasa ini kedepannya	47%	53%
5	Saya akan merekomendasikan jasa potong hewan ini ke orang lain	40%	60%

Sumber: Hasil data kuisisioner pra-survey 2023

Dari data tabel 1.2 menunjukkan hasil pra-survey terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang masih belum optimal. Hal ini dibuktikan adanya 57% merasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka sebelum menggunakan jasa tersebut. Selain itu 60% merasa harga yang ditawarkan lebih tinggi dari dugaan mereka sebelumnya. Lokasi dari PD Potong Hewan Ini juga belum memuaskan pelanggan karena 60% merasa lokasi jasa potong hewan susah diakses. 47% menyatakan akan menggunakan jasa ini kedepannya, sementara 53% lainnya tidak akan menggunakannya. 60% juga menyatakan tidak akan merekomendasikan jasa ini ke orang lain disekitarnya

Kesimpulan dari hasil kuisioner pra-survey terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Pertama, kualitas pelayanan dinilai tidak sesuai dengan harapan oleh sebagian besar pelanggan, menandakan perlunya peningkatan keterampilan dan responsivitas tim layanan. Selanjutnya, harga yang ditawarkan dianggap tinggi oleh sejumlah besar pelanggan, memerlukan penyesuaian agar lebih kompetitif di pasar. Lokasi pusat potong hewan juga menjadi perhatian, dengan sebagian besar pelanggan menganggapnya sulit diakses. Selain itu, niat pelanggan untuk merekomendasikan layanan ini dan menggunakan kembali dalam waktu mendatang masih rendah, menekankan perlunya strategi pemasaran dan pengelolaan hubungan pelanggan yang lebih efektif. Secara keseluruhan, kesimpulan ini menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh dalam berbagai aspek layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga keberlanjutan bisnis.

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga.

Pelanggan cenderung merasa puas ketika mereka merasa bahwa harga yang mereka bayarkan sebanding dengan nilai yang mereka terima dari produk atau layanan.

Tabel 1.3
Daftar Harga PUD Potong Hewan Kota Medan

Jenis	Lembu Impor	Lembu Lokal
Jasa Potong	Rp.75.000/ekor	Rp. 60.000/ekor
Biaya Kandang	Rp. 8.000/ekor	Rp. 8.000/ekor
Pemeriksaan Kesehatan	Rp. 4.000/ ekor	Rp. 4.000/ekor

Sumber : Data penjualan PUD Potong Hewan Kota Medan 2022

Berikut adalah hasil kuisisioner Pra-Survey Harga yang telah dilakukan pada tahun 2023 terkait persepsi konsumen terhadap harga di rumah potong hewan. Data ini mencakup tanggapan dari responden mengenai beberapa pernyataan terkait harga. Mari simak hasilnya pada Tabel 1.4 di bawah ini.

Tabel 1.4
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Harga

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Harga pada rumah potong hewan ini terlalu tinggi untuk saya	60%	40%
2	Saya merasa harga yang di tetapkan sesuai dengan kualitas jasa yang terapkan	43%	57%
3	Saya merasa harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang saya terima	47%	53%

Sumber: Hasil data kuisisioner pra-survey 2023

Dari 30 responden yang diberikan kuisisioner pra-survey mengenai harga menunjukkan bahwa pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan yang merasa belum puas dengan harga yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan adanya 60% yang merasa harga tersebut terlalu tinggi untuknya. Selain itu 57% menyatakan bahwa harga jasa potong hewan ini tidak sesuai dengan kualitas jasanya. 53% juga menyatakan harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan.

Dapat disimpulkan dari pra-survey terhadap 30 responden mengenai harga PUD Potong Hewan Kota Medan, mayoritas pelanggan menyampaikan ketidakpuasan terhadap penetapan harga layanan. Aspek-aspek yang mencerminkan ketidakpuasan ini melibatkan persepsi harga yang dianggap

terlalu tinggi, ketidaksesuaian harga dengan kualitas, dan ketidaksesuaian antara harga dengan manfaat. Contoh konkret dapat ditemukan dalam pengalaman pelanggan yang merasa biaya layanan tidak sebanding dengan manfaat yang diterima dan ketidakcocokan antara pembelian yang dilakukan dengan nilai yang diharapkan dalam hal kualitas dan pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan dalam manajemen harga sangat diperlukan terutama dalam penyesuaian antara harga dengan kualitas maupun manfaat menjadi fokus strategis bagi PUD Potong Hewan Kota Medan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dalam aspek harga.

Adapun keberadaan layanan pemotongan hewan yang berada dekat atau mudah diakses oleh pelanggan dapat meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Pelanggan umumnya mencari kenyamanan dalam akses layanan, terutama ketika terlibat dalam transportasi hewan yang rentan. Dengan adanya layanan pemotongan hewan yang terletak strategis dan mudah dijangkau, pelanggan dapat menghindari kesulitan perjalanan jauh dan mengurangi stres bagi hewan yang akan dipotong. Selain itu, lokasi strategis juga dapat mempengaruhi efisiensi dan kecepatan layanan dengan mengurangi waktu perjalanan serta biaya logistik yang tinggi. PUD Potong Hewan Kota Medan, yang berlokasi di Jl rph mabar, Mabar Hilir, Kec. Medan Deli, meskipun memiliki kondisi jalan di depan kantor yang kurang baik. Berdasarkan wawancara sebelumnya, rute menuju lokasi dapat melibatkan jalur dengan jalan yang lebar untuk waktu perjalanan yang lebih lama, namun alternatifnya adalah melalui jalur yang lebih sempit untuk mencapai lokasi lebih cepat.

Tabel 1.5
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Lokasi

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Lokasi menuju PUD Potong Hewan Kota Medan mudah diakses	43%	57%
2	PUD Potong Hewan Kota Medan mudah ditemukan	40%	60%
3	Fasilitas parkir di rumah potong hewan ini cukup luas	47%	53%
4	PUD Potong Hewan Kota Medan memiliki lahan kosong yang cukup untuk pelebaran usaha	37%	63%
5	Lokasi PUD Potong Hewan Kota Medan dekat dengan tempat makanan dan minuman	40%	60%

Sumber: Hasil data kuisisioner pra-survey 2023

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan merasa belum puas dengan lokasi PUD Potong Hewan Kota Medan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya 57% menyatakan lokasi jasa ini susah di akses. Selain itu, 60% juga menyatakan bahwa jasa potong hewan ini susah ditemukan. 53% menyatakan fasilitas parkir dari jasa potong hewan ini belum masuk kategori luas. 63% menyatakan bahwa lahan kosong jasa potong hewan ini belum cukup untuk pelebaran usaha di kemudian hari. 60% juga berpendapat bahwa lokasi jasa potong hewan ini tidak dekat dengan tempat makan atau minuman.

Dapat disimpulkan bahwa, pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan menunjukkan ketidakpuasan terutama terkait lokasi usaha. Contoh nyata melibatkan pelanggan yang kesulitan menemukan rute, menghadapi kendala parkir, serta mempertanyakan ketersediaan lahan untuk pertumbuhan bisnis di masa depan. Jarak yang dianggap jauh dari tempat makan juga menambah

ketidaknyamanan. Memahami tantangan ini menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan merancang strategi pertumbuhan yang lebih efektif bagi PUD Potong Hewan Kota Medan.

Pelanggan mengharapkan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dari penyedia jasa potong hewan. Kualitas pelayanan yang tinggi mencakup berbagai aspek, mulai dari komunikasi yang jelas dan efektif, kemampuan menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan dengan baik, hingga keahlian dan kecakapan dalam melakukan proses pemotongan hewan. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan dihargai, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka dan akan merekomendasikan jasa potong hewan tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan dapat menyebabkan pelanggan merasa kecewa dan bahkan berpotensi menghindari penggunaan jasa tersebut di masa depan. Menurut wawancara yang dilakukan sebelumnya, pelayanan dari pihak PD Potong Hewan belum memuaskan pelanggan dari segi kecepatan pengerjaan dan respon staf ketika pelanggan mendapat kendala.

Tabel 1.6

Hasil Kuisisioner Pra-Survey Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	kantor rumah potong hewan ini nyaman dan bersih	40%	60%
2	Proses pengerjaan dilakukan dengan tepat waktu	43%	57%
3	Staf rumah potong hewan ini siap membantu kendala pelanggan	47%	53%
4	Saya merasa aman menggunakan jasa PUD Potong Hewan Kota Medan	45%	55%

Sumber: Hasil data kuisisioner pra-survey 2023

Dari 30 responden yang diberikan kuesioner pra-survey mengenai lokasi menunjukkan bahwa pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan merasa belum puas dengan pelayanan yang diterima, hal ini diunjukkan dengan hasil tabel 1.6 menunjukkan adanya 60% menyatakan bahwa kantor jasa jasa potong hewan ini belum masuk ketegori nyaman dan bersih bagi mereka. Selain itu, 57% menyatakan bahwa proses pengerjaan tidak tepat waktu. 53% juga menyatakan bahwa staf ini tidak siap membantu mereka ketika mendapat kendala. 55% tidak merasa aman di jasa potong hewan ini.

Disimpulkan bahwa, terdapat ketidakpuasan pelanggan terkait dengan beberapa aspek pelayanan. Pentingnya bagi suatu usaha jasa potong hewan untuk memperbaiki pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi usaha tersebut di mata pelanggan.

Merujuk penelitian Nurafrina siregar dkk (2022:7) variabel lokasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sementara harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif. Sedangkan penelitian nurheti dan Nurul Hidayati(2020) variabel harga, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Susi Susanti(2019) variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan dan beberapa penelitian terdahulu dan melihat pentingnya harga, lokasi , dan kualitas pelayanan dalam mendapatkan kepuasan pelanggan jasa, maka peneliti melakukan penelitian

dengan judul **“Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PUD potong Hewan Kota Medan “**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan diatas, terdapat permasalahan diantaranya :

1. Harga yang mahal
2. Akses menuju lokasi yang sulit
3. Kualitas pelayanan PUD Potong Hewan Kota Medan masih rendah

1.3. Pembatasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak meluas maka peneliti melakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian. Oleh karena itu, permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada Harga(X1), Lokasi (X2), Kualitas Pelayanan(X3), dan Kepuasan Pelanggan(Y)

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan?
2. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan?
4. Apakah harga, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan
2. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan
4. Untuk mengetahui apakah harga, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUD Potong Hewan Kota Medan

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, PUD Potong Hewan Kota Medan, Universitas Negeri Medan, dan

Peneliti lainnya diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi penulis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman dalam hal harga, lokasi bisnis, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan
2. Bagi PUD Potong Hewan Kota Medan

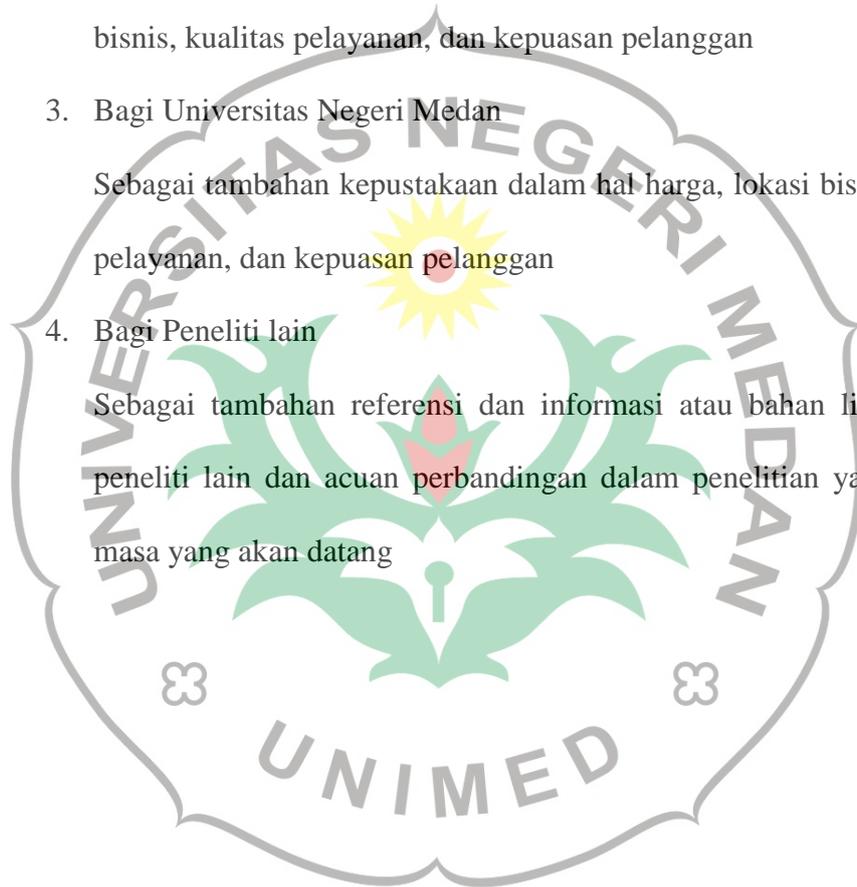
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kritik dan masukan untuk dapat memahami masalah yang terjadi dalam hal harga, lokasi bisnis, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan kepustakaan dalam hal harga, lokasi bisnis, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

4. Bagi Peneliti lain

Sebagai tambahan referensi dan informasi atau bahan literatur bagi peneliti lain dan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama di masa yang akan datang



THE
Character Building
UNIVERSITY