

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT. Wijaya Karya Beton Tbk (WIKA Beton), sebagai salah satu anak perusahaan dari PT. Wijaya Karya (Persero), Tbk (WIKA), merupakan bagian dari ekspansi perusahaan yang mengkhususkan diri dalam industri beton pra-cetak. WIKA mulai berkonsentrasi pada industri beton pra-cetak pada tahun 1977 dengan mengembangkan panel beton pra-cetak untuk proyek perumahan bertingkat rendah. Sejak saat itu, WIKA bertekad untuk terus mengembangkan produk mereka untuk mengantisipasi rencana pembangunan dan proyek-proyek infrastruktur yang muncul.

Pengembangan produk telah menciptakan hasil ini: pra-stres tiang beton untuk jalur distribusi listrik dan tumpukan PC, kemudian diikuti oleh produk lain, misalnya, saluran terbuka beton, kereta api beton tidur, jembatan gelagar, tumpukan lembaran, pipa, lembaran Platform dan bangunan komponen yang telah diterapkan di berbagai macam proyek. Produk-produk tersebut muncul di waktu yang tepat dan berhasil menjadi produk terkemuka di pasar.

Terlepas dari pengembangan produk usaha, WIKA juga terus mengembangkan fasilitas produksi dengan menambah pabrik di beberapa lokasi. Sampai saat ini, WIKA Beton memiliki 9 (sembilan) pabrik di tujuh lokasi di seluruh Indonesia, seperti di Sumatera Utara, Lampung, Lampung Selatan, Bogor, Karawang, Majalengka, Boyolali, Pasuruan, Sulawesi Selatan dan 2 (dua) pabrik dari anak perusahaan. Didukung oleh sejumlah besar pabrik yang dimiliki, berbagai produk serta manajemen yang profesional, WIKA Beton menjadi produsen dan pemimpin pasar utama produk beton pra-cetak di Indonesia.

PT. Wijaya Karya Beton Tbk saat ini adalah produsen terbesar produk beton pracetak di Indonesia dan bahkan di Asia Tenggara. Keuntungan lain dari WIKA Beton Tbk telah memiliki pabrik yang tersebar di seluruh Indonesia yang memiliki pertumbuhan yang tinggi dari industri konstruksi dan menerapkan pola Precast Teknik-Produksi-Instalasi (EPI). WIKA Beton Tbk memiliki tiga (3) anak perusahaan, PT. Wijaya Karya Komponen Beton (WIKA Kobe) pada tahun 2012, PT. Wijaya Karya Beton Krakatau pada tahun 2013, dan PT. Citra Lautan Teduh (cari di Batam) pada akhir 2014. Dalam jangka meyakinkan kualitas yang konsisten, WIKA BETON telah menerapkan "Sistem Manajemen Mutu ISO 9000".

### 1.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi perusahaan merupakan dasar budaya bagi PT. Wijaya Karya Beton Tbk sebagai tolak ukur untuk kemajuan perusahaan. Adapun Visi dan Misi dari PT. Wijaya Karya Beton Tbk sebagai berikut:

#### 1. Visi Perusahaan

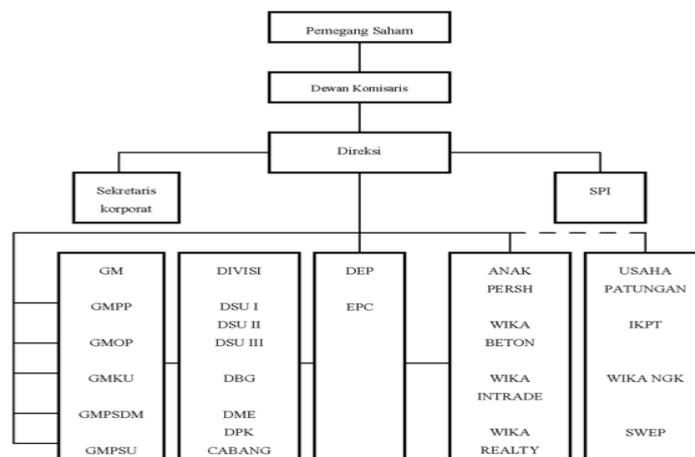
Menjadi Perusahaan Terkemuka Dalam Bidang *Engineering, Production, Installation* (EPI) Industri Beton di Asia Tenggara.

#### 2. Misi Perusahaan

- a) Menyediakan produk dan jasa yang berdaya saing dan memenuhi harapan pelanggan.
- b) Memberikan nilai lebih melalui proses bisnis yang sesuai dengan persyaratan dan harapan pemangku kepentingan.
- c) Menjalankan sistem manajemen dan teknologi yang tepat guna untuk meningkatkan efisiensi, konsistensi mutu, keselamatan dan kesehatan kerja yang berwawasan lingkungan.
- d) Tumbuh dan berkembang bersama mitra kerja secara sehat dan berkesinambungan.
- e) Mengembangkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai.

### 1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi Perusahaan adalah gambaran hubungan antara fungsi-fungsi bagian-bagian maupun orang-orang yang memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda dalam organisasi. Adapun struktur organisasi yang terdapat pada PT. Wijaya Karya Beton, Tbk dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



**GAMBAR 1.1**

**Struktur Organisasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk**  
*Sumber : Dokumen PT. Wijaya Karya Beton Tbk, 2017*

Uraian pekerjaan yang terdapat pada struktur organisasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. GMPP : General Manager Pengembangan Pasar
2. GMOP : GM Operasi
3. GMKU : GM Keuangan
4. GMPSDM : GM Pengembangan SDM
5. GMPSU : GM Pengembangan Sistem dan Usaha
6. DSU : Divisi Sipil Umum
7. DBG : Divisi Bangunan Gedung
8. DME : Divisi Mekanikal dan Elektrikal
9. DPK : Divisi Peralatan Konstruksi
10. DPEC : *Departemen Engineering, Procurement, Construct*
11. WIKA BETON : PT. Wijaya Karya
12. WIKA INTRADE : PT. Wijaya Karya
13. WIKA REALTY : PT. Wijaya Karya
14. IKPT : PT. Inti Karya Persada Teknik
15. WIKA NGK : PT. Wijaya Karya NGK Insulator
16. SWEP : PT. Sinarwijaya Ekapratista

Keterangan garis pada struktur organisasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk :

a. ————— : **Garis Instruksi**

Adalah menunjukkan hubungan kerja bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenang sesuai mekanisme yang berlaku. Adapun penggunaan garis instruksi adalah sebagai berikut :

1. Garis Instruksi terdapat pada struktur organisasi dimana terdapat tingkatan atau susunan yang didalamnya terdapat hubungan pimpinan dengan bawahan.
2. Garis Instruksi juga menunjukkan mekanisme pertanggungjawaban dari bawahan kepada pimpinan.
3. Garis Instruksi ditandai dengan suatu garis lurus yang utuh dengan pimpinan dan bawahan sebagai titik pangkal.

b. ----- : **Garis Koordinasi**

Adalah garis kerja yang diterjemahkan sebagai hubungan kerjasama atau koordinasi antar beberapa badan yang posisinya sama atau sejajar. Hubungan koordinasi dapat dilakukan antar lembaga atau badan pengurus dalam suatu struktur maupun antar struktur organisasi pada semua tingkatan yang sifatnya otonom. Adapun penggunaan garis koordinasi adalah :

1. Garis Koordinasi terdapat pada semua tingkatan organisasi yang didalamnya terdapat hubungan antara atasan dan bawahan yang bersifat instruksi hanya berkaitan dengan program kerja.
2. Dalam Garis Koordinasi tidak terdapat mekanisme atau hubungan pertanggungjawaban.
3. Garis Koordinasi ditandai dengan garis putus-putus yang dapat menghubungkan antara fungsional dalam satu tingkatan atau antar tingkatan organisasi.

#### **1.1.4 Jenis Produk yang ditawarkan PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

##### *1. PC Poles*

Produk beton pracetak ini diproduksi dalam berbagai tipe dan ukuran dengan system pratekan dan sentrifugal (efek semu yang ditimbulkan ketika sebuah benda melakukan gerak melingkar).



**Gambar 1.2**

**PC Poles PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

*Sumber : Dokumentasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk*

##### *2. PC Piles*

Tumpukan pertama dibuat dengan sistem pratekan tipe bola berongga seperti *Spun Pile*, *Triangle Pile*, *Square Hollow Pile*, *Pile Solid Square*.



**Gambar 1.3**

**PC Piles PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

*Sumber : Dokumentasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk*

### 3. *Railway Sleepers*

Pengganti bantalan kayu yang terbuat dari beton karena lebih irit, stabil karena berat dan lebih tahan lama.



**Gambar 1.4**  
***Railway Sleepers*** PT. Wijaya Karya Beton Tbk  
Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)

### 4. Jembatan Beton

Produk beton produksi untuk jembatan dengan dua sistem prategang pratekan dan *post-tension*.



**Gambar 1.5**  
**Jembatan Beton** PT. Wijaya Karya Beton Tbk  
Sumber : Dokumentasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk

### 5. Dinding Penahan

Lembar beton praktekan biasanya digunakan sebagai struktur permanen dinding penahan, karena memproduksi dua jenis beton-beton pratangka.



**Gambar 1.6**  
**Dinding Penahan** PT. Wijaya Karya Beton Tbk  
Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)

### 6. Struktur *Hydro*

Produk pipa beton sebagai komponen bangunan air yang dihasilkan oleh tekanan K-500 dan K-600.



**Gambar 1.7**

**Struktur Hydro PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

*Sumber : Dokumentasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk*

7. Bangunan dan Perumahan

Dalam jenis produk beton pracetak ini, komponen yang diproduksi dikelompokkan sebagai berikut : Kolom, Balok, Lembaran-lembaran, *Tee Slabs*, Panel dan Tangga Berongga.



**Gambar 1.8**

**Bangunan PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

*Sumber : Dokumentasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk*

8. Struktur Laut

Penerapan produk beton pracetak dalam struktur kelautan memiliki keunggulan seperti mempermudah pekerjaan dan biaya konstruksi rendah.



**Gambar 1.9**

**Struktur Laut PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

*Sumber : Dokumentasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk*

9. *PC Silinder Piles*

Produk andalan baru PT. Wijaya Karya Beton Tbk untuk mendukung pembangunan infrastruktur di Indonesia dan kebutuhan ASEAN.



**Gambar 1.10**

**PC Silinder Piles PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

*Sumber : Dokumentasi PT. Wijaya Karya Beton Tbk*

### 1.1.5 Logo dan Makna Logo PT. Wijaya Karya Beton Tbk

Logo PT. Wijaya Karya Beton Tbk seperti yang di visualisasikan pada gambar dibawah ini. Adapun makna dari filosofi logo tersebut sebagai berikut :



**Gambar 1.11**  
**Logo PT. Wijaya Karya Beton Tbk**

*Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)*

#### 1. Makna warna logo :

- a. Warna biru merupakan ciri khas yang digunakan oleh WIKA Grup.
- b. Warna biru juga simbol inovasi teknologi.
- c. Warna merah untuk inovasi menonjolkan gambaran keberanian dan ketangguhan Perseroan di dalam menjalankan usaha dengan inovasi serta teknologi terkini.

#### 2. Makna bentuk logo :

Huruf “O” didalam kata BETON menggambarkan bentuk salah satu produk unggulan dari WIKA BETON yaitu produk putar. Bulatan berwarna merah dalam kata BETON menggambarkan produk tiang pancang.

### 1.2. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan tekonologi yang terjadi sekarang ini tampak demikian pesat. Banyak hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan teknologi yang ada.

Pembangunan infrastruktur dan gedung bertingkat milik pemerintah ataupun perusahaan swasta tidak dapat dikerjakan sendiri oleh pemerintah dan perusahaan swasta tersebut. Sebagian besar pembangunan tersebut membutuhkan bantuan perusahaan jasa konstruksi.

Konstruksi merupakan suatu kegiatan membangun sarana maupun prasarana. Sebuah konstruksi juga dikenal sebagai bangunan atau satuan infrastruktur pada sebuah area atau pada beberapa area. Secara ringkas konstruksi didefinisikan sebagai objek keseluruhan bangunan yang terdiri dari bagian-bagian struktur.

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan

konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelanggan dalam usaha-usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan.

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Orang atau wirausahawan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif (menurut Robbins, 2012).

Menurut Wirawan (2012), mengoptimalkan sumber daya manusia menjadi fokus utama organisasi dalam meningkatkan kinerja, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor kunci dalam rangka memperoleh kinerja yang baik.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2011), yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

PT. Wijaya Karya Beton Tbk adalah salah satu perusahaan jasa konstruksi besar di Indonesia. Perusahaan ini banyak mengerjakan proyek pembangunan baik dari pemerintah maupun swasta. Proyek bangunan yang dikerjakan terdiri dari beberapa jenis, antara lain :

- (1) Gedung dan bangunan
- (2) Jalan dan jembatan
- (3) Irigasi dan Pengairan
- (4) Pelabuhan
- (5) Lain lain, seperti pembangkit tenaga listrik dan jalur telekom-munikasi.

Kepuasan pelanggan menjadi kunci sukses Perseroan dalam meraih pangsa pasar di Indonesia. Oleh karena itu, Perseroan bertanggung jawab dalam membina hubungan baik dengan pelanggan dengan mendengarkan keinginan, masukan, dan memahami kebutuhan mereka akan kualitas hasil produksi. Dalam setiap satu proyek yang telah diselesaikan, Perseroan melakukan survei kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction index* (CSI). Jawaban atas kuesioner tersebut kemudian dianalisis sehingga menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan perusahaan. Semua itu menjadi masukan untuk pengembangan produk dan jasa PT. Wijaya Karya Beton Tbk kedepannya.

Strategi yang diterapkan dalam menjaga kepuasan pelanggan dilakukan dengan menjaga kualitas produk sesuai dengan kebutuhan, menjaga komitmen akan ketepatan waktu dan harga yang bersaing, membangun komunitas pelanggan dengan bantuan *client relationship manager* (CRM) di wilayah penjualan dan produksi, dan memberikan layanan *after-sales* kepada

pelanggan yang membutuhkan. Berikut adalah indeks kepuasan pelanggan di PT. Wijaya Karya Beton Tbk pada tahun 2015 – 2016.

| <b>INDEKS KEPUASAN PELANGGAN 2016</b>     |             |             |             |             |             |             |                  |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| <i>CUSTOMERS' SATISFACTION INDEX 2016</i> |             |             |             |             |             |             |                  |
| <b>CSI SCORE</b>                          | <b>WP-1</b> | <b>WP-2</b> | <b>WP-3</b> | <b>WP-4</b> | <b>WP-5</b> | <b>WP-6</b> | <b>RATA-RATA</b> |
| WIKI BETON                                | 4,34        | 4,28        | 4,46        | 4,27        | 4,24        | 3,63        | 4,20             |
| PESAING                                   | 3,83        | 2,16        | 3,43        | 3,45        | 3,80        | 3,54        | 3,37             |
| GAP                                       | 0,50        | 2,12        | 1,03        | 0,81        | 0,44        | 0,08        | 0,83             |
| % THDP WB                                 | 11,64%      | 49,49%      | 23,20%      | 19,08%      | 10,42%      | 2,30%       | 19,82%           |

| <b>INDEKS KEPUASAN PELANGGAN 2015</b>     |             |             |             |             |             |             |                          |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|
| <i>CUSTOMERS' SATISFACTION INDEX 2015</i> |             |             |             |             |             |             |                          |
| <b>CSI Store</b>                          | <b>WP-1</b> | <b>WP-2</b> | <b>WP-3</b> | <b>WP-4</b> | <b>WP-5</b> | <b>WP-6</b> | <b>Rata-rata Average</b> |
| WIKI Beton                                | 4,41        | 4,47        | 3,98        | 4,22        | 4,16        | 4,01        | 4,21                     |
| Pesaing /Competitors                      | 3,74        | 2,43        | 3,65        | 3,41        | 3,78        | 3,07        | 3,35                     |
| GAP                                       | 0,67        | 2,04        | 0,33        | 0,81        | 0,38        | 0,94        | 0,86                     |
| % THDP WB                                 | 15,19%      | 45,64%      | 8,29%       | 19,19%      | 9,13%       | 23,44%      | 20,48%                   |

**Gambar 1.12**  
**Indeks Kepuasan Pelanggan PT. Wijaya Karya Beton Tbk ( 2015-2016 )**

*Sumber : [www.wika-beton.co.id](http://www.wika-beton.co.id)*

Pada indeks kepuasan pelanggan PT. Wijaya Karya Beton, Tbk tahun 2015-2016, dapat disimpulkan bahwa hasil perolehan nilai rata-rata terjadi penurunan pada kepuasan pelanggan di PT. Wijaya Karya Beton, Tbk.

Dari sekian banyak perusahaan konstruksi yang ada, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih perusahaan tertentu. Untuk itu pihak manajemen perusahaan berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik produknya sendiri maupun jasa pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Karena jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen dengan pelayanan yang ada di PT. Wijaya Karya Beton Tbk.

Oleh karena itu berhasil tidaknya perusahaan dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya tergantung pada inovasi produk dan kinerja perusahaan. Inovasi produk dan kinerja perusahaan memegang peranan yang sangat penting, apakah konsumen telah puas atau belum dengan pelayanan yang di perusahaan. Seperti dalam hal setelah konsumen menerima pelayanan yang diberikan perusahaan membandingkan dengan apa yang diharapkan konsumen, maka mereka akan puas, apabila konsumen merasa puas maka konsumen akan kembali untuk

membeli ulang dan menjadi pelanggan tetap, dengan dipenuhinya hal ini maka kesenjangan antara perusahaan dengan pelanggannya tidak perlu terjadi.

PT. Wijaya Karya Beton Tbk. sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang berbeda dan diharapkan dapat menjaring konsumen lebih banyak lagi. Dengan berupaya mempertahankan dan meningkatkan inovasi produk dan kinerja perusahaan.

Maka di dalam penelitian kali ini, penulis mengambil lokasi objek penelitian penulis itu sendiri yaitu PT. Wijaya Karya Beton Tbk yang beralamatkan di Jl. Biru Laut X No. 20-21 Jakarta Timur 13340. Atas dasar latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul Analisis Inovasi Produk dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Wijaya Karya Beton Tbk Tahun 2018).

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh inovasi terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Bagaimana pengaruh kinerja perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana pengaruh inovasi dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui inovasi terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui kinerja terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **a. Bagi Perusahaan**

Untuk membantu informasi bagi perusahaan mengenai inovasi dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan untuk di masa yang akan datang.

b. Bagi Penulis

Dapat menerapkan teori yang telah diperoleh penulis dibangku kuliah dan mencoba untuk menerapkan ilmu yang pernah penulis terima serta untuk tambahan informasi dan memperluas pengetahuan.

c. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan pembelian.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari susunan lima bab, dengan tahapannya yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas analisa data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk objek penelitian ataupun pihak-pihak terkait lainnya.