

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan percetakan, sebagai bagian dari industri jasa, menghadapi tantangan khusus terkait penetapan harga dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, penting bagi perusahaan untuk memahami bahwa penetapan harga yang efektif tidak hanya mempengaruhi keputusan pelanggan, tetapi juga berdampak pada kinerja keuangan perusahaan. Di tengah banyaknya kompetitor yang menawarkan layanan serupa, perusahaan harus mampu menetapkan harga yang kompetitif tanpa mengorbankan kualitas layanan. Studi oleh Nurdian,et.al, (2023) menunjukkan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan keputusan pelanggan dan pada akhirnya berdampak positif terhadap keputusan pembelian.

Dalam memasuki persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen terjadi apabila keinginan dan harapan dapat diwujudkan oleh perusahaan. Kualitas layanan yang maksimal dan kesesuaian pemberian harga produk merupakan strategi yang tepat untuk mewujudkan keinginan dan harapan tersebut. Dalam konteks akuntansi, penetapan harga yang tepat dapat membantu perusahaan dalam merencanakan anggaran dan memprediksi arus kas, yang sangat penting untuk kelangsungan operasional perusahaan.

Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada Bidang Jasa yang ada di Jawa Timur yang menawarkan berbagai macam pelayanan dalam percetakan disertai dengan penawaran harga yang bervariasi dan kompetitif kepada konsumennya. Dalam hal ini, akuntansi manajerial berperan penting dalam menentukan strategi harga yang tidak hanya menarik konsumen tetapi juga berkontribusi pada profitabilitas perusahaan. Proses pengambilan keputusan terkait penetapan harga harus didasarkan pada analisis biaya yang cermat, termasuk biaya tetap dan variabel, agar perusahaan dapat menentukan harga jual yang optimal.

Menetapkan harga jual bukanlah hal yang mudah, langkah-langkah manajemen produksi yang terencana dan terkendali harus diambil. Suatu pasar tertentu biasanya dilayani oleh beberapa perusahaan sejenis, oleh karena itu, perusahaan harus menghadapi saingan di pasar dalam usaha mencapai tujuan usaha Adolph (2021). Dengan kata lain, perusahaan harus tanggap terhadap lingkungannya, baik eksternal maupun internal, dalam merebut pangsa pasar.

Penetapan harga menjadi salah satu masalah besar dalam perusahaan. Harga sangat mempengaruhi penjualan Gultom,et.al, (2019). Pengusaha harus memikirkan harga jual yang tepat, karena harga yang tidak tepat dapat mengakibatkan kurangnya minat pembeli untuk membeli atau menggunakan produk tersebut. Penetapan harga yang tepat tidak selalu berarti menetapkan harga serendah mungkin, banyak konsumen mempertimbangkan harga saat memilih produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Di sisi lain, perusahaan juga harus menetapkan harga yang sesuai karena penentuan harga jual yang terlalu tinggi akan menyebabkan konsumen beralih ke perusahaan lain yang menawarkan harga lebih murah. Sebaliknya, penentuan harga yang terlalu rendah dapat menyebabkan perusahaan mengalami kerugian karena harga jual tidak dapat menutupi biaya yang telah dikeluarkan.

Beberapa penelitian terkait pengaruh harga jual terhadap penjualan sudah dilakukan, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Saputro & Jalari (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif pada PT Indosteger Jaya.

Selain penetapan harga, kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan juga harus diperhatikan. Perusahaan dengan kualitas layanan baik menciptakan kenyamanan bagi pelanggan saat melakukan transaksi dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali saat membutuhkan bantuan. Pengalaman positif ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan berujung pada peningkatan rekomendasi dari mulut ke mulut. Dalam jangka panjang, perusahaan tidak hanya mendapatkan peningkatan pendapatan tetapi juga memperkuat reputasi

di pasar yang kompetitif. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi kunci strategi penting bagi perusahaan untuk mempertahankan dan menarik kalangan pelanggan yang lebih luas Hanggara,et.al, (2022)

Namun, tidak semua perusahaan mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Masih banyak karyawan di perusahaan yang belum menerapkan pelayanan memuaskan kepada pelanggan. Contoh kecilnya adalah kurangnya senyuman, nada bicara yang kurang menyenangkan, serta gestur karyawan yang tidak menghormati pelanggan saat berbicara Annisa,et.al, (2023). Oleh karena itu, diperlukan keterlibatan manajemen dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas serta memantau area lapangan untuk memastikan bahwa SOP tersebut diterapkan dengan baik.

Menurut Hendra (2017) Kualitas Layanan merupakan salah satu komponen yang menunjang dalam kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Giant Supermarket Sawojajar Malang menunjukkan bahwa peningkatan nilai, kualitas layanan, dan pengalaman pelanggan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Terdapat beberapa hasil penelitian yang membahas tentang harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan diantaranya Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Semesta Agung Denpasar menghasilkan variabel kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di perusahaan tersebut Prasetya & Indiani (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

- a) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing?
- b) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing?

1.3 Tujuan Penelitian

- a) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing.

- b) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

- Pengembangan Teori:
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pemasaran dan manajemen layanan dengan menambah pemahaman tentang hubungan antara kebijakan harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan

b. Manfaat Praktik

- Peningkatan Strategi Bisnis:
Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen Percetakan Kawi CTP Digital Printing dalam merumuskan kebijakan harga dan Strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam pengembangan teori maupun dalam praktik nyata di lapangan, khususnya dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan.