

BAB I

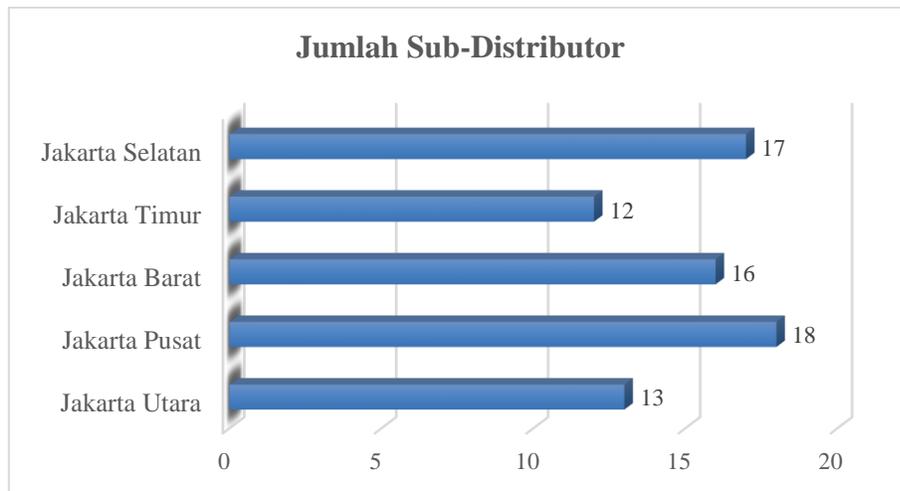
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Semakin tingginya tingkat persaingan dalam dunia industri, menuntut perusahaan untuk dapat menghadapi persaingan secara baik dan siap dengan segala resiko yang akan dihadapi. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian pengusaha harus mampu secara cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar perusahaan yang didirikan dapat berkembang dengan baik. Baik untuk perusahaan jasa, manufaktur, maupun perusahaan distributor.

Pendistribusian adalah suatu kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar serta mempermudah penyampaian produk dan jasa dari produsen kepada konsumen sehingga penggunaannya sesuai (Jenis, jumlah, harga, dan tempat) dengan yang diperlukan (Sofyan Assauri (2004 : 83)). Pendistribusian yang efektif akan memperlancar arus atau akses barang oleh konsumen, konsumen juga akan dapat memperoleh barang sesuai dengan yang diperlukan. Pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk distribusinya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen-konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan kinerja terpenting yang diberikan oleh perusahaan bagi konsumen, perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, agar mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan (Freddy Rangkuti, 2002).

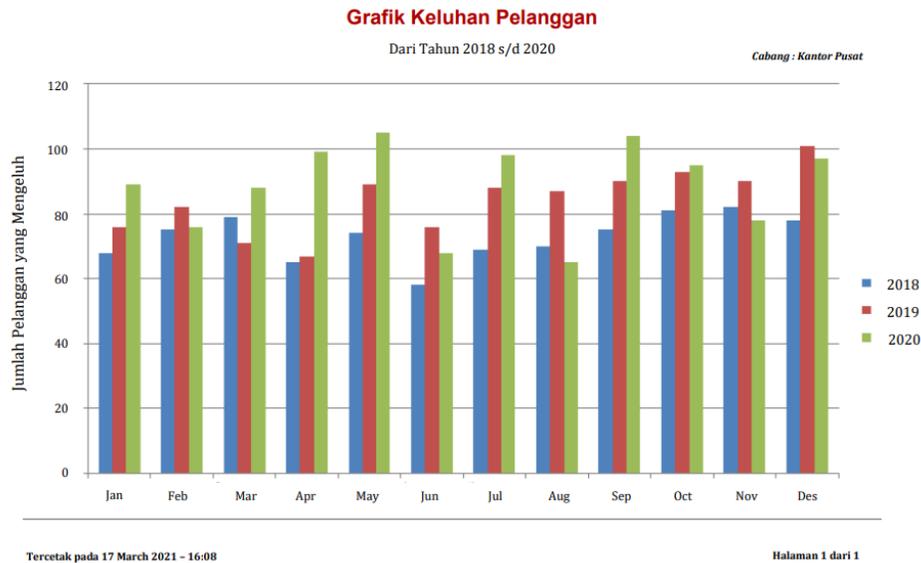
PT. RPP merupakan suatu perusahaan sub-distributor material bahan bangunan yang beroperasi di Jakarta Utara dan sekitarnya, dimana banyak perusahaan yang bergerak dibidang tersebut. Berikut merupakan data banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang yang sama dengan PT RPP yang berada di Jakarta:



Gambar 1.1 Jumlah Banyaknya Perusahaan Sub-Distributor di Jakarta

(Sumber : www.indotrading.com)

Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang yang sama, konsumen atau *retailer* akan lebih selektif dalam menentukan distributor pilihannya. Maka peningkatan kualitas pelayanan sistem distribusi merupakan salah satu cara yang sangat penting yang dapat dilakukan pihak perusahaan dalam menghadapi banyaknya pesaing tersebut, agar dapat menjaga loyalitas konsumen perusahaan secara *continue* dan jangka panjang. Tetapi selama perusahaan berdiri, PT RPP masih belum melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan perusahaannya, dan diketahui dari data bahwa keluhan pelanggan mengalami kenaikan selama tiga tahun terakhir. Dapat dilihat dari gambar 1.2 dibawah ini merupakan banyaknya jumlah pelanggan yang mengeluh dari tahun 2018 s/d 2020.



Gambar 1.2 Data Jumlah Banyaknya Pelanggan yang Mengeluh Pada Tahun 2018 s/d 2020
(Sumber : PT RPP Jakarta Utara)

Dari gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang mengeluh pada tahun 2018 s/d 2020 mengalami kenaikan, walaupun kenaikannya tidak terlalu signifikan tetapi jika dibiarkan akan berdampak negatif terhadap persepsi pelanggan PT RPP. Menurut Ratminto dan atik (2010;6), tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan, Oleh sebab itu perusahaan perlu mengetahui apa saja yang diinginkan oleh pelanggan karena sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan distribusi yang telah diberikan kepada para konsumennya, dan atribut-atribut apa saja yang masih mungkin untuk ditingkatkan lagi pada proses pelayanannya agar kualitas pelayanan perusahaan bisa lebih optimal pada periode-periode yang akan datang.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan metode *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ). Metode PDSQ merupakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas layanan distribusi suatu perusahaan,

karena indikator yang terdapat pada PDSQ ini terkait dengan ketepatan waktu dan *flow of goods* yang mampu dipertanggung jawabkan mulai dari pengiriman, ketersediaan hingga kualitas produk tersebut sampai ke tangan konsumen (Rabinovich and Bailey. 2004). Metode PDSQ diklasifikasikan menjadi 3 dimensi, yaitu *Timeliness*, *Availability*, dan *Quality*. *Quality* dalam hal ini mengacu pada bentuk dan komposisi delivered order, yaitu kondisi dari produk yang dikirimkan oleh perusahaan (Iriani, Yani. 2010)

Selanjutnya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen dalam hal tingkat kepentingan (harapan) terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat kinerja (persepsi) (Purnama, 2006), untuk mengetahui item-item atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi layanannya belum memuaskan atau item-item dari atribut layanan yang perlu ditingkatkan pada layanan distribusi di PT RPP.

Setelah itu melakukan pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap hasil kerja pelayanan dengan didasarkan pada atribut layanan yang telah ditentukan untuk diukur.

Lalu kualitas layanan yang belum memuaskan akan dilakukan perbaikan kualitas, perbaikan kualitas ini dimulai dengan metode *House of Risk* (HOR) 1 yang meliputi identifikasi masalah yang menyebabkan rendahnya dimensi kualitas berdasarkan hasil IPA dan identifikasi agen masalah tersebut. Hasil yang didapatkan dari metode HOR 1 adalah urutan ranking prioritas agen masalah yang akan ditindak lanjuti terlebih dahulu. Selanjutnya dilakukan tahap perancangan perbaikan dengan metode HOR 2, hasil dari metode ini adalah usulan-usulan perbaikan yang berkaitan dengan agen masalah yang ada dan urutan tingkat prioritas pelaksanaannya.

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi yang sedang berlangsung dan dapat membantu pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan

oleh pelanggan dan diharapkan perusahaan selalu dapat mengevaluasi kinerja pelayanannya untuk kedepannya agar tingkat persepsi mitra perusahaan dapat selalu terkontrol dengan baik.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi yang diberikan oleh PT RPP?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan distribusi di PT RPP?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang sebaiknya diberikan kepada perusahaan?

I.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan sub-distributor material bahan bangunan. Di PT. RPP di Jl. Cilincing Baru No.27, RT.5/RW.7, Kali Baru, Kec. Cilincing, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14110.
2. Pengambilan data dilakukan pada pelanggan PT. RPP yang merupakan *retailer* yang berlokasi di Jakarta berjumlah 45 pelanggan dan sudah melakukan pemesanan lebih dari 1 kali.
3. Tidak membahas masalah biaya.
4. Keterkaitan antar-penyebab dalam *House of Risk* tidak dipertimbangkan.
5. Selama penelitian berlangsung fasilitas pelayanan yang ada di perusahaan tidak terjadi perubahan.
6. Tidak sampai tahap implementasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi PT RPP.
2. Mengetahui atribut mana saja yang menjadi prioritas utama dan penyebabnya untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan distribusi di PT RPP.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan distribusi pada PT RPP.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Manfaat Bagi Perusahaan :
 - a. Dengan adanya penelitian ini, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas layanan distribusinya.
 - b. Dapat mengetahui prioritas tindakan perbaikan dan melakukan perbaikan yang terbaik secara kontinyu.
2. Bagi Peneliti :
 - a. Dapat memenuhi persyaratan kelulusan program pendidikan S1 di UPN 'Veteran' Jakarta.
 - b. Dapat mengetahui proses distribusi produk sampai pengiriman produk di perusahaan.
 - c. Menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas layanan distribusi.
3. Manfaat bagi Universitas :
 - a. Menambah referensi perpustakaan.
 - b. Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat, asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori-teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung yaitu teori tentang layanan distribusi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian, mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, identifikasi variabel, dan metode pengolahan data, yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data-data yang telah terkumpul, kemudian diolah dengan menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan penutup tulisan yang berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan ataupun perbaikan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN