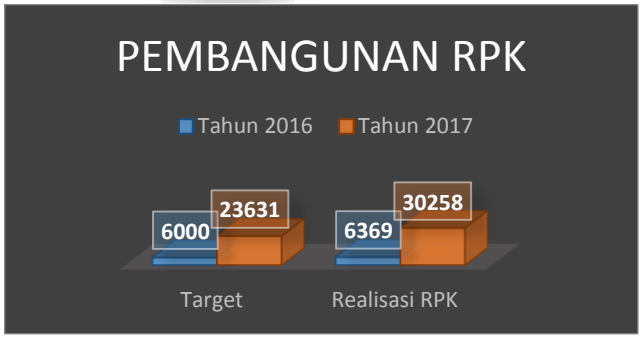
BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Penelitian

Terjadinya lonjakan harga kebutuhan pokok seakan menjadi momen khusus setiap memasuki hari atau kejadian tertentu. Gejolak ekonomi yang tidak stabil tentu mempengaruhi stabilitas harga pangan dan akan berdampak pada kemampuan masyarakat dalam memenuhi pangan dalam rumah tangga. Mengingat pentingnya pemenuhan ketersediaan pangan, Indonesia menjadikan pembangunan ketahanan pangan sebagai prioritas utama bagi pembangunan sektor – sektor lainnya. Pembangunan ketahanan pangan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia bertujuan untuk menjamin ketersediaan dan konsumsi pangan yang cukup,aman, bermutu,bergizi, serta terjangkau untuk semua kalangan sosial-ekonomi. Oleh karena itu, dalam mencapai keberlangsungan ketersediaan pangan/bahan pokok di sekitar daerah, maka pemerintah Indonesia melakukan sekaligus membangun program Rumah Pangan Kita (RPK) sebagai usaha kecil yang memiliki jaringan distribusi pangan yang dibina oleh Perum Badan Usaha Logistik (Bulog) untuk kegiatan stabilisasi harga dan pelayanan program – program pemerintah.

Sejak tahun 2016, Rumah Pangan Kita cenderung mengalami penambahan unit di setiap bulan dan kenaikan dalam pencapaian jaringan (mitra) seperti digambarkan dalam grafik di bawah ini



Gambar 1.1 Perkembangan Penambahan Unit RPK

(Sumber : Laporan Tahunan Perusahaan Perum Bulog tahun 2016-2017)

UPN "VETERAN" JAKARTA

Namun pembangunan RPK saat ini yang sudah terlalu banyak sekedar berfokus pada penjaringan masyarakat untuk membuka RPK sebanyak-banyaknya namun belum memikirkan kelangsungan hidup RPK dalam waktu jangka panjang dan mampu bertahan di pangsa pasar konsumen. Hal – hal seperti nasib RPK yang sudah terjaring namun monitoring dan evaluasi terkait kepuasan pelanggan yang belum dilakukan secara serius masih menjadi nilai minus untuk segi manajemen dan segi pengawasan.

Gambar 1.2 Grafik Keluhan Jaringan RPK

(Sumber : Laporan Tahunan Perusahaan Perum Bulog tahun 2017)

Dilihat dari kelemahan RPK saat ini salah satunya yaitu minus *quality control* terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini dibuktikan oleh RPK yang hanya bermain peran sebagai “ pemadam kebakaran “ harga pangan yang murah saat situasi lonjakan harga melambung tinggi. Sedangkan pada hari – hari biasa (tidak terjadi lonjakan harga), produk pangan RPK belum diminati oleh pasar. Padahal dalam penjualan barang komersial terdapat kepuasan pelanggan, karena bagi perusahaan kepuasan pelanggan menjadi harga mati bagi kelangsungan hidup bagi RPK dan pihak Perum Bulog.

UPN "VETERAN" JAKARTA

Maka dari itu , kualitas layanan RPK menjadi isu yang dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini sehingga dapat diterima dengan baik di pangsa pasar, dan kualitas layanan menjadi dasar keinginan konsumen untuk membeli produk pangan di RPK. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas (Istijanto, 2005). Kualitas pelayanan saat ini juga sangat diperlukan oleh usaha RPK dimana hal itu akan memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang sehingga akan terbentuk loyalitas konsumen dalam keberlangsungan hidup RPK. Tjiptono (2000:10) mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten."

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk pelanggan, maka dibutuhkan metode yang dapat menganalisis kualitas pelayanan jasa. Dalam penelitian ini, akan dilakukan integrasi metode *Servqual*, metode *Quality Function Deployment* (QFD), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana metode *Servqual* diterapkan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara persepsi pelanggan dengan keinginan pelanggan yang ditinjau dari atribut-atribut dimensi RATER. Pada metode *Quality Function Deployment* diterapkan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi apa yang diinginkan oleh pelanggan di *House of Quality*, sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk mendapatkan atribut – atribut dari dimensi RATER yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Berdasarkan ha-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan dengan judul "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada RUMAH PANGAN KITA di wilayah DKI Jakarta)".

UPN "VETERAN" JAKARTA

I.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat antara lain

a. Menganalisa atribut – atribut pelayanan jasa ditinjau dari dimensi RATER dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan RPK di area DKI Jakarta.
b. Menganalisa bagaimana bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain

a. mendapatkan evaluasi atribut – atribut dimensi RATER berdasarkan hasil skor *gap* yang lemah, respon teknis terhadap keinginan pelanggan, dan pemetaan atribut yang menjadi prioritas perbaikan di Rumah Pangan Kita wilayah DKI Jakarta.
b. Menghasilkan rancangan pelayanan berupa SOP pada Rumah Pangan Kita wilayah DKI Jakarta.

I.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

   Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan sistem dan prosedur penjualan Rumah Pangan Kita di area DKI Jakarta.
b. Bagi Perum Bulog Pusat dan Rumah Pangan Kita

   Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan oleh perusahaan dalam rangka penerapan perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan di Rumah Pangan Kita.
c. Bagi Pembaca

   Menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

UPN "VETERAN" JAKARTA

I.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah ini, antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di area DKI Jakarta.
2. Responden adalah pelanggan individu baik yang belum,sedang, maupun sudah pernah melakukan pembelian di RPK area DKI Jakarta.
3. Banyaknya responden yang dipilih didasarkan dengan menggunakan teknik Non-probability Sampling dengan metode *purposive sampling*.

I.6. Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab dengan susunan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang permsalahan yang ditemukan sebagai tema penelitian. Pokok permasalahan yang terjadi di lapangan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup batasan masalah penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mencakup dasar – dasar atau landasan pendukung informasi yang berkaitan terhadap tema penelitian yang diambil, penentuan langkah pelaksanaan, dan metodologi analisa yang diambil dari beberapa acuan sumber pustaka yang sudah ada sebelumnya dan harus relevan dengan tema penelitian ini. Selain itu, bab ini berisi penelitian – penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai pembanding tujuan, metode, dan hasil analisa yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang pola penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengambilan data di lapangan, serta metode penyajian dan analisa yang dipakai untuk digunakan di tahap pengolahan data.

UPN "VETERAN" JAKARTA

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang data hasil penelitian yang telah dilakukan, melakukan pengolahan data, dan melakukan pembahasan, dan menarik hasil – hasil yang telah terhitung.

BAB V PENUTUPAN

Di bab terakhir, penulis melakukan penarikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan di bab sebelumnya, serta memberikan saran/usul/rekomendasi yang bermanfaat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

UPN "VETERAN" JAKARTA