

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan manufaktur membutuhkan berbagai macam sumber daya dalam menjalankan aktivitas produksinya, antara lain : bahan baku, tenaga kerja, mesin, metode kerja, sumber daya informasi dan lain-lain. Perusahaan harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk menyediakan sumber daya tersebut guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan, yaitu menghasilkan produk yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi.

Pelanggan yang merupakan konsumen dari perusahaan tidak hanya menginginkan produk yang berkualitas dengan harga terjangkau, tetapi juga menginginkan pelayanan pra dan purna jual yang memuaskan. Keinginan para pelanggan ini menuntut perusahaan untuk berupaya memenuhi standard yang diinginkan pelanggan agar dapat menciptakan loyalitas dari pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan salah satu faktor terpenting bagi kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi pelanggan, agar pelanggan dapat merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

CV. Indo Murti Solusindo merupakan perusahaan yang menerima pesanan pembuatan panel kontrol listrik produk MDP (*Main Distribution Panel*) dan SDP (*Sub Distribution Panel*), untuk proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dilakukan dengan sistem pemesanan (*job order*), akan tetapi dalam memenuhi pesanan tersebut kualitas pendistribusian CV. Indo Murti Solusindo

masih belum maksimal. Ditunjukkan dengan adanya komplain dari pelanggan mengenai keterlambatan produk dan terjadi keterlambatan dalam penanganan *complain* yang tidak sesuai dengan perjanjian selain itu terdapat pula komplain mengenai adanya penagihan tanpa disertai bukti pembayaran, dan adanya produk cacat (komponen lepas, gupil, dll) saat sampai tujuan. Penyebab permasalahan ini terdapat pada proses pendistribusian yang kurang baik.

Permasalahan diatas perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ). Pendekatan menggunakan metode PDSQ ini diharapkan mampu mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi perusahaan yang sedang berlangsung dan dapat memberi usulan perbaikan terhadap layanan perusahaan bila ditemukan indikasi kurangnya kualitas layanan pada atribut lainnya. PDSQ terkait dengan ketepatan waktu dan *flow of goods* yang mampu dipertanggung jawabkan mulai dari penerimaan hingga barang-barang tersebut sampai ke tangan konsumen. Metode PDSQ diklasifikasikan menjadi 3 dimensi, yakni *Timeliness*, *Availability*, dan *Quality*.

Dengan demikian diharapkan pendekatan menggunakan metode PDSQ ini mampu mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi yang telah diberikan dan dapat menjadi usulan perbaikan terhadap layanan distribusi diperusahaan bila terdapat indikasi kurangnya kualitas layanan diperusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi produk panel kontrol listrik di CV. Indo Murti Solusindo?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diberikan pada penelitian ini adalah :

1. Produk yang diteliti adalah produk MDP (*Main Distribution Panel*) dan SDP (*Sub Distribution Panel*)
2. Penelitian ini menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan distribusi di CV. Indo Murti Solusindo - Surabaya.
3. Pengisian kuesioner dalam hal ini dilakukan oleh pelanggan atau pihak yang ditunjuk tetapi berpola pikir independen.
4. Tidak membahas masalah biaya.

1.4 Asumsi-Asumsi

Asumsi-asumsi dari penelitian ini adalah :

1. Responden mengetahui kualitas produk.
2. Data kuisisioner diisi responden dan dianggap memahami maksud pertanyaan.
3. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisisioner.
4. Selama penelitian berlangsung fasilitas pelayanan yang ada di perusahaan tidak terjadi perubahan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sistem distribusi.
2. Memberikan respon tehnik terhadap layanan distribusi perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- Penyusunan tugas akhir ini merupakan latihan dalam menerapkan sebagian kemampuan teoritis yang diperoleh dibangku kuliah serta literatur-literatur yang telah penulis baca guna menambah pengetahuan tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi produk panel kontrol listrik di CV.Indo Murti Solusindo-Surabaya beserta permasalahannya dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan sejenis dan memperluas wawasan bagi peneliti.

b. Manfaat Praktis

- Dapat mengetahui permasalahan yang dihadapi perusahaan secara langsung khususnya di bagian kualitas layanan distribusinya.
- Dapat mengetahui prioritas tindakan perbaikan dan melakukan perbaikan yang terbaik secara kontinyu
- Dapat menyelesaikan permasalahan pada perusahaan dengan layanan kualitas distribusi berdasarkan *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ).
- Dapat membandingkan antara layanan kualitas distribusi perusahaan sebelumnya dengan hasil layanan kualitas distribusi dengan kebijakan *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ), sehingga dapat diperoleh kepuasan pelanggan.

- Dapat memberi masukan dan rekomendasi bagi perusahaan dari hasil penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi panel kontrol listrik berdasarkan *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ).

1.7 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