

# **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 yang terjangkau, tetapi juga menginginkan pelayanan pra dan purna jual yang memuaskan. Keinginan para pelanggan ini menuntut perusahaan untuk berupaya memenuhi standar yang diinginkan pelanggan agar dapat menciptakan loyalitas dari para pelanggan tersebut. Pelanggan yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk yang lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain dan tidak terlalu sensitif terhadap harga. Namun sebaliknya, apabila konsumen kecewa dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu menurunnya jumlah konsumen karena konsumen tidak tertarik lagi untuk menggunakan jasa maupun produk suatu perusahaan sehingga akan berdampak pada penurunan laba.

CV. X merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang manufaktur. CV. X juga merupakan perusahaan yang menerima pembuatan panel

kontrol listrik. CV. X melakukan bisnis di Surabaya. Usaha yang ditawarkan, yaitu perancangan dan perakitan panel listrik baik panel listrik tegangan menengah (*medium voltage*) maupun tegangan listrik rendah (*low voltage*). Permasalahan yang dihadapi oleh CV. X adalah dalam memenuhi tersebut kualitas pendistribusian CV. X belum stabil. Untuk itu apabila pengukuran ini bagus, maka dapat digunakan sebagai dasar pengukuran kualitas distribusi untuk tahun berikutnya. Penyebab permasalahan ini terdapat pada proses pendistribusian yang kurang baik.

Berdasarkan permasalahan perusahaan tersebut, maka 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 memberikan usulan perbaikan terhadap layanan perusahaan bila ditemukan indikasi kurangnya kualitas layanan pada atribut lainnya. PDSQ terkait dengan ketepatan waktu dan *flow of good* yang mampu dipertanggung jawabkan mulai dari penerimaan hingga barang-barang tersebut sampai ke tangan konsumen. Metode PDSQ diklasifikasikan menjadi 3 dimensi, yaitu *Timeliness*, *Availability*, dan *Quality*. *Quality* dalam hal ini mengacu pada bentuk dan komposisi *delivered order*, yakni kondisi dari produk yang dikirimkan. (Bienstock dalam Yani Iriani, 2010)

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 yang ada diperusahaan bila terdapat indikasi kurangnya kualitas layanan diperusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

*“Berapakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi produk panel listrik di CV.X?”*

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu diberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

- 1 Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan distribusi di CV. X.
- 2 Pengisian kuisisioner dalam hal ini dilakukan oleh pelanggan atau pihak yang ditunjukkan tetapi berpola pikir independen.
- 3 Tidak membahas masalah biaya.

## 1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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 pelayan yang ada diperusahaan tidak terjadi perubahan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi.
2. Memberikan usulan perbaikan terhadap kualitas layanan distribusi .

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Menambah wawasan dan kemampuan dalam menerapkan penggunaan metode *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ) dalam permasalahan kualitas layanan distribusi di perusahaan.
2. Dengan adanya penerapan metode *Physical Distribution Service Quality* diharapkan pada dimensi *timelines* agar tidak terjadi keterlambatan penerimaan produk, dimensi *availability* yaitu informasi yang diperlukan oleh pelanggan sudah jelas, serta dimensi *Quality/condition* tidak terjadi kecacatan produk pada saat produk diterima.
3. Dengan adanya penerapan metode *Physical Distribution Service Quality* dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi.

## 1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang melakukan penelitian. di CV. X, dimana terjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi yang belum maksimal. Selain itu juga dijelaskan mengenai perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang definisi Distribusi, Manajemen Distribusi, Macam-Macam Saluran Distribusi, Fungsi Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ), Uji Data, Uji Hipotesis, Uji Sign, Skala Likert.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, identifikasi variabel terikat (kualitas layanan distribusi), variabel bebas (*Timeliness, Availability, Condition*), kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian) yang diselesaikan dengan metode *Physical Distribution Sservice Quality*, dan keterangan.

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

Pada bab ini berisikan tentang data-data yang telah terkumpul, kemudian diolah dengan menggunakan metode *Physical Distribution*

*Sservice Quality* yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan penutup tulisan yang berisi kesimpulan mengenai analisa yang telah dilakukan dimana kesimpulan diperoleh dari pembahasan. Selain itu juga berisi saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk perbaikan kualitas pelayanan distribusi dimasa datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**