

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan organisasi mendominasi banyak dunia ekonomi dan terus berkembang, penerapan manajemen mutu dan observasi permanen yang berkualitas di bidang logistik dapat meningkatkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan, keterlibatan pelanggan dalam pelayanan, dan penekanan mereka pada aset tak berwujud seperti pengetahuan dan hubungan, pelayanan organisasi terus menerus berubah dalam menanggapi tantangan dan kesempatan yang diberikan oleh globalisasi, teknologi dan persaingan (Dean dan Chapman, 2002;353).

Layanan menjadi faktor dalam membantu industri primer untuk mencapai daya saing global dengan penilaian yang diakui untuk memprediksi keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan mengacu pada upaya kolektif dari kinerja pelayanan yang menentukan tingkat kepuasan pengguna dari semua layanan. Tingkat kepuasan konsumen dikenakan hubungan langsung dengan kualitas layanan di mana kualitas layanan yang baik memberikan kepuasan pelanggan yang lebih baik dan kualitas buruk dari layanan memimpin ketidakpuasan pelanggan (Gupta dan Singh, 2012;139). Pelayanan menawarkan kesempatan terbaik untuk mendapatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan atau sebaliknya peluang terbesar kehilangan pelanggan melalui rendahnya tingkat layanan yang diberikan atau enggan untuk berinovasi (Chapman, 2002;358).

Kualitas layanan sebagai evaluasi akurat dari semua tahapan dan operasi yang diperlukan untuk memberikan layanan menyerupakan proses manufaktur

produk dengan mempertimbangkan layanan sebagai objek fisik yang dapat diamati dan dengan atribut yang dapat dievaluasi. Kualitas pelayanan mencakup inovasi untuk meningkatkan kinerja pasar dan efisiensi untuk menguntungkan baik produsen dan konsumen, kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik organisasi mengelola proses dan apakah memenuhi harapan pelanggan (Dean dan Chapman, 2002;353).

Kualitas logistik adalah dasar dari perusahaan logistik dan tingkat layanan logistik yang disediakan oleh perusahaan untuk menentukan kepuasan pelanggan sehingga menentukan keunggulan kompetitif mereka atas pesaing lainnya. kualitas pelayanan logistik harus menjadi fokus berkelanjutan bagi penyedia jasa logistik dan seharusnya tidak pernah menahan diri menjadi lebih proaktif dengan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan logistik yang lebih baik (Thai, 2013;114).

Peranan jaringan distribusi merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan, disisi lain dengan memberikan kualitas layanan distribusi yang sesuai dengan harapan pelanggan akan meningkatkan kepuasan konsumen akan layanan yang diberikan perusahaan. (Mentzer, dkk., 2001;82). Penerapan distribusi terlihat dalam bisnis perdagangan dan manufaktur, unit distribusi menyediakan barang yang harus ada di gudang penyimpanan untuk pengiriman kepada pembeli akhir agar alur pengiriman barang tidak terhambat.

Koperasi Warga Semen Gresik (KWSG) adalah koperasi serba usaha yang berada di kab. Gresik - Jawa Timur. KWSG merupakan koperasi yang bergerak di

bidang perdagangan dan jasa, dalam perkembangan bisnisnya sampai tahun 2016 KWSG memiliki beberapa lini bisnis diantaranya perdagangan bahan bangunan, perdagangan bahan industri, perdagangan bahan tambang, ekspedisi, resto dan retail, dan pabrik FCB (*fiber cement board*) ”*Gress Board*” ( KWSG, 2015).

Lini bisnis KWSG salah satunya adalah unit perdagangan bahan bangunan. Produk utama yang didistribusikan oleh KWSG dalam lini usaha perdagangan bahan bangunan adalah semen dari PT. Semen Gresik sedangkan untuk non semen terdapat 6 pendamping produk unggulan yaitu asbes, besi, paku, seng, triplek, board. Unit perdagangan bahan bangunan ini penyokong utama bisnis KWSG secara keseluruhan karena melalui unit bisnis inilah KWSG bisa menjalankan inti bisnisnya sebagai distributor semen sekaligus sebagai lini bisnis penyumbang kontributor terbesar pendapatan perusahaan.

KWSG unit perdagangan bahan bangunan salah satunya berada di kab. Gresik, KWSG unit perdagangan bahan bangunan di Gresik mendistribusikan bahan bangunan berupa semen kepada *retailer*, dengan semakin banyaknya pesaing perusahaan sejenis dalam melakukan pendistribusian barangnya, KWSG cabang unit perdagangan bahan bangunan berkomitmen untuk menghindari keterlambatan dalam layanan distribusi produk guna meningkatkan permintaan dan kepuasan konsumen akan pendistribusian produk semen. Data pendistribusian produk berupa semen, diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1  
Data pendistribusian produk semen tahun 2015 (dalam Tonase)

Bulan	Agustus	September	Oktober	Nopember	Desember
Semen	10.769	10.816	11.899	11.297	9.573

Sumber: KWSG, 2015.

Temuan di lapangan dalam bentuk data yang disajikan diatas, maka pengiriman produk semen dari KWSG cabang unit perdagangan bahan bangunan dalam beberapa bulan terakhir mengalami penurunan permintaan dari konsumen *retailer* sehingga berimbas ke penjualan dan pendapatan KWSG, dalam permasalahan ini apabila tak segera dicarikan solusi pemecahan dalam perbaikan kualitas layanan distribusi di KWSG, maka dapat diprediksikan KWSG akan semakin banyak kehilangan permintaan produk semen oleh konsumen retail dan berimbas pada penurunan penjualan dan pendapatan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut tentang ” **Analisis Kualitas Layanan Distribusi dengan Metode *Quality Function Deployment Study* pada Koperasi Warga Semen Gresik Unit Perdagangan Bahan Bangunan ?**

### **1.2.Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian di KWSG unit perdagangan bahan bangunan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan distribusi di KWSG unit perdagangan bahan bangunan ?
2. Bagaimana kualitas layanan distribusi semen dengan metode *quality function deployment* di KWSG unit perdagangan bahan bangunan ?

### **1.3.Tujuan**

Adapun tujuan dalam penelitian di KWSG unit perdagangan bahan bangunan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan distribusi semen di KWSG unit perdagangan bahan bangunan.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan distribusi semen dengan metode *quality function deployment* di KWSG unit perdagangan bahan bangunan

#### **1.4.Manfaat**

Adapun manfaat dalam penelitian yang akan dilaksanakan peneliti di KWSG unit perdagangan bahan bangunan, adalah sebagai berikut :

##### 1.4.1.Bagi mahasiswa

1. Penelitian berguna untuk mengetahui implementasi Kualitas Layanan Distribusi di tempat penelitian.
2. Penelitian berguna untuk meningkatkan wawasan mahasiswa di bidang operasional dalam menganalisis Kualitas Layanan Distribusi.

##### 1.4.2.Bagi Perusahaan

1. Memberikan peluang bagi perusahaan sebagai masukan pengembangan usaha perusahaan dalam mengelola kebijakan pendistribusian barang.
2. Memberikan saran bagi perusahaan dalam perbaikan aspek layanan distribusi ke konsumen retail KWSG.

##### 1.4.3 Bagi Universitas

1. Memberikan gambaran kompetensi mahasiswa terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti.
2. Memberikan gambaran wawasan mahasiswa dalam menyusun tugas akhir secara keseluruhan.