

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan pembangunan yang telah diupayakan oleh pemerintah, semen merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan dalam proses pembangunan, baik dalam segi pembangunan infrastruktur negara ataupun dalam pembangunan oleh masyarakat seperti rumah-rumah, bangunan toko dan lain sebagainya. Jenis semen yang ada di Indonesia pun beragam termasuk juga merk-merknya. Pada tahun 2017 tercatat terdapat 10 jenis merk semen baru yang masuk dalam kawasan nasional yang bersaing satu dengan yang lainnya (Supriadi, 2015).

Semen Indonesia Tbk merupakan produsen semen terbesar di Indonesia yang memiliki 4 jenis semen yaitu Semen Gresik, Semen Padang, Semen Tonasa, dan Semen Thang Long Cement. Dimana disetiap merk memiliki *segmenting*, dan *targeting* dan *positioning* masing-masing. Contohnya Semen Gresik yang memiliki pasar di sekitar Jawa Timur dan Jawa Tengah, dan menjadi semen yang paling diminati oleh *customer*.

Dalam kasus ini, Gudang Gulumantung merupakan gudang penyimpanan dari semen gresik yang tugasnya tidak hanya menyimpan dan merawat Semen Gresik tetapi juga mendistribusikan semen ke ritel-ritel di daerah area 1 yaitu Surabaya, Mojokerto, Sidoarjo dan daerah Kota Gresik. Gudang Gulumantung ini tidak hanya menyimpan Semen Gresik dengan ukuran 40 kg saja melainkan ada beberapa barang-barang konstruksi yang disimpan, seperti asbes, closet, semen dengan ukuran besar untuk proyek, triplek, besi, lem pusaka, Shica Plank, bata ringan, dan sebagainya. Dalam kegiatan sehari-hari pelayanan yang paling sering dilakukan adalah pelayanan pemesanan dan pendistribusian Semen Gresik, hal ini dikarenakan umur semen yang tidak lama yaitu sekitar 3 minggu.

Dalam pelayanan dari pemesanan dan pengiriman ini sering terjadi beberapa kendala seperti adanya keterlambatan pengiriman barang yang sangat berpengaruh bagi ritel-ritel yang ada, kurangnya respon jika terjadi sebuah complain, kesulitan dalam proses pembayaran, kemasan yang rusak, dan kualitas semen yang sudah mengalami proses mengerikil, sak semen yang sobek, kurangnya memahami kesulitan konsumen, dan lain sebagainya. Keluhan-keluhan ini merupakan kritik yang telah dilakukan oleh pelanggan. Perlunya penilaian kepuasan pelanggan dan evaluasi proses pemesanan dan pengiriman barang sangat perlu untuk dilakukan.

Pentingnya melakukan penilaian pelanggan dengan membandingkan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan pemesanan dan pengiriman Semen Gresik ini akan membantu Gudang Gulumantung dalam meningkatkan *level customer satisfaction*, sehingga ritel-ritel merasa senang untuk bekerjasama dalam memenuhi target penjualan Semen Gresik. Akan tetapi, dampak lain jika tidak memperhatikan harapan pelanggan maka ritel-ritel akan merasa kecewa dan melakukan hal-hal yang tidak baik dengan menyebarkan informasi yang buruk tentang pelayanan yang diberikan oleh Gudang distribusi (Semen Gresik) kepada konsumen akhir. Tidak hanya itu saja, tetapi ritel-ritel akan menyarankan untuk menggunakan produk semen dengan merk lain, hal ini akan mengurangi level loyalitas konsumen akhir. Hal itu akan terjadi meskipun dari segi *positioning* Semen Gresik merupakan semen yang paling diminati oleh konsumen akhir. Hal ini dikarenakan ritel-ritel merupakan mulut atau penghubung antara Gudang Gulumantung sebagai Gudang distribusi Semen Gresik sekitar kota Gresik dengan konsumen akhir.

Hal ini juga dapat mempengaruhi penjualan semen gresik yang tidak hanya dirasakan oleh Gudang Gulumantung saja melainkan juga pada bagian produksi dan perencanaan *forecast* penjualan. Jadi dengan hal ini, perlunya memahami harapan dan meningkatkan *service level customer satisfaction* ini merupakan hal yang penting dalam usaha ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diketahui bahwa rumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan konsumen terhadap pelayanan pemesanan dan pengiriman di Gudang Gulumantung?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan pemesanan dan pengiriman di Gudang Gulumantung?
3. Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan pemesanan dan pengiriman di Gudang Gulumantung?
4. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengeliminasi GAP yang terjadi?

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Gudang Gulumantung dalam aktivitas pemesanan dan pengiriman barang.
- Untuk mengetahui harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan pemesanan dan pengiriman barang di Gudang Gulumantung.
- Untuk mengetahui cara mengeeliminasi GAP yang terjadi

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Gudang Gulumantung:

- Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan tentang *service* yang diberikan pada proses pemesanan barang sampai dengan pengiriman barang.
- Dapat melakukan perbaikan dengan adanya evaluasi internal yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bagi Penulis:

- sebagai sarana pengembangan diri dengan adanya observasi, analisis dan proses *problem solving*.

1.5 Batasan Penelitian

- Batasan penelitian ini hanya mengambil sample pada pelanggan Gudang Gulumantung secara acak.
- Variabel-variabel yang digunakan hanya berdasarkan kuesionair yang diberikan kepada pelanggan.
- Penyebaran Kuesioner hanya pada 20 responden disekitar Kota Gresik

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang diadakannya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori kepuasan pelanggan dan *FuzzyService Quality*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian ini dengan bantuan *flowchart*.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada BAB IV ini berisi tentang Profil Gudang Gulumantung, proses pemesanan dan pengiriman Semen Gresik 40 kg , cara pengumpulan data dengan survey, wawancara dan membagikan kuesioner beserta pengolahannya dengan

metode *Fuzzyservice Quality* dan ishikawa diagram untuk menentukan inti permasalahan dan saran dari solusi yang akan diberikan.

BAB V ANALISIS

Dalam bab ini berisi tentang analisis yang dihasilkan oleh pengolahan data

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari Analisis dan saran yang diberikan penulis kepada Gudang Gulumantung terkait tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

