

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang berkembang ini semua kebutuhan sudah berkembang sangat pesat, mulai dari kebutuhan yang serba instant dan mudah di dapatkan di pasaran. Produk dengan berbagai macam merk yang ada di pasaran mulai dari kebutuhan untuk wanita, bayi dan balita serta untuk manula. PT Unicharm merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang produksi kebutuhan sehari-hari atau *customer good*. Mulai dari *feminime care* , *baby care*, *health care*. PT Unicharm menerapkan pihak ke tiga untuk mendistribusikan produk dan pemasarannya. Salah satu pihak ketiga atau distributor yang mendistribusikan produk dari PT.Unicharm yaitu PT Mega Maju Mandiri.

Perusahaan distribusi atau Distributor sudah diberikan area oleh pihak *principle*. Perusahaan distributor harus mempunyai tempat untuk penyimpanan barang atau gudang, kantor, dan *sales* untuk memasarkan produk pihak *principle*. Perusahaan tidak hanya memasarkan atau menjual, namun perusahaan mendistribusikan produk ke konsumen. Mendistribusikan produk merupakan salah satu layanan dari pihak distributor, yaitu mengantarkan pesanan barang yang sudah dipesan melalui *sales*.

Mendisribusikan barang dari distributor menuju konsumen, dibutuhkannya penjadwalan yang tepat, dan moda yang tersedia. Apalagi produk PT Unicharm sudah menjadi merk yang dikenal atau sudah menjadi brand nomer satu. Pada tabel 1.1 dapat dilihat top brand award produk PT Unicharm.

Tabel 1.1 Top Brand Award Produk PT.Unicharm Indonesia

NO	Kategori Produk	Merk	TBI	TOP
1	Popok Bayi Sekali Pakai / <i>Diapers</i>	Mamy Poko	48%	TOP
2	Pembalut Wanita	Charm	43%	TOP
3	Adult Diapers	Lifree	12%	TOP

Sumber : *Top Brand Award*.

Tabel diatas menunjukkan bahwa produk PT Unicharm sudah menjadi produk nomor satu, kategori baby diapers dengan merk mamy poko persentase top brand Indonesia dengan persentase 48% dan manjdi *TOP Brand* , kemudian produk *woman care* yaitu Charm dengan persentase 43% dan menjadi *top brand*, dan yang terakhir yaitu kategori *adult diapers* dengan persentase 12% dan manjadi *top brand*.

Pihak distributor harus bisa lebih bersaing dalam mendistribusikan produk PT.Unicharm, dengan predikat *top brand* , serta permintaan pasar yang banyak, maka pihak distributor hasus bisa menyeimbangi dan mengikuti permintaan pasar.

Tidak hanya merk yang harus di perhatikan namun juga dalam kualitas layanan pengiriman hingga ke tangan konsumen, dalam pengiriman barang menuju konsumen Distributor Mega Maju Mandiri salah satu distributor yang memasarkan dan mengirimkan barang produk mamy poko , kualitas pelayanan pengiriman barang menuju konsumen merupakan salah satu point penting dalam target penjualan produk PT Unicharm. Keterlambatan pengiriman merupakan salah satu problem dalam mengantarkan pesanan barang ke tangan konsumen atau toko yang memesan. Pihak distributor harus bisa meminimalkan masalah keterlambatan pengiriman barang, dan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan.

Menurut pihak logistik dan pengiriman barang dalam satu hari pengiriman barang, adanya gagal pengiriman. Jika di hitung perbulan terdapat 150 gagal pengiriman dari empat moda yang ada. Kegagalan pengiriman menyebabkan kurang puasnya pelanggan, terhadap layanan yang diberikan, Menurut konsumen “jika barang datang terlambat terus , penjualan tidak akan masuk target” (konsumen).

Untuk itu PT Mega Maju Mandiri harus bisa mendengar keluhan konsumen mengenai distribusi barang. Dan keluhan lainnya yang terkait dengan kualitas layanan distribusi barang produk PT Unicharm.

Agar keterlambatan pengiriman barang dapat teratasi dan meningkatkan kepuasan konsumen oleh karena itu PT Mega Maju Mandiri harus mempebaiki

kualitas layanan yang ada, agar konsumen merasa puas dengan layanan distribusi yang diberikan oleh pihak perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas , maka dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan pengiriman barang pada Distributor Mega Maju Mandiri ?
2. Atribut apa saja yang di prioritaskan untuk ditingkatkan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen ?
3. Apa saja upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk Pengembangan dan peningkatan kualitas layanan distribusi pada PT Mega Maju Mandiri ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada , maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagi berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pengiriman barang produk PT Unicharm dari distributor ke konsumen.
2. Untuk menganalisis atribut layanan apa yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan sesuai dengan harapan konsumen.
3. Untuk menganalisis upaya perbaikan atau respon teknis yang perlu di prioritaskan oleh pihak perusahaan guna peningkatan kualitas layanan distribusi PT Mega Maju Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktisi

Dapat menganalisis perusahaan terkait kualitas pelayanan pengiriman barang produk mamy poko dari distributor ke konsumen , dan juga dapat membuat usulan kepada perusahaan mengenai kualitas apa saja yang harus diperbaiki dan di pertahankan oleh perusahaan.

2. Manfaat teoritis

Bagi akademis penelitian ini ,memberikan inspirasi dan wawasan pengetahuan analisis kualitas pelayanan pada pengiriman barang dari distributor ke konsumen dengan menggunakan metode analisis SERVQUAL dan mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan distribusi menggunakan metode QFD dan analisis matriks *HoQ*.

1.5 Batasan Permasalahan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka pembahasan dan penyelesaian masalah perlu adanya batasan sebagai berikut :

1. Kuesioner di sebar hanya ke customer PT Mega Maju Mandiri kepada toko grosir yang ada di Cimahi.
2. Penerapan metode QFD hanya hanya terbatas pada matriks *House of Quality* (HOQ).

1.6 Sistematika Penelitian

Penyusunan pada penelitian ini disusun ke dalam 6 bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pengertian dan teori-teori untuk mendukung hasil penelitian yang dilakukan seperti perhitungan sample untuk penyebaran kuesioner, analisis *Service Quality* terkait uji validitas, uji realibilitas, analisis *Service Quality*. Dan analisis *Quality function Deployment*.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai urutan kerangka pemikiran penelitian , alur pengerjaan atau *Flowchart* penelitian dari mulai hingga selesai.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi mengenai data-data yang diperlukan dalam penelitian serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metedologi yang telah di tentukan.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi mengenai analisa dari pengumpulan dan pengolahan data yang ada pada bab IV.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan memberikan saran mengenai penelitian tersebut.