

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis roti di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, baik usaha kecil, menengah (*boutique bakery*) maupun besar (*mass production*). PT Nippon Indosari Corpindo Tbk. adalah salah satu yang memainkan perannya dalam industri *bakery mass production* dengan merek produk Sari Roti. Pada kondisi persaingan industri roti yang semakin ketat, PT Nippon Indosari Corpindo Tbk harus mampu menjaga kelangsungan hidup perusahaan, serta daya saing produk. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Pelanggan merupakan aset yang memegang peranan penting untuk menentukan keberhasilan perusahaan sehingga upaya untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan Nippon Indosari Corpindo Tbk. harus segera berbenah diri untuk bisa bersaing khususnya dalam hal kualitas pelayanan terhadap para pelanggannya. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya akan menyebabkan pelanggan menjadi lebih puas (Nugroho dan Puriarta, 2011)

Selama ini proses perbaikan pelayanan yang dilakukan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Hanya fokus terhadap konsumen akhirnya saja, sedangkan proses perbaikan di agen dan distributor sebagai konsumen utama masih sangat kurang. Hal ini bisa dilihat dari adanya SOP (*Standart Operational Procedure*) yang sangat ketat terkait kualitas pelayanan terhadap konsumen akhir. Sehingga diperlukan suatu alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh PT Nippon Indosari Corpindo terhadap konsumen utama mereka dalam hal ini agen PT Nippo Indosari Corpindo Tbk.

Penggunaan metode servqual cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas suatu pelayanan karena melibatkan lima dimensi kualitas pelayanan (Kaihatu, 2008) . Dimensi-dimensi inilah yang harus di perhatikan oleh manajemen dalam bisnis sehingga berbagai pengalaman yang dapat mengakibatkan kegagalan tidak akan terjadi. Tidak sedikit pelanggan beralih ke produk yang sesuai dengan yang diharapkannya.

Dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan ialah terdapat pada metode servqual, antara lain (Nazir, 2003) :

- a) **Kehandalan (*reliability*)**
Kehandalan adalah kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya,
- b) **Daya tanggap (*responsiveness*)**
Daya Tanggap menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat,
- c) **Jaminan (*assurance*)**
Jaminan menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan persepsi yang baik bagi perusahaan,
- d) **Empati (*empathy*)**
Empati menunjukkan sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan,
- e) **Bukti fisik (*tangible*)**
Bukti Fisik berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan uraian diatas, salah satu upaya untuk mencapai visi dari PT Nippon Indosari Corpindo Tbk dibutuhkan analisis kepuasan pelanggan terhadap konsumen utama mereka sehingga PT Nippon Indosari Corpindo Tbk dapat menentukan bagaimana pelayanannya yang sesuai standar dan seharusnya diterima oleh para agen sesuai dengan harapannya agar mereka merasa puas terhadap layanan yang didapatkan. Untuk itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sari Roti dengan menggunakan metode servqual di PT Nippon Indosari Corpindo tbk Plant Semarang**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan oleh penulis sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana model pengukuran kepuasan pelanggan Sari Roti berdasarkan pendekatan Metode Servqual?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh PT Nippon Indosari Corpindo Tbk berdasarkan model pengukuran kepuasan yang sudah dibangun?
- c. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas sehingga perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terfokus pada pemecahan masalah berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan batasan sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan di PT Nippon Indosari Corpindo Tbk. Cabang Semarang, Jawa Tengah
- b. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*

1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang diuraikan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui model pengukuran kepuasan pelanggan Sari Roti berdasarkan pendekatan Metode Servqual?
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh PT Nippon Indosari Corpindo Tbk
- c. Mengetahui Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas sehingga perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran dalam mengambil sebuah keputusan atau kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan terhadap pelanggan
- b. Sebagai referensi pada penelitian-penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian kasus peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan metode *Servqual*

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian tugas akhir ini lebih tersusun dan terarah, maka dalam penyusunannya disertakan sistematika penulisan berdasarkan urutan bab demi bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisi uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Disamping itu juga berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menguraikan tentang data-data yang dihasilkan selama penelitian kemudian pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan hasil analisa.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian dari hasil penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang diberikan untuk penelitian lanjutan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun untuk penelitian lanjutan..

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**