

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya, dituntut mempersiapkan berbagai upaya sehingga mampu memanfaatkan kondisi dan mengembangkan perusahaan dengan cara memuaskan keinginan pelanggan. Semua ini dapat diwujudkan dengan kegiatan terencana dan melibatkan elemen-elemen yang lain dalam perusahaan secara baik. Salah satu kegiatan penting yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya adalah pemilihan kualitas kemasan yang terbaik dan sesuai harapan pelanggan dalam kemudahan penanganan semen mulai dari saat bongkar di toko sampai kemudahan dalam pengantaran ke pelanggan akhir. Masalah tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan-keluhan pelanggan. Penurunan kepuasan pelanggan akan berdampak pada menurunnya volume penjualan, dan akan berimbas pada penurunan pendapatan, yang secara langsung akan mengancam eksistensi perusahaan.

Perusahaan dapat dikatakan sukses bila perusahaan telah mencapai tujuannya, baik tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek. Pada umumnya tujuan jangka pendek perusahaan adalah memperoleh laba yang sebesar-besarnya dan tujuan jangka panjangnya adalah mampu mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Perubahan kemasan produk merupakan salah satu strategi yang berfungsi mempermudah penanganan semen oleh pelanggan kepada pengguna akhir. Menurut Djaslim Saladin (2003:87), “Kemasan adalah segala kegiatan merancang dan memproduksi wadah atau bungkus suatu produk”. Kemasan produk sebagai salah satu pertimbangan mempunyai peranan penting dalam kebijakan perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, pihak perusahaan harus menentukan dengan tepat kemasan produk yang sesuai dengan produk yang dihasilkan. Adanya kesalahan dalam pemilihan kemasan produk dapat mengakibatkan tidak efektifnya produk ke tangan pelanggan yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena pelanggan tidak puas dalam hal penanganan semen. Kesalahan kemasan yang sering terjadi di lapangan adalah ketika kemasan suatu semen tidak mampu mempermudah proses penanganan semen mulai dari proses bongkar di toko pelanggan sampai saat pelanggan menjual kepada konsumen akhir.

Oleh sebab itu masalah pemilihan kemasan produk akan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menginginkan perkembangan kegiatannya. Apalagi dengan pasar luas yang harus dilayani di Indonesia. Dengan demikian sangatlah tepat apabila perusahaan memahami kebijaksanaan kemasan yaitu menyangkut perubahan kemasan kertas ke kemasan goni.

Untuk dapat memperkecil kesalahan-kesalahan penggunaan kemasan yang dipilih, maka sebelum dipasarkan, di kembangkan terlebih dahulu masalah-masalah yang berkenaan dengan kemasan produk. Faktor-faktor utama yang perlu mendapat perhatian dalam hal ini antara lain: luas pasar yang ingin dilayani oleh

perusahaan, jumlah pelanggan yang memiliki gudang sendiri, sejauh mana ketahanan fisik dari kemasan semen yang akan digunakan nantinya dan konsistensi para pekerja bongkar muat di gudang untuk menaati peraturan yang sudah ada.

Penentuan kemasan produk yang tepat benar-benar harus menjadi salah satu perhatian utama bagi perusahaan, mengingat dalam penanganan semen sudah banyak mendapatkan keluhan dari pelanggan. Menurut Bell dan Luddington (2006), "keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative". Kemasan produk yang tepat adalah kemasan yang mempunyai ketahanan fisik serta ramah lingkungan bagi pelanggan, sehingga diperoleh hasil yang maksimal.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam pendistribusian kebutuhan semen terhadap pelanggan di kota Medan adalah PT. Intiniaga Sukses Abadi yang berdiri Sejak 01 Agustus 2000. PT. Intiniaga Sukses Abadi merupakan anak perusahaan dari PT. Indocement Tunggul Prakarsa Tbk selaku produsen Semen Tiga Roda di Indonesia. PT. Intiniaga Sukses Abadi adalah salah satu dari delapan distributor tunggal yang mewakili setiap daerah di Indonesia. PT. Intiniaga Sukses Abadi memegang jalur distribusi di kawasan kota Medan yang berlokasi kantor di Jl. Mahoni, Medan dan lokasi gudang di Jl. Pulau Solor KIM 2, Medan.

Dari tahun 2010-2015, kemasan Semen Tiga Roda 40kg menggunakan kemasan kertas sebagai perbaikan dari kemasan goni yang dinilai terlalu berdebu dan tidak ramah lingkungan. Hal ini bisa terjadi dikarenakan kesalahan para

pekerja di gudang pada saat pembongkaran semen dari kapal karena para pekerja menggunakan sejenis alat tajam untuk menarik kemasan goni. Hal ini menyebabkan kemasan kerap kerap kali menjadi bocor sedikit demi sedikit dan mengeluarkan serbuk-serbuk semen. Akibatnya pada saat proses pengantaran ke toko pelanggan, pelanggan merasa tidak puas karena proses pembongkaran yang sangat berdebu dan tidak ramah lingkungan. Akhirnya, pada tahun 2010, pihak PT. Indocement menerapkan kebijakan baru untuk kemasan yaitu menggunakan kemasan kertas. Akan tetapi, pada tanggal 09 September 2015, PT. Indocement Tunggal Prakarsa kembali menggunakan kemasan goni setelah 5 tahun menggunakan kemasan kertas karena banyak menerima keluhan dari pelanggan yang disampaikan melalui sales retail di kota Medan berkaitan dengan masalah ketahanan kemasan kertas yang sangat mudah robek. Saat ini, PT. Indocement Tunggal Prakarsa menggunakan kemasan goni dengan peraturan baru yaitu “Dilarang menggunakan alat tajam jenis apapun pada saat pembongkaran”. Berdasarkan masalah dan latar belakang yang disebutkan diatas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh perubahan kemasan semen Tiga Roda 40kg terhadap kepuasan pelanggan PT. Intiniaga Sukses Abadi”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah adalah :

1. Apakah perubahan kemasan Semen Tiga Roda berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Intiniaga Sukses Abadi Medan?
2. Apakah pelanggan lebih menyukai kemasan goni daripada kemasan kertas?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah variabel bebas yakni perubahan kemasan Semen Tiga Roda 40kg (X) dengan indikator ketahanan fisik kemasan goni semen Tiga Roda 40kg dan tingkat ramah lingkungan kemasan goni semen Tiga Roda 40kg serta variabel terikat yakni kepuasan pelanggan (Y) dengan indikator kemudahan dalam penanganan semen, kemudahan dalam membuka dan menutup kembali kemasan dan keawetan semen dalam kemasan goni semen Tiga Roda 40kg. Objek penelitian adalah PT. Intiniaga Sukses Abadi Medan dan periode pengumpulan data dari tahun 2015-2016.

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh perubahan kemasan produk yang dilakukan PT. Intiniaga Sukses Abadi terhadap kepuasan pelanggan PT. Intiniaga Sukses Abadi Medan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, bilamana diperlukan adalah :

1. Secara teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen bisnis dan menjadi masukan bagi para peneliti untuk melakukan penelitian berikutnya.

2. Secara praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengetahui efektivitas penerapan kemasan goni melalui tingkat kemudahan dalam hal penanganan semen dan mengetahui keluhan dan tanggapan pelanggan terhadap kebijakan baru yang diterapkan.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL