

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia yang memiliki berbagai macam aktivitas yang cukup padat, makanan pokok yang dikonsumsi tidak hanya nasi saja, melainkan alternatif makanan pokok lainnya selain nasi yaitu roti. Adanya Roti telah menjadikan makanan pokok terbesar masyarakat Indonesia dengan menempati urutan ketiga setelah nasi dan mie. Budaya konsumsi roti pada awalnya hanya dilakukan oleh orang barat saja, akan tetapi saat ini roti menjadi menu pilihan paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Tingkat konsumsi roti berdasarkan, *Top Brand* mengatakan bahwa konsumsi roti masyarakat Indonesia cenderung tinggi, hal ini dibuktikan dengan jumlah konsumsi roti per kapita mencapai angka 4,7 kg per tahun dengan tingkat penjualan tertinggi mencapai sebesar Rp 2.6 triliun. Alternatif makanan pokok roti ini dapat dijadikan makanan untuk sarapan bahkan dapat dikonsumsi ketika waktu sibuk, karena dinilai produk roti menjadi makanan yang lebih praktis dapat dikonsumsi kapan saja, sehat, dan bergizi.

Top Brand Index

| ROTI TAWAR (Fase 2) | | |
|---------------------|--------|-----|
| Brand | TBI | |
| Sari Roti | 57.50% | TOP |
| MAKO | 10.50% | TOP |
| Holland Bakery | 6.80% | |
| Lauw | 3.30% | |

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

Top Brand For Kids Index

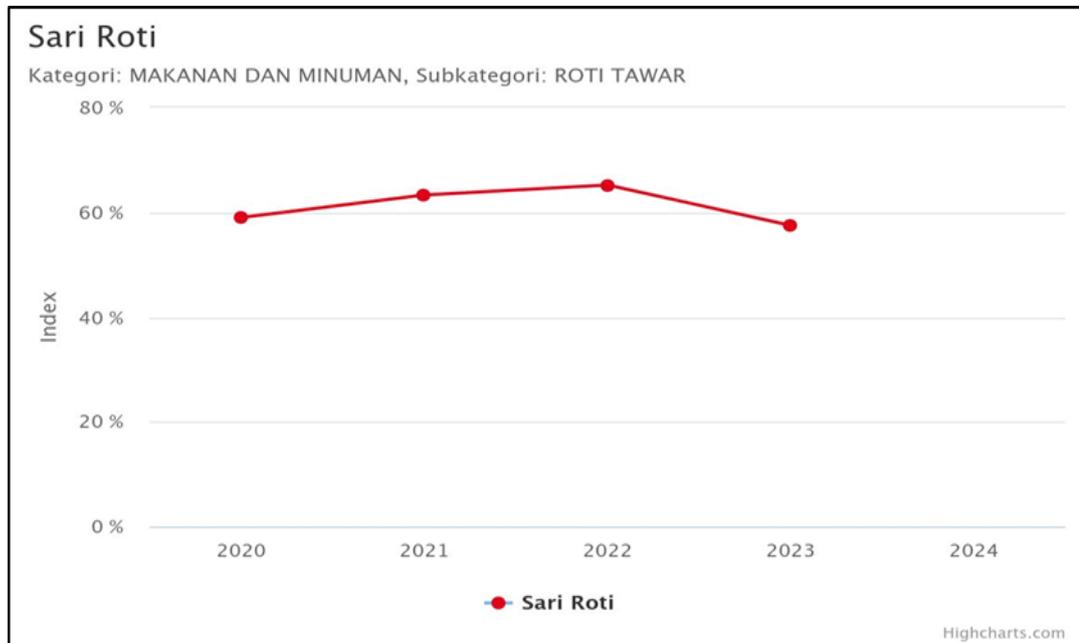
| ROTI TAWAR | | |
|----------------|--------|-----|
| Brand | TBI | |
| Sari Roti | 70.80% | TOP |
| BreadTalk | 8.10% | |
| Holland Bakery | 7.60% | |
| Majestyk | 4.80% | |
| Lauw | 3.20% | |

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

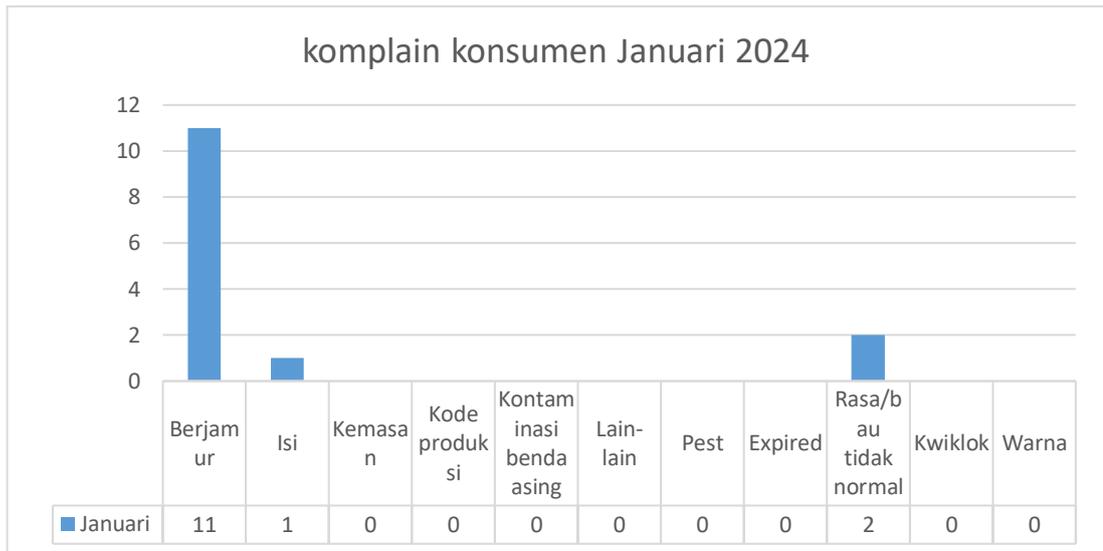
Gambar 1. 1 (Sumber Top Brand Award (www.topbrand-awards.com))

Banyaknya produk roti yang tersebar pada Indonesia sebagai persaingan yang ketat. Adanya Top merk Awards berasal tahun 2018 sampai 2022. Produk Sari roti ini menjadi produk pendatang baru yang berhasil merebut dan menguasai pangsa pasar Holland Bakery dan Bread Talk, dengan menempati posisi *Top brand Index* urutan pertama selama lima tahun berturut-turut Nippon Indosari Corpindo Tbk

merupakan galat satu perusahaan roti dengan merek dagang Sari Roti terbesar di Indonesia. Semakin baik pengendalian kualitas maka semakin kecil akan menghasilkan produk cacat, pada akhirnya akan bisa menaikkan volume penjualan serta mencegah penurunan pendapatan bagi perusahaan.



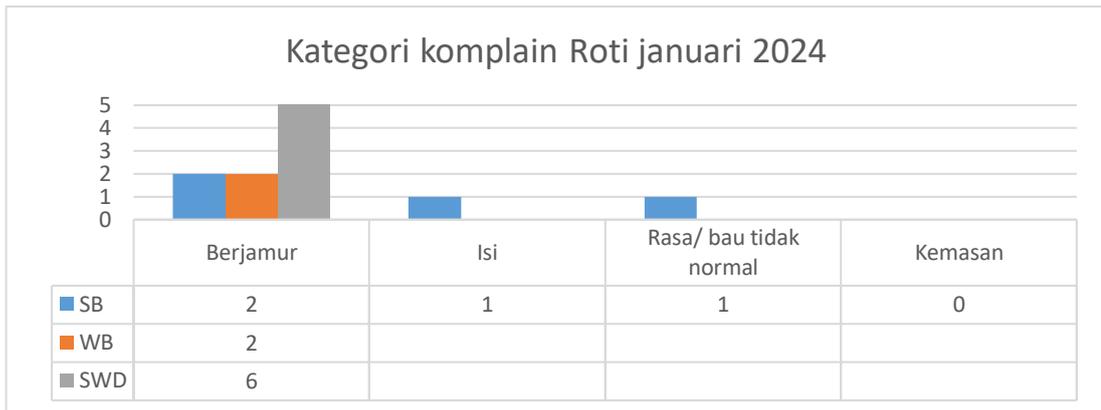
Nilai yang dirasakan dapat dipahami sebagai gambaran tentang persepsi konsumen terhadap penilaian mengenai pertukaran apa yang telah diterima dari suatu produk dengan apa yang telah diberikan dalam. Nilai yang dirasakan dapat diukur melalui indikator antara lain : 1.Kualitas, 2. Manfaat, 3.Kemampuan. PT. Nippon Indosari Corpindo merupakan sebuah perusahaan manufacturing makanan siap saji yang memproduksi aneka jenis roti mulai dari roti tawar hingga roti manis. Daya saing industri makanan di Indonesia semakin meningkat dengan banyaknya permintaan pasar yang saat ini terus meluas dan meningkat terutama di kota-kota besar dimana masyarakatnya memiliki mobilitas yang cukup tinggi sehingga kebutuhan makanan siap saji seperti roti menjadi pilihan yang tepat. Harga sebagai suatu biaya yang dikeluarkan konsumen guna untuk mendapatkan produk atau jasa yang dapat dimanfaatkan. Perlu menjadi perhatian perusahaan antara kesesuaian harga dengan kualitas yang ditawarkan agar demi terciptanya suatu citra yang baik. Harga dapat dipahami sebagai salah satu bagian produk yang konsumen pertimbangkan ketika menilai suatu produk. Harga sebagai faktor psikologis banyak konsumen yang mempunyai dampak terpenting dalam reaksi konsumen.



Sumber : PT.Nippon Indosari Corpindo, (2024)

Gambar 1. 3 Komplain konsumen Januari 2024

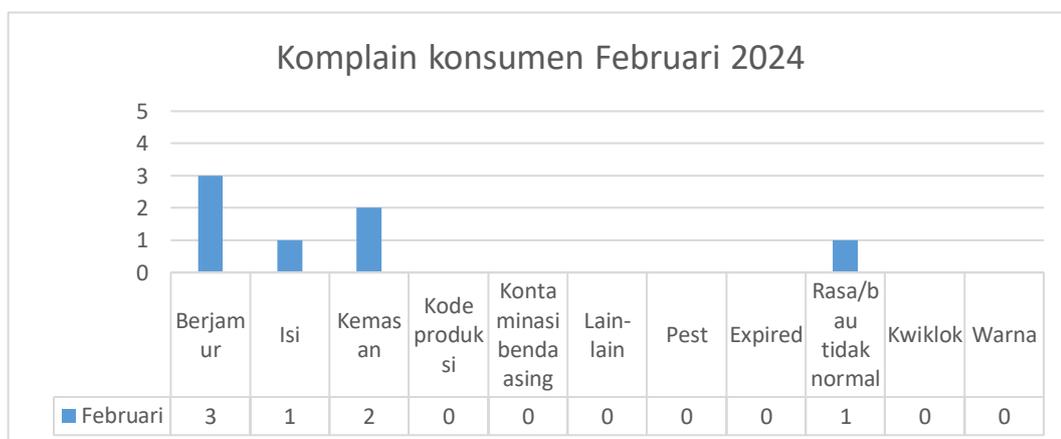
Untuk itu perusahaan harus bisa menjaga kualitas. Nippon Indosari Corpindo Tbk merupakan keliru satu perusahaan roti dengan merek dagang Sari Roti terbesar di Indonesia. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1995 menjadi sebuah perusahaan penanaman modal asing menggunakan nama PT Nippon Indosari Corporation. Kualitas ialah galat satu dimensi yang krusial pada produk maupun proses, ini akan membagikan keunggulan kompetitif dari suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Setiap perusahaan tentunya ingin menghasilkan produk yang berkualitas, sebagai akibatnya produknya dapat laku pada pasaran dan unggul dalam persaingan pasar. Perkembangan perusahaan ini semakin meningkat dengan semakin meningkatnya permintaan konsumen. sehingga perseroan mulai mempertinggi kapasitas produk menggunakan menambahkan 2 lini produksi, yakni roti tawar serta roti manis. Dari tahun 2001. dengan tetap dijaga-nya komitmen Roti pada proses produksi mulai berasal termin pemilihan bahan-bahan yang berkualitas, tahap pemrosesan sampai pendistribusian yang dilakukan secara profesional dengan donasi energi-tenaga ahli pada bidangnya menghasilkan Roti selalu sebagai kuliner pilihan. Hal yang dapat dilakukan buat menghasilkan produk yang berkualitas galat satunya adalah dengan melakukan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas artinya suatu upaya yang terdiri berasal pengujian, analisis, serta tindakan buat mengendalikan kualitas suatu produk memakai alat-alat, mesin, menggunakan porto minimal sesuai dengan impian konsumen.



Sumber : Internal PT. Nippon Indosari Corpindo, (2024)

Gambar 1. 4 Kategori komplain roti Januari (2024)

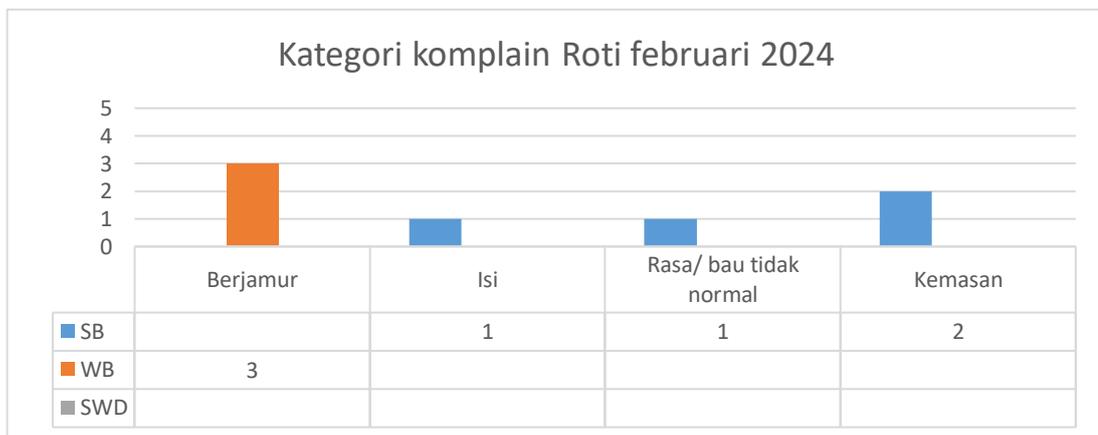
Manfaat Penanganan Keluhan yang disampaikan pelanggan akan sangat berguna bagi perusahaan sebagai kritik yang akan membentuk perusahaan tersebut. Adanya keluhan-keluhan diharapkan membuat perusahaan untuk terus selalu melakukan koreksi kesalahan yang akan menjadi sebuah inspirasi-ide baru dari keluhan yang disampaikan pelanggan guna untuk memperbaiki mutu serta mempertinggi layanan. Penanganan komplain secara efektif menyampaikan peluang buat memperbaharui seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan puas. Berdasarkan manfaat asal penanganan keluhan secara efektif ialah menjadi berikut penyedia jasa menerima kesempatan lagi buat memperbaiki hubungannya lagi menggunakan pelanggan yang kecewa, penyedia jasa bisa terhindar berasal publishitas negatif , penyedia jasa bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu dibenahi pada rangka memuaskan pelanggan, penyedia jasa akan tahu sumber problem operasinya, karyawan dapat termotivasi buat memberikan layanan berkualitas lebih baik.



Sumber : Internal PT. Nippon Indosari Corpindo, 2024

Gambar 1. 5 Komplain konsumen Februari 2024

Statistical Quality Control (SQC) artinya galat atau alat pengendalian mutu yang telah digunakan industri untuk melakukan pemantauan kinerja asal proses produksi. Kelebihan metode SQC artinya bekerja berdasarkan data/informasi yang objektif serta bukan berdasarkan opini yang subjektif. SQC manajemen yang bisa memantau kinerja mutu proses produksi yang terintegrasi mulai dari hulu/supplier/material mentah hingga menggunakan hilir/konsumen/produk jadi, sehingga keputusan diambil oleh manajemen sah-hal benar akurat berdasarkan analisa serta pengolahan data yang telah dilakukan. *Statistical Quality Control (SQC)* digunakan industri untuk melakukan pemantauan kinerja dari proses produksi. SQC manajemen yang dapat memantau kinerja mutu proses produksi yang terintegrasi mulai dari hulu/supplier/material mentah hingga dengan hilir/konsumen/produk jadi, sebagai akibatnya keputusan diambil oleh manajemen sah-hal benar akurat berdasarkan analisa serta pengolahan data yang sudah dilakukan. Hal membantu proses improvement secara berkala, digunakan alat bantu dalam pengendalian kualitas. Indera bantu tersebut dinamakan *Seven Tools*. Hal membantu proses daur PDCA dipergunakan tujuh alat pembantu. Tujuh indera tadi terdiri berasal flowchart, diagram pareto, scatter diagram, histogram, check sheet, control chart, serta fish bone diagram.



Sumber : Internal PT. Nippon Indosari Corpindo, 2024

Gambar 1. 6 Kategori komplain roti Februari 2024

Maka dari hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti fenomena yang terjadi dengan judul “Analisis Keluhan Pelanggan Untuk Perbaikan Kualitas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Roti terbesar di Kawasan Industri Cibitung Kabupaten Bekasi”. Agar kualitas tetap terjaga dapat dilakukan melalui proses yang terus-menerus dan berkesinambungan. Proses pengendalian tersebut

dapat dilakukan melalui proses PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) focus organisasi dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa berproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan. Karena mengedepankan pendekatan mengenai kualitas maka perusahaan akan terus melakukan perbaikan terhadap kualitas suatu produk. Dalam suatu perusahaan pun juga harus dilakukan pengendalian kualitas yang berfokus pada produk akhir yang dihasilkan harus standart sesuai dengan ketentuan. Agar kualitas tetap terjaga dapat dilakukan melalui proses yang terus-menerus dan berkesinambungan. Proses pengendalian tersebut dapat dilakukan melalui proses PDCA (*Plan, Do, Check, Act*)

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas maka masalah yang diteliti adalah sebagai berikut

1. Adanya keluhan pelanggan pada perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi pada lokasi penelitian
2. Terjadi penurunan kualitas produk pada perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi pada lokasi penelitian
3. Perlunya perbaikan kualitas perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi pada lokasi penelitian

1.3. Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di perusahaan Roti terbesar di Kawasan Industri Cibitung Kabupaten Bekasi (PT. NIC) menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalah yang diteliti lebih terarah. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian ini hanya pada analisis keluhan pelanggan untuk perbaikan kualitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan roti terbesar di Kawasan Industri Cibitung Kabupaten Bekasi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas maka masalah yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan apa dalam hal penanganan keluhan pelanggan pada perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi?

2. Faktor-faktor apa penyebab keluhan pelanggan kaitannya dengan perbaikan kualitas pada perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi?
3. Pelaksanaan apa dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi?

1.5. Tujuan Penelitian

Harapan penulis yang di peroleh dari penelitian dapat diimplementasikan antara lain :

1. Mengetahui apakah keluhan pelanggan berhubungan pada peningkatan kualitas produk pada perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi pada lokasi penelitian
2. Mengetahui apakah perbaikan kualitas produk berhubungan pada kepuasan pelanggan pada Perusahaan roti terbesar di kawasan industri Cibitung Kabupaten Bekasi pada lokasi penelitian

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian antara lain :

1. Konsumen roti bisa mendorong niat pembelian kembali pada produk.
2. Kualitas yang ditetapkan pada produk roti tidak mendorong konsumen buat berniat melakukan pembelian balik, karena konsumen beranggapan bahwa kualitas yang ditetapkan di produk roti sudah sinkron dengan yang ditawarkannya yang memang disukai konsumen, sehingga konsumen mengabaikan harga serta tidak mengakibatkan alasan buat melakukan pembelian kembali.
3. Kepuasan konsumen roti dapat memediasi nilai yang dirasakan terhadap niat pembelian balik, sebab meningkat taraf kepuasan konsumen atas nilai rasa produk roti maka akan mendorong niat pembelian pulang konsumen roti.
4. Kepuasan konsumen dapat mediasi kualitas yang ditetapkan atas produk Roti terhadap niat pembelian ulang, sebab semakin sesuainya kualitas dengan produk Roti akan meningkatkan kepuasan konsumen dan dapat mendorong konsumen buat melakukan niat pembelian kembali.
5. Konsumen yang mempunyai taraf kepuasan yang tinggi terhadap produk roti akan mendorong niat pembelian ulang.
6. *Personal selling* dapat berperan dalam memperkuat nilai yang dirasakan terhadap niat pembelian balik konsumen roti.

7. *Personal selling* mempunyai peranan langsung terhadap niat pembelian ulang, sehingga tidak dapat memperkuat korelasi harga terhadap niat pembelian konsumen roti, karena tidak adanya penjualan secara pribadi pun konsumen permanen akan mencari produk roti sebab kualitas sesuai dengan harapan konsumen.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.