

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Perusahaan

A. PT Medion Ardhika Bhakti

PT. Medion Farma Jaya adalah perusahaan yang memproduksi dan memasarkan produk obat hewan, vitamin, vaksin, dan peralatan peternakan. PT. Medion Farma Jaya mulai dirintis sejak 1969, dan secara resmi perusahaan didirikan pada tahun 1976, dengan membangun fasilitas produksi yang pertama di Bandung. Berkat produknya yang ekonomis dan berkualitas, PT. Medion Farma Jaya cepat dikenal di kalangan Poultry Shop dan peternakan ayam berskala kerakyatan.

Pada tahun 1989 dibangun fasilitas produksi yang kedua yang berlokasi di Bandung Barat dan mulai beroperasi pada tahun 1990 dengan memproduksi peralatan peternakan, produk pertamanya adalah tempat minum ayam. Pada tahun 1993 mulai memproduksi dan memasarkan vaksin unggas.

Pada tahun 1997 terjadi krisis ekonomi dan moneter di beberapa negara di Asia, yang mengakibatkan menurunnya daya beli dan permintaan di dalam negeri. Dengan situasi tersebut, perusahaan mencoba melakukan ekspansi dengan mengembangkan pemasarannya ke luar negeri, destinasi ekspor pertama adalah ke negara Malaysia. Hingga kini PT. Medion Farma Jaya telah memasarkan produknya ke 18 Negara di Asia dan Afrika, bahkan salah satunya merupakan negara benua Eropa. Produk-produk PT. Medion Farma Jaya pun semakin kuat di pasar Asia-Afrika, salah satunya ditandakan dengan dibangunnya fasilitas produksi di Hanoi, Vietnam pada tahun 2014. Pemasaran ke luar negeri dilakukan untuk mendukung pencapaian visi perusahaan, yang telah diperbaharui dan disosialisasikan bersama misi perusahaan pada tahun 2013.

Selain itu, untuk menunjang visi dan misi perusahaan, pada tahun 2007 PT. Medion Farma Jaya mengimplementasikan dan melakukan sertifikasi

Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008 menjaga kualitas produknya sehingga dapat bersaing di pasar internasional. Pada tahun 2017, PT. Medion Farma Jaya melakukan upgrading terhadap Sistem Manajemen Mutu-nya dengan menerapkan ISO 9001:2015.

Sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap kelestarian lingkungan, sejak Juli 2015 PT. Medion Farma Jaya juga mulai menerapkan ISO 14001:2004, meskipun baru diawali dari salah satu unit bisnisnya, yaitu Poultry Equipment & Printing Products. Pada Januari 2015, ISO 14001:2004 juga mulai diterapkan pada unit bisnis lainnya yaitu Pharmaceutical Product serta Store & Distribution. Pada tahun 2017, Sistem Manajemen Lingkungan PT. Medion Farma Jaya di-upgrade menjadi berbasis ISO 14001:2015.

Pada tahun 2014, PT. Medion Farma Jaya mendirikan unit bisnis strategis (strategic business unit) yaitu PT. Medion Ardhika Bhakti untuk memasarkan dan mendistribusikan produknya di pasar dalam negeri. Hingga kini, jaringan pemasaran telah menjangkau kota-kota utama dan sentra-sentra peternakan di berbagai wilayah di seluruh Indonesia dengan didukung sistem pemasaran yang sudah terintegrasi.

Dalam aktifitas pemasaran, PT. Medion Ardhika Bhakti menggunakan sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh kantor pemasaran dengan Store & Distribution dan bagian fungsional lainnya di kantor pusat, sehingga arus informasi, barang dan keuangan menjadi lebih cepat dan akurat. Dalam kegiatannya, PT. Medion Ardhika Bhakti didukung oleh tenaga penjualan (sales force) yang handal dan memiliki keahlian di bidang peternakan.

Saat ini, PT. Medion Ardhika Bhakti beroperasi di 60 kantor pemasaran yang terletak kota utama dan sentra peternakan di seluruh Indonesia. Untuk mengoptimalkan strategi pemasaran, kantor pemasaran dibagi menjadi 6 wilayah/regional

Tabel 1. 1 Kantor Pemasaran PT Medion Ardhika Bhakti

Regional	Kantor Pemasaran
I	Batam, Binjai, Deli Serdang, Jambi, Kisaran, Medan, Payakumbuh, Pekanbaru
II	Tangerang, Metro, Bandar Lampung, Serang, Palembang, Pontianak, Singkawang
III	Bogor, Jakarta Timur, Subang Jember, Mataram, Banyuwangi, Denpasar
IV	Bandung, Cirebon, Purwokerto, Rancaekek (Bandung Timur), Sukabumi, Tasikmalaya, Tegal
V	Kudus, Klaten, Semarang, Madiun, Magelang, Sukorejo (Kendal), Karanganyar, Yogyakarta
VI	Blitar, Kediri, Pamekasan, Malang, Mojokerto, Sidoarjo, Tuban, Probolinggo
VII	Banjarbaru, Gorontalo, Kotamobagu, Manado, Palangkaraya, Palu, Pare-pare, Samarinda, Sidrap, Makasar, Kendari

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

- Visi
Menjadi Pemain Utama dalam Industri Peternakan di Indonesia dan Asia-Afrika bersama dengan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umat manusia.
- Misi
memenuhi kebutuhan peternak melalui penyediaan jasa dan sarana produksi peternakan yang lengkap dan berkualitas dengan pelayanan yang prima serta mengembangkan usaha peternak dengan meningkatkan pengetahuannya.
- Nilai

MEDION CARE (Mutual Benefit Relationship, Equal Opportunities, Dedicated Teamwork, Innovative Culture, Open Minded Attitude, Nobel Spirit, Continuous Learning, Accountable, Respectful, Enthusiastic) adalah nilai yang mendasari kehidupan semua perusahaan yang berada di dalam naungan Medion Group.

Penjelasan Nilai Medion :

Mutual Benefit Relationship : Hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pekerja, supplier, masyarakat, pemerintah dan pemegang saham.

Equal Opportunities : Memberikan kesempatan yang sama untuk berkarya, tidak membedakan SARA (Suku, Agama dan Ras).

Dedicated Teamwork : Kerjasama yang baik didalam deivisi, lintas bagian dan antar business unit (Vertical maupun Horizontal)

Innovative Culture : Budaya inovasi, mencari dan mengembangkan ide,cara pandang baru dan berbeda pada proses kerja maupun produk.

Open Minded Attitude : Organisasi dan individu yang berfikir positif dan terbuka terhadap masukan & usulan perbaikan, baik proses kerja maupun tututan perkembangan jaman.

Nobel Spirit : Organisasi dan individu yang berjiwa mulia, bertindak dan berperilaku tidak merugikan pihak lain serta menjunjung kebaikan dan kejujuran.

Continuous Learning : Mau terus belajar dan maju

Accountable : Bertanggung jawab, Jujur dan disiplin serta memiliki Integritas Diri

Respectful : saling menghargai dan menghormati, dengan asas kekeluargaan

Enthusiastic : Semangat dan Antusias

1.1.3 Logo Perusahaan

Logo merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan, karena logo sendiri seperti identitas bagi suatu perusahaan, dimana gambar tersebut menggambarkan bagaimana perusahaan tersebut. Maka dari itu setiap logo dari perusahaan memiliki makna penting yang menggambarkan identitas masing-masing perusahaan. Begitupun dengan logo yang dimiliki oleh PT. Medion Ardhika Bhakti yang memiliki beberapa makna.



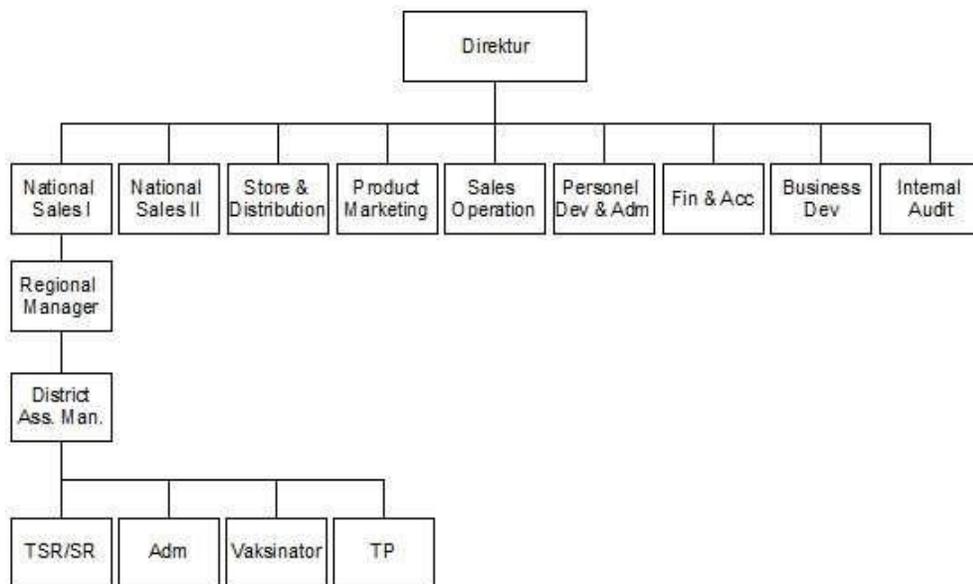
Gambar 1. 1 Logo PT Medion Ardhika Bhakti

Sumber : www.medion.com, 2020

1.1.4 Struktur Perusahaan

Adapun struktur organisasi PT Medion Ardhika Bhakti Bandung dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Medion Ardhika Bhakti



(sumber: PT. Medion Ardhika Bhakti, 2020)

Keterangan :

Fin & Acc	: <i>Finance and Accounting</i>
Personel Dev & Adm	: <i>Personnel Development & Administration</i>
Business Dev	: <i>Business Development</i>
TSR	: <i>Technical Sales Representative</i>
SR	: <i>Sales Representative</i>
Adm	: <i>Administration</i>
TP	: <i>Teknisi Peternakan</i>

1.2 Latar Belakang

Saat ini banyak perusahaan yang bermunculan dan bergerak dalam berbagai bidang. Oleh karena itu untuk menghadapi persaingan yang ketat, perusahaan memerlukan strategi bisnis dan persiapan yang cermat dan matang. Dunia usaha dihadapkan pada persaingan tajam di antara pelaku ekonomi, selain itu dunia usaha tidak dapat selalu bertahan dalam masa perubahan yang pesat dan penuh inovasi.

Perkembangan industri peternakan di Indonesia masih didominasi dari sektor industri perunggasan. Hal ini dapat ditinjau dari data Obat Hewan Indonesia (ASOHI, 2018), dimana 100% pasar lokal industri peternakan berdasarkan spesies 60,2% dikuasai oleh industri perunggasan. Perkembangan dalam industri perunggasan ini sejalan dengan meningkatnya bisnis obat hewan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan bertambahnya jumlah populasi perunggasan di Indonesia maka bertumbuh pula perusahaan yang bergerak dalam bisnis obat hewan baik lokal maupun non lokal. Obat hewan sangat diperlukan sebagai pendukung dalam perkembangan bisnis perunggasan, peranan obat hewan tersebut sangat diperlukan dalam manajemen kesehatan hewan baik sebagai pencegah, pengendalian, pemeliharaan, dan penyembuhan. Sedangkan tumbuhnya perusahaan obat hewan ini terkait dalam bisnis produksi, penyediaan dan pendistribusian obat hewan sangat diperlukan dalam manajemen kesehatan hewan. Berdasarkan penggolongannya perusahaan obat

hewan terbagi-bagi menjadi golongan produsen, importir, distributor dan PMT (perusahaan makanan ternak yang mencampur obat hewan sendiri). Menurut sumber Sekretaris Jenderal Asosiasi Obat Hewan Indonesia Akhmad Harris Priyadi mengatakan industri obat hewan optimis dapat tumbuh hingga 10% pada 2018, lebih tinggi dari 2017 yang diperkirakan hanya tumbuh 8%. Optimisme ini karena didorong industri pakan ternak yang diproyeksi tumbuh sekitar 8% atau sekitar 20,1 juta ton pada 2018. Sementara, pemangkasan DOC sejak Oktober 2017 akan berakhir Desember 2017. (“2018, Industri Obat Hewan - Ekonomi Bisnis.com,” n.d.)

PT Medion Farma Jaya telah berkecimpung dalam memproduksi dan memasarkan produk farmasi, vitamin, vaksin, dan peralatan unggas selama lebih dari 40 tahun. Melalui pengalaman dan komitmen untuk memberikan produk berkualitas tinggi dan memenuhi kepuasan pelanggan, PT Medion Farma Jaya telah dikenal sebagai salah satu perusahaan terkemuka di pasar lokal dan telah berkembang di seluruh Asia, Afrika, dan bahkan Eropa. Kami telah menerapkan GMP (*Good Manufacturing Practices*) dalam proses produksi PT Medion Farma Jaya memastikan kualitas dan keamanan produk. Dengan tekad untuk memberikan layanan terbaik, PT Medion Farma Jaya terus berinovasi dan mengikuti perkembangan teknologi terbaru (“Perusahaan - Medion,” 2019)

Perhelatan Indo Livestock menjadi salah satu yang paling ditunggu-tunggu oleh para peternak. Ajang pameran bergengsi tersebut dihadiri oleh para peternak di seluruh dunia. Indo Livestock 2018 diadakan pada tanggal 4-6 Juli 2018 di Jakarta Convention Center. PT. Medion kembali berpartisipasi dengan menggelar stan megah di booth A53. Stan tersebut bernuansa hijau sesuai dengan tema yang diusung PT. Medion tahun ini, yaitu Mediherba, yang merupakan *umbrella brand* untuk produk-produk herbal berkualitas



Gambar 1. 3 Penerima Penghargaan Indonesian Livestock Expotet,2018

Sumber : www.medion.com, 2020

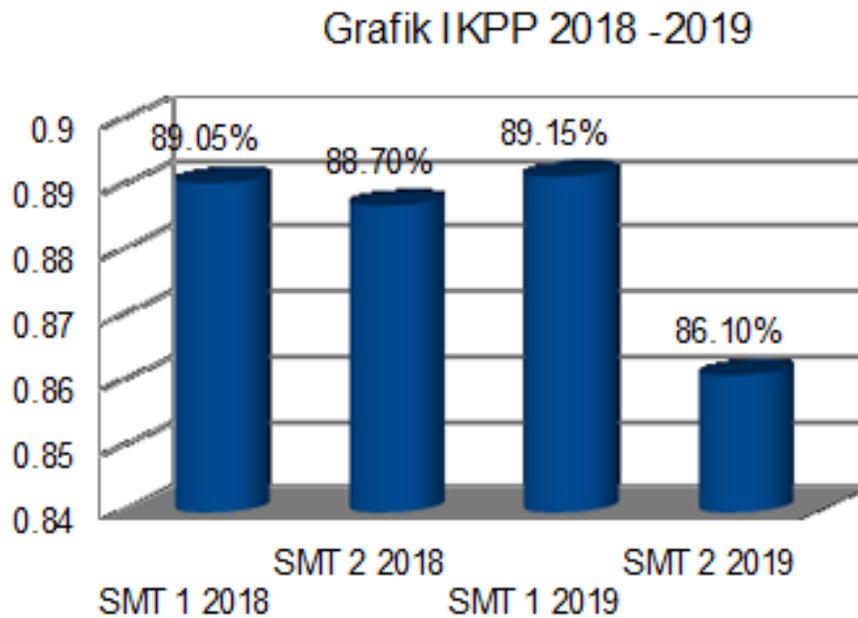
PT. Medion mendapatkan penghargaan sebagai *The Second Best Stand Performance* dari PT. Napindo sebagai pihak penyelenggara. Tak hanya itu, PT. Medion juga telah 20 tahun mengeksport produk-produknya ke negara-negara di Asia dan Afrika, bahkan Eropa. Oleh karena itu, pantaslah perusahaan asal Bandung tersebut mendapatkan penghargaan Indonesian Livestock Exporter Award 2018 kategori Obat Hewan Golongan Biologik, yang diserahkan langsung oleh Dirjen Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Selain stan pameran, PT. Medion juga menyelenggarakan seminar-seminar yang selalu dipadati pengunjung. Topik-topik yang diangkat merupakan yang sedang hangat dibicarakan di kalangan peternak, antara lain mengenai Inovasi Herbal untuk Kesehatan Unggas. Pada kesempatan tersebut, Medion memperkenalkan beberapa produk Medisherba yang dapat menjadi solusi regulasi AGP, yaitu Fithera yang dapat mengatasi serangan penyakit bakterial dan Respitoran untuk gangguan pernapasan. Produk-produk herbal tersebut telah teruji klinis efektivitasnya dan tidak meninggalkan residu pada daging unggas. Topik lain yang dibawakan adalah mengenai *Fowl Adenovirus*, oleh Melina Jonas, *Research & Development Head*. Pada seminar tersebut dijelaskan dengan lengkap penyebab, gejala klinis, dan pengobatan untuk penyakit tersebut.

Selain kedua topik di atas, PT. Medion juga mengadakan seminar mengenai solusi untuk biofilm. PT. Medion bekerjasama dengan Harsonic menghadirkan produk yang dapat mengurangi biofilm dan korosi pada pipa saluran air minum. Seminar tersebut dibawakan oleh Bubun, *Poultry Equipment Product Management Assistant Manager* PT. Medion dan Koen Kinsbergen dari Harsonic Belgia.

Keberhasilan PT. Medion pada ajang Indo Livestock kali ini tidak membuatnya puas diri. Perusahaan yang telah berpengalaman lebih dari 40 tahun tersebut berkomitmen untuk terus berinovasi dan memberikan edukasi terbaik untuk peternak, sehingga mendukung kemajuan industri peternakan.

Untuk melayani kebutuhan pelanggan secara umum, saat ini perusahaan memiliki 60 unit pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu alat yang untuk memantau kegiatan masing-masing unit bisnis tersebut adalah Index Kepuasan Pelanggan Personil (IKPP) pengukuran ini dilakukan secara longitudinal, artinya dilakukan secara periodik oleh setiap pelanggan PT Medion Ardhika Bhakti terhadap produk dan jasa yang diberikan perusahaan. Tetapi penilaian tersebut belum mencakup keseluruhan dari pelayanan yang diberikan PT Medion Ardhika Bhakti. Berdasarkan data internal perusahaan, diketahui PT Medion Ardhika Bhakti Bandung mengalami penurunan indeks kualitas pelayanan pada periodik terakhir jumlah seperti yang tertera pada grafik berikut :



Gambar 1. 4 Grafik IKPP 2018-2019

Sumber : PT Medion Ardhika Bhakti 2020

Berdasarkan tabel 1.4. diatas menunjukkan bahwa terjadinya sebuah ketidakstabilan pada grafik IKPP di PT Medion Ardhika Bhakti . Jumlah kunjungan yang menurun drastis terjadi pada periodik semester 2 2019 sebesar 86.10% dari periodik sebelumnya yaitu 89.15% dari jumlah IKPP yang ada pada periodik sebelumnya. Adapun jumlah IKPP yang tertinggi itu berada pada peiodik semester 1 2019 yaitu 89.15%. pada tahun 2018 juga pernah mengalami penurunan dari semester 1 ke semester 2 tetapi penurunan tersebut tidak begitu drastis yaitu dari 89.05% menjadi 88.70%.

Jika dilihat dari gambar 1.4 yang terus mengalami fluktuasi (naik turunnya jumlah indeks kepuasan personil), menjadi alasan bagi penulis untuk menganalisis kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi *servqual* dari PT Medion Ardhika Bhakti dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Alasan penulis memilih objek PT Medion karena penulis ingin mengetahui apakah PT Medion sebagai perusahaan obat hewan dan vaksinasi

yang sudah terkenal di Indonesia maupun luar negeri sudah menerapkan standar *servqual* yang baik atau sebaliknya.

Index Kepuasan Pelayanan yang akan dilakukan berdasarkan 5 karakteristik kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas layanan personil TSR (Technical Sales Representatif)
2. Kualitas layanan Supir Medion
3. Kualitas layanan teknisi peternakan.
4. Kualitas layanan Vaksinator.
5. Kualitas layanan Medilab.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kepuasan seseorang diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan penyedia jasa. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

Untuk menganalisis lebih lanjut digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana dengan menggunakan metode ini perusahaan dapat melihat sejauh mana pencapaian perusahaan, serta mana saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memahami lebih dalam mengenai persepsi konsumen terhadap *servqual*. Dimensi *importance* (harapan) menunjukkan seberapa penting dimensi *servqual* menurut para konsumen, sedangkan dimensi *performance* (kinerja) menunjukkan seberapa baik dimensi *servqual* tersebut dirasakan pengguna secara nyata.

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana *sequal* yang diberikan oleh perusahaan PT Medion Farma Jaya dalam mengukur kepuasan konsumen.

Adapun judul yang akan digunakan adalah “**Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi *Servqual* Dengan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) (Studi Kasus Pada PT Medion Ardhika Bhakti)**”

1.3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah ini berguna untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah antara lain:

1. Bagaimana Kinerja pelanggan atas *servqual* pada PT Medion Ardhika Bhakti ?
2. Bagaimana Kepentingan pelanggan atas *servqual* pada PT Medion Ardhika Bhakti ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas *servqual* yang diberikan oleh PT Medion Ardhika Bhakti?

1.4. Tujuan Penelitian

Rumusan masalah ini berguna untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah antara lain:

1. Untuk mengetahui Kinerja pelanggan atas *servqual* pada PT Medion Ardhika Bhakti
2. Untuk mengetahui Kepentingan pelanggan atas *servqual* pada PT Medion Ardhika Bhakti ?
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas *servqual* yang diberikan oleh PT Medion Ardhika Bhakti?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya tentang Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan (Studi Kasus PT Medion Ardhika Bhakti)
2. Memberi sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang ingin mengetahui dampak Kualitas pelayanan yang telah mereka berikan kepada setiap pelanggan
3. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan yang harus diterapkan secara keseluruhan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi salah satu syarat lulus mata kuliah Tugas Akhir.
2. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi koleksi penelitian ilmiah di perpustakaan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan
3. Sebagai referensi bagi pemecahan permasalahan yang relevan dengan penelitian ini.

1.6. Batasan Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar Kualitas Pelayanan dari Perusahaan PT. Medion Ardhika Bhakti

2. Luas lingkup persebaran kuisioner hanya Pelanggan PT Medion Ardhika Bhakti
3. Pelayanan yang dinilai tingkat kepuasannya adalah pelayanan *service* pada PT. Medion Ardhika Bhakti, terhadap hal-hal yang terdapat dalam variable-variabel penelitian.
4. Metode *Servqual* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *service* di PT Medion Ardhika Bhakti.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini dikemukakan dengan jelas tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian-penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

3. BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab terakhir ini dipaparkan sebuah kesimpulan dan hasil observasi serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan sebagai objek observasi.