

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan infrastruktur pada masa ini sangat pesat di berbagai negara seluruh dunia termasuk Indonesia, pemerintah Indonesia sedang melakukan pembangunan yang gencar untuk membangun ibukota baru dan berbagai fasilitas lainnya. Salah satu alat yang digunakan untuk melakukan pembangunan infrastruktur adalah pipa, pipa merupakan salah satu alat penting yang digunakan untuk menyalurkan air bersih untuk berbagai kepentingan. Ada berbagai merk dan jenis pipa yang beredar di pasar Indonesia seperti Rucika, Insar, Paralon, Invilon dan sebagainya.

Persaingan yang semakin berat antar merk di Indonesia menuntut semua perusahaan pipa di Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Semua ini tentunya memiliki target waktu yang sudah ditentukan oleh masing-masing pihak sehingga perusahaan pipa tersebut harus bisa memenuhi semua persyaratan yang ada. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus memastikan bahwa pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diterima.

Adapun beberapa daftar nama perusahaan yang menjual produk serupa dengan PT Industri Invilon Sagita yaitu sebagai berikut

**Tabel 1.1
Nama Perusahaan yang menjual produk serupa di Sumatera Utara**

No.	Nama perusahaan	Alamat
1.	PT Indrasari Kencana	Jl. Puri No.57-G, Kotamatum III, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20215
2.	PT Lesso Hongkong	Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution (d/h. Jl.

No.	Nama perusahaan	Alamat
	Internasional	Tritura) No. 1A, Kelurahan, Suka Maju, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20146
3.	PT. Polyvindo Abadi Sukses	Jl. Pulau Nias No. 63, Paya Rumput, Titi Papan, Kota Bangun, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20242
4.	CV. Jaya Makmur Perkasa	Jl. Gandhi, Sei Rengas I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20211
5.	PT Sinar Utama Indonesia	Jl. Batang Kuis Km. 3.8 No. 168, Tg. Morawa, Telaga Sari, Tj. Morawa, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 23657

PT Industri Invilon Sagita merupakan salah satu perusahaan terbesar yang memproduksi pipa di Sumatera Utara. Industri Invilon Sagita didirikan pada tahun 1974 dan berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 103 AB Medan. Pada awal berdiri industri Invilon Sagita bernama UD Sagita yang memulai usaha pengiriman barang-barang untuk keperluan pembangunan PTP (Pengembang Teknologi Pembelajaran). Pada tahun 1990 UD Sagita berkembang dan berubah nama menjadi PT Industri Invilon Sagita yang langsung diresmikan oleh Bapak Soeharto di Medan.

Seiring dengan perkembangan perusahaan kini perusahaan telah memiliki pabrik sendiri, pabrik PT Industri Invilon Sagita merupakan salah satu yang terbesar di Sumatera Utara maupun Indonesia, PT Industri Invilon Sagita juga satu-satunya perusahaan di Sumatera Utara yang memproduksi pipa berukuran 630 mm atau 24 inchi.

Menurut Hasan (2019:103), "Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian." Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi laba yang diperoleh oleh perusahaan maka dari itu perusahaan harus selalu menjaga pelayanannya agar sesuai dengan

keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi juga oleh beberapa faktor seperti saluran distribusi dan persediaan barang.

Berdasarkan survey awal penelitian bahwa terdapat kepuasan pelanggan PT Industri Invilon Sagita mengalami penurunan yang tercermin dari penjualan pertahunnya cenderung mengalami penurunan. Berikut Tabel 1.2 data penjualan PT Industri Invilon Sagita yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Penjualan di PT.Industri Invilon Sagita
Periode 2016 sampai 2020

Tahun	Total Penjualan	Persentase
2016	58.705.419.098	-
2017	52.056.329.793	- 11,33%
2018	52.213.729.171	+0,30%
2019	47.706.428.817	-8,63%
2020	38.838.775.483	-18,59%

Sumber : PT.Industri Invilon Sagita, 2021

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa penjualan di PT. Industri Invilon Sagita mengalami peningkatan dan penurunan, peningkatan penjualan paling signifikan terjadi pada tahun 2019 ke tahun 2020, sedangkan penurunan penjualan paling signifikan terjadi pada tahun 2020.

Tabel 1.3
Data Kepuasan dan Ketidakpuasan di PT.Industri Invilon Sagita
Periode 2016 sampai 2020

No	Kepuasan	Ketidapuasan
1	Paket promosi yang menarik	Ketidakpuasan pelanggan terhadap saluran distribusi yang belum memuaskan
2	Keluhan yang ditanggapi dengan baik	Ketidakpuasan pelanggan terhadap waktu distribusi yang tidak tepat waktu
3	Adanya jaminan retur apabila Pipa cacat produksi	Ketidakpuasan pelanggan terhadap stock yang terkadang untuk beberapa kode pipa yang sering kosong
4	Pelanggan puas dengan pelayanan berupa pemberitahuan sebelumnya apabila terjadinya perubahan harga	Ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pipa yang sering pecah
5	Pelanggan puas dengan keramahan dalam penerimaan keluhan maupun	Ketidakpuasan pelanggan dalam bongkar barang yang kurang baik sehingga

No	Kepuasan	Ketidapuasan
	order barang	menyebabkan pipa pecah

Sumber : PT.Industri Invilon Sagita, 2021

Menurut Kodrat (2019:151), “Saluran Distribusi adalah mata rantai atau jaringan yang menghubungkan produsen dengan pelanggan dalam hal pemasaran produk barang dan jasa”. Saluran Distribusi produk yang tepat akan mendukung kelancaran penyampaian produk dari produsen ke pelanggan dalam waktu yang cepat sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Saluran distribusi saat ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi biaya tetapi lebih dari itu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.

Saluran Distribusi yang kurang optimal sehingga memicu penurunan jumlah distribusi pipa yang mengalami penurunan, distribusi yang seringkali mengalami keterlambatan sehingga memicu keluhan pelanggan kepada perusahaan. Adapun jumlah distribusi produk dari tahun 2016 sampai 2020 yang diberikan oleh PT Industri Invilon Sagita kepada pelanggan :

Tabel 1.4
Jumlah Distribusi Pipa PT Industri Invilon Sagita
Periode 2016 sampai 2020

Tahun	Jumlah Distribusi (Batang)	Persentase
2016	3.335.890	-
2017	3.456.720	+3,62%
2018	2.958.448	-14,41%
2019	2.367.013	-19,19%
2020	1.806.403	-23,68%

Sumber : PT Industri Invilon Sagita

Tabel 1.4. dapat dilihat bahwa distribusi pipa dari PT Industri Invilon Sagita kepada pelanggan dari tahun ke tahun juga mengalami kenaikan dan

penurunan. Kenaikan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2017 yaitu sebanyak 3.456.720 batang. Sedangkan penurunan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2020 yaitu sebanyak 1.806.403 batang. Distribusi produk yang dilakukan oleh perusahaan bergantung pada jumlah produk yang dipesan oleh pelanggan. Tetapi pada prakteknya terkadang perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen sesuai dengan jumlah yang dipesan karena pengadaan stock untuk beberapa jenis produk yang minim.

Menurut Vikalina (2020:3), “Persediaan adalah sebagai suatu aktiva yang meliputi barang-barang milik perusahaan dengan maksud untuk dijual dalam suatu periode usaha yang normal atau persediaan barang-barang masih dalam pengerjaan atau proses produk atauoun persediaan barang baku yang menunggu penggunaanya dalam suatu proses produksi.”

Persediaan barang dagangan merupakan salah satu sumber daya yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Persediaan barang juga sebagai sumber utama pendapatan perusahaan dagang berasal dari hasil penjualan persediaannya ini.

Persediaan barang yang memadai dapat membuat perusahaan bisa menyalurkan barang lebih tepat waktu sesuai jadwal kepada pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dan tidak menurunkan kepuasan pelanggan. Persediaan barang PT. Industri Invilon Sagita yang masih seringnya mengecewakan pelanggan. Hal ini diakibatkan persediaan pipa yang tidak *up to date* sehingga terkadang memberikan informasi yang tidak valid kepada pelanggan. Permasalahan ini memicu tidak terkomputerisasi dengan baik mengenai persediaan pipa di perusahaan PT. Industri Invilon Sagita.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang: **“PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI DAN PERSEDIAAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT INDUSTRI INVILON SAGITA JALAN AHMAD YANI NO 103 AB MEDAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir Kepuasan Pelanggan fluktuatif disebabkan oleh :

1. Saluran Distribusi yang dimiliki oleh perusahaan kurang efektif dalam penyampaian barang ke pelanggan yang melakukan pembelian di perusahaan yang berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan.
2. Persediaan Barang yang banyak diminati oleh pelanggan sering tidak tersedia langsung sehingga pemenuhan barang sering mengalami keterlambatan.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel Saluran Distribusi (X_1) dan Persediaan Barang (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Objek penelitian ini adalah konsumen PT. Industri Invilon Sagita.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada pengaruh Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita ?
2. Apakah ada pengaruh Persediaan Barang terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita ?
3. Apakah ada pengaruh Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Persediaan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Saluran Distribusi dan Persediaan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita.

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Adapun kegunaan bagi perusahaan diharapkan penelitian ini dapat menjadikan suatu tolak ukur dan bahan evaluasi untuk menentukan

langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan dalam meningkatkan strategi Saluran Distribusi dan Persediaan Barang dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan bagi perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu bagi penulis tentang pemasaran untuk dapat diterapkan pada permasalahan dalam dunia nyata yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

3. Manfaat Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan tambahan referensi mengenai korelasi antara perencanaan Saluran Distribusi dan persediaan barang terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai tambahan kajian dibidang manajemen pemasaran. Sehingga dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan dan aplikasi lapangan. Dapat berguna sebagai tambahan referensi penelitian dengan tema yang sama dimasa yang akan datang