

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini mengharuskan perusahaan untuk melakukan pengembangan guna mencapai tujuan perusahaan. Suatu perusahaan dituntut untuk dapat mengelola sumber daya perusahaan dengan optimal, yang termasuk didalamnya adalah sumber daya manusia. Menurut Mathis dan Jackson (2010:4) manajemen sumber daya manusia merupakan sistem yang dirancang manajemen untuk memastikan bahwa bakat manusia digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Kegiatan manajemen sumber daya manusia yang baik sangat tergantung pada kualitas informasi untuk pengambilan keputusan di dalam bidang sumber daya manusia. Perusahaan harus menyadari pentingnya pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas dan tepat sehingga perlu dikembangkannya sistem informasi sumber daya manusia untuk menunjang pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas. Sistem informasi berbasis komputer merupakan alat penunjang dalam pembuatan laporan SDM yang dapat memberikan manfaat kemudahan dalam mengambil, mengelola, dan menyimpan data maupun informasi secara cepat, akurat, dan tepat waktu.

Industri makanan, hasil laut dan perikanan merupakan industri yang sangat penting, karena peranannya didalam ketahanan pangan nasional, penyerapan tenaga kerja, peningkatan devisa dan penyebaran industri ke daerah-daerah. Industri ini mendapatkan bahan baku dari hasil pertanian,

perkebunan, peternakan dan perikanan/kelautan yang dapat diperbarui dan tersedia cukup banyak di dalam negeri. Bahan baku tersebut dapat diproses lebih lanjut sehingga mendapatkan nilai tambah yang dihasilkan serta dapat dinikmati oleh masyarakat pada umumnya. Sesuai dengan tugas pokok fungsinya, maka Direktorat Industri Makanan, Hasil Laut dan Perikanan melakukan pembinaan terhadap industri makanan, hasil laut dan perikanan agar industri dapat tumbuh dan berkembang.

Pembinaan yang dilakukan kedalam berupa peningkatan kualitas sumber daya manusia dan upaya peningkatan pelayanan baik untuk intern Kementerian Perindustrian, instansi terkait, dunia usaha serta masyarakat pada umumnya. Disamping itu pembinaan dilakukan pula terhadap dunia usaha, baik berupa upaya peningkatan iklim usaha, peningkatan teknologi dan mutu produk, peningkatan kerjasama kemitraan antara industri dengan penyediaan bahan baku. Selain itu juga dilakukan promosi produk-produk industri makanan, hasil laut dan perikanan baik di dalam dan luar negeri serta berupaya untuk menyediakan informasi yang diperlukan oleh intern kementerian, instansi terkait, dunia usaha maupun masyarakat luas.

PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk merupakan salah satu perusahaan dalam pembuatan pangan terkemuka dengan kegiatan bisnis inti meliputi pembuatan pakan ternak, pembibitan ayam, pengolahan unggas dan perikanan budidaya. PT Japfa Comfeed Indonesia juga merupakan salah satu perusahaan nasional yang menggunakan teknologi komputer sebagai media dalam melaksanakan proses bisnis. Akan tetapi, selama ini dalam mengelola informasi SDM sebagai penunjang kebutuhan sumber daya manusia PT Japfa Comfeed Indonesia masih menggunakan sistem yang belum dapat memberikan informasi SDM secara cepat, mudah, dan akurat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Head Of HRIS (Human Resource

Information System) PT Japfa Comfeed Indonesia, bahwa PT Japfa Comfeed Indonesia memiliki sistem yang dirancang sendiri untuk melakukan kegiatan proses bisnis pada divisi human resource. Berdasarkan wawancara dengan *Head Of HRIS* PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk, setiap bulan, triwulan, semester, dan tahunnya PT Japfa Comfeed Indonesia membuat dan mengelola data karyawan yang berjumlah 27.777 karyawan menjadi sebuah informasi SDM dengan menggunakan Ms. Word dan Ms. Excel, yang dimana staff human resource PT Japfa Comfeed Indonesia harus mengecek satu per-satu data karyawan dari tiap divisi, dan cabang perusahaan untuk disatukan dan diolah menjadi informasi SDM sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk membuat serta mengelola informasi SDM tersebut. Selain permasalahan pengelolaan informasi, banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi pada divisi *Human Resource* seperti karyawan yang telah berhenti masih menerima gaji karena data tidak update, kurangnya talent management, dan sebagainya.

Informasi SDM dibuat menjadi sebuah laporan yaitu laporan bulanan, laporan triwulan, laporan semester, dan laporan tahunan. Setiap laporan berisikan informasi mengenai SDM seperti informasi distribusi usia karyawan, masa kerja dan pendidikan karyawan, informasi training karyawan, dan sebagainya sesuai dengan rentang waktu laporan yang ingin dibuat.

Masalah lain dalam pengolahan informasi SDM juga terjadi pada kemungkinan terjadinya kesalahan dan kelalaian staff HRIS dalam mengelola informasi SDM sehingga informasi yang disediakan kurang berkualitas dan akurat. Dapat juga mengakibatkan biaya yang dikeluarkan untuk mengelola informasi SDM sangat banyak.

PT Japfa Comfeed Indonesia sendiri sudah menggunakan ERP tetapi hanya untuk beberapa divisi saja, seperti divisi *Marketing* menggunakan modul SD (*Sales Distribution*), divisi Teknik menggunakan modul PM (*Plant Maintenance*), divisi *Quality Management* menggunakan modul QC (*Quality Control*), divisi Gudang menggunakan modul WM (*Warehouse Management*). Sedangkan untuk divisi *Human Resource* belum menggunakan ERP karena, mahalnya harga modul untuk *Human Resource*.

Sistem yang sekarang digunakan PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk. masih membutuhkan pengembangan secara bertahap, tepatnya pada bagian menu laporan. Menu laporan belum dapat dibuat dikarenakan, divisi *Human Resource* belum menggunakan ERP dan *server* yang terdapat di PT Japfa Comfeed Indonesia belum tersentralisasi. Sehingga pengelolaan informasi SDM untuk saat ini masih dilakukan menggunakan Ms. Word dan Ms. Excel. Hal ini menyebabkan dibutuhkannya waktu yang lama untuk mencari data-data karyawan, mengelola informasi SDM setiap bulan, triwulan, semester dan tahunnya, dan berbagai pekerjaan lainnya yang menyangkut dengan pengelolaan data karyawan. Yang mengakibatkan banyak terjadi kesalahan dan keterlambatan dalam pengambilan keputusan yang sangat penting bagi pemimpin dan karyawan yang bersangkutan.

Awalnya sekitar tahun 1970, Japfa bergerak dalam industry biji kopra. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1971 dengan nama PT Java Pelletizing Factory, sebuah usaha patungan 50 - 50 antara PT Perusahaan Dagang & Industri Ometraco dan International Graanhandel Thegra NV.

Pada Oktober 2009, sejalan dengan rencana perluasan bisnis, perusahaan mendaftarkan sahamnya di bursa efek Jakarta dan Surabaya (sekarang menjadi bursa efek Indonesia). Publikasi diikuti keluarnya ijin usaha menjadikan perusahaan dalam kondisi *financial* yang

sangat kuat untuk masuk ke dalam industri pakan ternak.

Setelah itu, Japfa membuat langkah strategis dengan mengakuisisi empat perusahaan: PT. Comfeed Indonesia (pakan ternak), PT. Ometraco Satwafeed (pakan ternak), PT. Indopell Raya (*pelletizing*) and PT. Suri Tani Pemuka (pakan udang). Langkah strategis selanjutnya adalah di tahun 2012, saat Japfa membeli PT. Multibreeder Adirama Indonesia (peternakan unggas), PT. Ciomas Adisatwa (*poultry processing operation*), peternakan udang dan tempat penyimpanan dari Suri Tani Pemuka, dan vaksinasi bagi hewan ternak oleh PT. Vaksindo Satwa Nusantara.

Selain terhadap kualitas produk, perusahaan juga harus memperhatikan faktor lain yang tidak kalah pentingnya, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan, karena sebaik apapun produk yang dijual kalau tidak didukung oleh pelayanan yang baik, maka pelanggan akan enggan untuk membeli kembali di perusahaan tersebut. Hal ini merupakan suatu hal yang harus dilakukan terus-menerus untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Memahami dan memenuhi keinginan saja tidaklah cukup, perusahaan harus membuat pelanggan memperoleh kepuasan atas produk maupun pelayanan. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk tergantung pada kinerja produk dalam memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan maka pelanggan merasa tidak puas. Bila kinerja produk melebihi harapan maka pelanggan merasa puas.

Oleh karenanya penelitian ini mencoba membahas tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas layanan yang terdiri dari dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo?
- b. Manakah dari kualitas layanan tersebut yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang terdiri dari dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo.
- b. Untuk mengetahui manakah dari kualitas layanan tersebut yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah :

1. Bagi Perusahaan :

Manfaat bagi perusahaan adalah perusahaan dapat menemukan solusi baru dalam membuat, mengelola, dan menyajikan informasi marketing di

perusahaan dan membantu divisi *marketing* mempermudah pekerjaannya dalam mengelola penjualan.

2. Bagi Peneliti :

Manfaat bagi peneliti adalah dapat menambah wawasan peneliti mengenai ilmu pemasaran dan menyelesaikan program Sarjana.

3. Bagi Pembaca :

Manfaat yang dapat diberikan bagi pembaca adalah agar pembaca dapat memahami permasalahan yang terjadi seputar kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas.