

Analisis efektifitas account manajemen PT Detpak Indonesia dalam menghadapi tantangan global

Muhammad Vichy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107959&lokasi=lokal>

Abstrak

Industri kemasan kertas di Indonesia baru mulai tumbuh diawal tahun 1990, permintaan ini tumbuh akibat berkembangnya industri makanan cepat saji yang mulai marak di Indonesia.

Pada tahun 1994 PT.DETPAK Indonesia didirikan sebagai rangkaian ekspansi Detmold packaging Group di Asia Pasific. Pada tahun-tahun berikutnya usaha PT. DETPAK Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, ditandai dengan terus berkembangnya kapasitas dan luas pabrik.

Selama lebih dari 10 tahun terakhir di Indonesia PT.DETPAK tidak mengalami tantangan persaingan yang berarti dari pesaing lokal, hampir dikatakan tidak mempunyai kompetitor yang kuat. Ini disebabkan oleh sulitnya masuk ke dalam industri cepat saji yang mempunyai standard keamanan makanan yang cukup tinggi, material yang sulit didapat dan karyawan yang mempunyai skill di bidang ini terbatas.

Sebagai pemain yang dominan sangat menarik bagi penulis untuk mengetahui tingkat pelayanan yang telah dilakukan PT.DETPAK Indonesia. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. DETPAK penulis melakukan penelitian tentang seberapa besar tingkat kesenjangan kualitas pelayanan PT. DETPAK dibanding dengan ekspektasi pelanggannya.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah memakai penelitian kuantitatif yang berbentuk deskriptif, yang didahului wawancara penulis dengan beberapa pelanggan PT.DETPAK untuk mengetahui atribut-atribut penting bagi pelayanan PT.DETPAK.

Setelah atribut-atribut tersebut diperoleh maka disusun kedalam kuesioner untuk memperoleh data apakah terdapat kesenjangan (Gap) kualitas pelayanan berdasarkan performa dan ekspektasi pelayanan PT,DETPAK Indonesia. Penelitian juga melibatkan observasi atau pengamatan penulis terhadap keadaan internal perusahaan berdasarkan pengalaman bekerja di PT.DETPAK selama 4 tahun.

Dari hasil analisis data survey menunjukkan bahwa telah terjadi kesenjangan mutu pelayanan PT.DETPAK dibandingkan dengan ekspektasi pelanggannya, hal ini di indikasikan dengan rata-rata seluruh atribut pelayanan PT. DETPAK ternyata kinerjanya masih berada dibawah ekspektasi pelanggannya. Sebagian besar atribut harus segera diperbaiki karena kinerjanya yang underperformed, berdasarkan analisis matrik Importance-Performance.

Penelitian ini banyak memiliki keterbatasan yang dikarenakan sempitnya waktu yang dimiliki penulis, kesibukan nara sumber, serta tersebarnya responden di Indonesia maupun diluar negeri. Jumlah responden

adalah 86 perusahaan yang merupakan total seluruh pelanggan PT.DETPAK Indonesia saat ini.

Dari hasil analisis dan observasi penulis diharapkan PT. DETPAK. Indonesia segera melakukan perbaikan-perbaikan dalam mutu pelayanannya. Segera memperbaiki dengan melakukan kajian-kajian yang mendalam untuk mempersempit kesenjangan yang ada.

Paper packaging industry started to growth at early 1990 in Indonesia at the same time as the growing of fast food industry.

PT DETPAK Indonesia was established in 1994 as part of the expansion of Detmold Packaging Group in Asia Pacific. In the following years PT DETPAK Indonesia is growing very fast which indicated by increase in capacity and capacious of plant.

For more than 10 years in Indonesia PT DETPAK do not have substantial local competitor or almost no strong competitor available. This is caused by the difficulty to get in to fast food industry, which has high standard food safety, specific material and limited expert employees in this industry.

As a dominant player, the writer is interested to find out the service given by PT DETPAK Indonesia to their customers. In order to know the service quality of PT DETPAK, the writer was conducting a research on the deviation of service given by the company and service expected by customers. The writer is using descriptive - quantitative research method, which started by interviewing customers of PT DETPAK to find out the important service attributes expected by customers.

Questioner was prepared based on the attributes obtained from customers to get data on the gap of service delivered by company and service expected by customers. The research also included observation of company internal condition based on the working experience of the writer at PT DETPAK for more than 4 years.

The analysis result of data survey showed a gap quality between company performance and customer's expectation. Data survey indicated that in average the service performance given by the company is lower than the attributes given by customers. Most of the attributes with under performed category need to be fixed quickly - based on the matrix Importance - Performance.

The research has limitation due to time constraint, schedule of resources and the spread out of respondents, which are located in Indonesia and abroad. Total respondents are 86 companies, which are total of current PT DETPAK customers.

The writer hopes that the result of the analysis and observation can be implemented soon to improve the service quality of the company. Immediately improve the service quality by conducting deeper analysis to close or narrow down the gap.