

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini jasa industri konstruksi menjadi salah satu sektor yang sangat berpengaruh dan berperan besar dalam pergerakan roda perekonomian. Maka perlu adanya perhatian dan penanganan yang baik khususnya dalam pengelolaan proyek karna perkembangan proyek konstruksi sejalan dengan perkembangan kehidupan manusia dan kemajuan teknologi. Bidang bidang kehidupan manusia yang makin beragam menuntut industri jasa konstruksi, membangun proyek-proyek konstruksi sesuai dengan keragaman bidang tersebut. Proyek konstruksi untuk bangunan pabrik tentu berbeda dengan bangunan gedung untuk sekolah. Proyek konstruksi bendungan, trowongan, jalan, jembatan dan proyek-proyek lainnya membutuhkan spesifikasi dan teknologi tertentu, yang tentu berbeda dengan proyek perumahan atau pemukiman. Oleh karna itu dalam proses konstruksi daya saing dan kinerja kontraktor sangat berpengaruh. Dalam hal ini Strategi perusahaan harus baik, kreatif, inovatif, dan perencanaan aktivitas yang baik akan mendorong perusahaan tersebut memiliki daya saing yang tinggi (Suci Ana Winta ritonga dan Paidi hidayat, 2014).

Untuk itu, perusahaan harus berkompetisi mencari solusi untuk meningkatkan daya saing tersebut. Salah satu aspek untuk meningkatkan daya saing tersebut adalah mengelola Manajemen rantai pasok (*Suppy Chain Managemen*) secara *continue* untuk meningkatkan proses kostruksi dan kesuksesan perusahaan. Tahapan-tahapan Rangkaian *Supply Chain* tersebut terdiri dari *planning*, studi kelayakan, *briefing*, perancangan (*design*), tahap pengadaan material, tahap pelaksanaan (*Construction*) Tahap Pemeliharaan dan Persiapan Penggunaan (*Maintenance & Start Up*) tahapan-tahapan hubungan tersebut terjadi dalam suatu rentang proses yang kemudian merubah material alam tersebut hingga menjadi produk akhir yaitu bangunan dan mencapai pengguna akhir (*Owner*), bagaikan suatu rangkaian mata rantai yang terhubung secara linier (Sariyun Naja Anwar, 2013)

Namun perkembangan industri kontraktor dan kepedulian para pelakunya terhadap lingkungan hidup yang semakin meningkat serta isu tentang konsep industri yang berwawasan lingkungan telah memaksa industri konstruksi melakukan penyesuaian dengan konsep konstruksi hijau dalam setiap prosesnya, yang kemudian menjadi *Green Supply Chain Management Construction*.

Green Supply Chain Management menuntut banyak perusahaan konstruksi untuk terus menerus memperbaiki kinerja perusahaannya dengan memenuhi peraturan lingkungan. Perusahaan memiliki beragam alasan untuk menerapkan *Green supply chain management*, mulai dari sekedar kebijakan yang bersifat reaktif hingga pendekatan yang bersifat proaktif untuk mendapatkan keunggulan kompetitif yaitu meningkatkan daya saing mereka melalui peningkatan kinerja lingkungan mereka. (Pishvae & Razmi, 2012). Dampaknya perusahaan dapat meningkatkan *brand image* atas kepedulian terhadap lingkungan.

PT. Dharmawangsa Persada adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri konstruksi perusahaan tersebut memiliki misi yang sangat berpengaruh terhadap karakteristik perusahaan, yaitu sebagai perusahaan konstruksi yang profesional tumbuh berkelanjutan dan mampu memberikan kontribusi besar bagi pembangunan daerah, dan visi yang sangat peduli pada setiap individu para karyawannya yaitu mengembangkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan profesionalisme. PT. Dharmawangsa Persada juga mengedepankan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik harga yang wajar, mutu sesuai dengan keinginan pelanggan Karena Kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi setiap jenis usaha terutama usaha yang menawarkan jasa, dimana tidak ada produksi rill yang diperjual belikan secara langsung sebagai pemuas kebutuhan sebagaimana dalam usaha jenis lain yang menawarkan benda sebagai pemuasan kebutuhan karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Kualitas jasa yang baik adalah jasa yang

diberikan kepada pelanggan lebih baik atau lebih tinggi kualitasnya dibandingkan pesaingnya. Cara mencapainya adalah dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas bangunan atau jasa yang diharapkan oleh para pelanggan.

Oleh sebab itu pihak manajemen PT. Dharmawangsa Persada memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, pengusaha atau konsumennya dengan menerapkan *Green supply chain management* didalam Pelayanan jasa Konstruksi PT. Dharmawangsa Persada, ini tidak terlepas dari peranan karyawan dalam melayani dengan baik sesama anggota, pemerintah serta lembaga yang berkaitan dengan bidang usaha jasa konstruksi ini.

Untuk itu segi pelayanan jasa konstruksi PT. Dharmawangsa Persada ini menerapkan suatu falsafah bagi karyawan yang harus selalu diterapkan dalam usaha menjamin kepuasan pelanggan, yaitu : sabar, sopan, dan ramah. Hal ini selalu diwujudkan oleh karyawan dimana konsumen bertahan lama, tetap eksis, dan mampu bersaing dengan jasa konstruksi yang lain. Oleh karna itu Dalam kurun tahun 2015-2019 terdapat 96 proyek yang dikerjakan PT. Dharmawangsa Persada. Deskripsi 96 proyek disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data jumlah perusahaan pelanggan yang memakai jasa PT.

Dharmawangsa persada pandaan Tahun 2015-2019

Tahun	Kualifikasi	Jumlah perusahaan
2015	G2,G3,G4,G5	15
2016	G2,G3,G4,G5	19
2017	G2,G3,G4,G5	17
2018	G2,G3,G4,G5	20
2019	G2,G3,G4,G5	25

Sumber : PT. Dharmawangsa Persada

Ketererangan :

G2, G3 : Resiko kecil, teknologi sedehana dan biaya kecil.

G4: Resiko kecil, teknologi sederhana, tinggi dan biaya kecil.

G5: Resiko sedang, teknologi sedang dan biaya sedang.

Bedasarkan tabel di atas terlihat jumlah perusahaan dari tahun 2015 sebanyak 15 perusahaan, pada tahun 2016 terdapat kenaikan 4 sehingga

menjadi 19 perusahaan, sedangkan tahun 2017 terdapat penurunan 2 sehingga menjadi 17, perusahaan, sedangkan pada tahun 2018 terdapat kenaikan lagi 3 sehingga menjadi 20 perusahaan, dan pada tahun 2019 terdapat kenaikan menjadi 5 sehingga menjadi 25 perusahaan. Data tersebut menjelaskan bahwa perusahaan yang menggunakan jasa konstruksi PT. Dharmawangsa persada pada tahun 2017 mengalami penurunan. Tetapi pada tahun berikutnya dengan sistem yang sama yaitu dengan menerapkan *Green supply chain management*, perusahaan pelanggan yang menggunakan jasa konstruksi meningkat, terbukti pada tahun 2018 sampai tahun 2019 ada kenaikan perusahaan sebesar 25 perusahaan yang menggunakan jasa konstruksi PT. Dharmawangsa persada. Adapun penyebab dari masalah tersebut berdasarkan hasil wawancara di jelaskan sebagai berikut :

Tabel 1.2 Hasil Wawancara Dari 15 Pelanggan Jasa PT. Dharmawangsa persada

No	PERTANYAAN	BAIK	CUKUP	KURANG
1	Harga lebih murah	4	8	3
3	Kelengkapan alat yang digunakan	4	8	3
3	Material yang digunakan sesuai standar yang dibutuhkan	5	7	3
Jumlah		13	23	9
Presentase		28,8	51,1	20

Sumber: pengumpulan data

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan kepada 15 pelanggan PT. Dharmawangsa Persada menyatakan 28,8 persen baik, 51,1 persen cukup, dan sisanya 20 persen menyatakan kurang. Berarti terdapat masalah atau dengan kata lain pelanggan masih belum puas dengan jasa yang diberikan PT. Dharmawangsa Persada

Oleh karna itu berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul PENGARUH GREEN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PROYEK KONSTRUKSI BANGUNAN PT. DHARMAWANGSA PERSADA PANDAAN.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

kurangnya kepuasan pelanggan terhadap proses *green supply chain management* pada jasa yang di tawarkan oleh PT. Dharmawangsa Persada.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh *green supply chain management* terhadap kepuasan pelanggan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

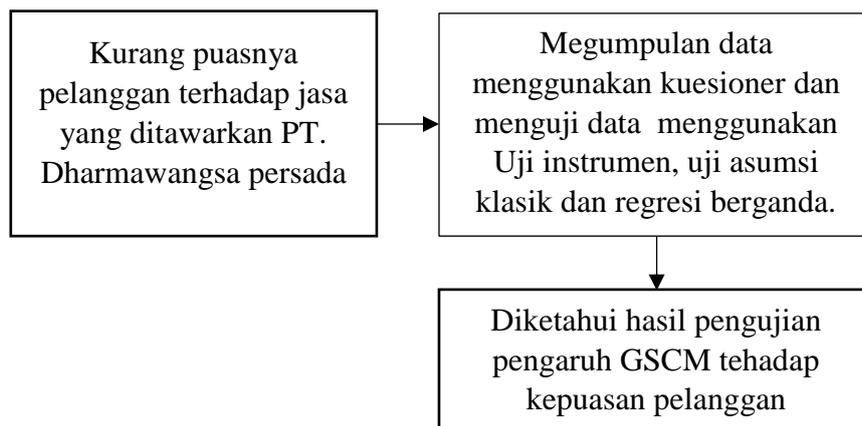
Untuk mengetahui pengaruh *green supply chain management* terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah

Pembahasan tentang pengaruh penerapan *green supply chain management* terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 kerangka berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

1.7 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Bagi mahasiswa :
 1. Dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa semester ahir yang akan melakukan skripsi tentang pengaruh GSCM terhadap kepuasan pelanggan pada kontrusi bangunan.
 2. Bisa memberi ilmu tambahan mengenai pengaruh GSCM dan kepuasan pelanggan
- b. Bagi PT. Dharmawangsa Persada :

Menjadi referensi untuk pembangunan gedung selanjutnya.