

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan Back Office adalah sekumpulan orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurus laporan – laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi dan memberikan pelayanan informasi yang akurat terhadap konsumen yang disampaikan melalui front office kepada konsumen. Selain itu back office memiliki tanggung jawab lain yaitu mengecek stock barang atau produk yang akan ditawarkan apakah barang masih memenuhi standart & kualitas mutu yang baik, mengecek barang – barang yang sudah mendekati masa kadaluarsa, melakukan pemesanan order barang ke supplier, mengecek barang yang kurang laku untuk di retur/diganti, urusan hutang piutang/kredit, serta laporan lain yang akan diserahkan pada atasan.

Distribusi merupakan suatu struktur organisasi dalam perusahaan dan luar perusahaan yang terdiri dari agen, dealer, pedagang besar & pengecer melalui sebuah komoditi produk atau jasa yang di pasarkan Kualitas jasa yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan agar memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan. Pendistribusian dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, Pendistribusian adalah Penyaluran barang keperluan sehari-hari untuk mendukung jalanya kegiatan operasional sehari – hari. Dalam hal ini distribusi juga memiliki peranan penting dalam berjalanya kegiatan perkantoran khususnya di bagian back office dalam memberikan pelayanan informasi kepada konsumen & turut serta mengatur jalanya kegiatan pelayanan yang diberikan oleh front office kepada konsumen.

Perusahaan memiliki peran penting untuk menunjang kelangsungan perusahaan tersebut. Salah satu peran yang sangat penting dalam perusahaan adalah Back office. Back office berperan memberikan pelayanan informasi terbaik yang disampaikan oleh Customer Service langsung pada pelanggan yang ingin bertransaksi dan memberikan penyelesaian masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Menurut Kotler (2007:122) Saluran Distribusi adalah suatu perangkat organisasi yang tergantung yang tercakup dalam proses yang membuat produk atau jasa menjadi untuk digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen atau pengguna bisnis.

Pendapat Warren J Keegan (2003), Saluran Distribusi adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang tersebut dari produsen sampai ke konsumen atau pemakai industri.

Menurut Winardi (2008) Distribusi merupakan sekumpulan perantara yang terhubung erat antara satu dengan yang lain dalam kegiatan penyaluran produk – produk kepada konsumen.

Menurut Alma (2007) Distribusi merupakan sekumpulan lembaga yang saling terhubung antara satu dengan yang lain nya untuk melakukan kegiatan penyaluran barang atau jasa sehingga tersedia untuk dipergunakan oleh para konsumen

Menurut Tjiptono (2008) Distribusi adalah suatu proses kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk mempermudah kegiatan penyaluran barang atau jasa dari pihak produsen ke pihak konsumen

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut dapat kita simpulkan bahwa salah satu cabang dari saluran pemasaran juga terkait dengan masalah penyaluran barang dari produsen kepada konsumen ataupun konsumen industri. Sehingga dalam hal ini saluran distribusi mempunyai tugas untuk menyampaikan produk ataupun jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau produsen kepada para konsumen ataupun pelaku industri lain. Selain itu back office juga memiliki tanggung jawab besar dalam saluran pendistribusian produk & informasi kepada konsumen yang dilakukan oleh front office terhadap konsumen agar konsumen merasa terpuaskan dalam hal pelayanan.

Dari uraian di atas mengingat pentingnya peran back office dalam menunjang seluruh kebutuhan customer service agar pelayanan kepada pelanggan tidak terhambat & dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada customer, maka dari itu penulis tertarik untuk membahas tentang “PERAN BACK OFFICE DALAM DISTRIBUSI FASILITAS UNTUK MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN DI GRAPARI TELKOMSEL PAHLAWAN SEMARANG”

## **1.2 Ruang Lingkup Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis akan membahas mengenai peran back office dalam distribusi fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan di Grapari Pahlawan Telkomsel Semarang, mulai dari :

1. Pengertian Operasional
2. Pengertian Distribusi
3. Pengertian Pelayanan Jasa
4. Pengertian Kualitas Kerja
5. Tahap – tahap penyaluran distribusi fasilitas kantor
6. Distribusi produk & layanan Telkomsel di Grapari Telkomsel Pahlawan Semarang
7. Alur permintaan & perbaikan fasilitas support di Grapari Telkomsel Pahlawan Semarang

8. Jenis pelayanan yang diberikan di Grapari Telkomsel Pahlawan Semarang
9. Mengukur kepuasan pelanggan yang berkunjung di Grapari Pahlawan Semarang (dengan mengirimkan sms kepada pelanggan )
10. Pengawasan internal yang di lakukan oleh Grapari Telkomsel Pahlawan Semarang

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

#### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penyusunan penulisan ini antara lain :

1. Membantu pembaca mengetahui tentang sistem pelayanan di Grapari Telkomsel.
2. Untuk Mengetahui sistem saluran pendistribusian support fasilitas untuk menunjang kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Grapari Pahlawan Semarang kepada konsumen
3. Agar pembaca mengetahui lebih luas tentang provider Telkomsel.

#### **1.3.2 Kegunaan Penulisan**

Sedangkan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Pembaca
  - a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh back office selaku produsen kepada konsumen
  - b. Meningkatkan saluran distribusi fasilitas kantor untuk menunjang kegiatan pelayanan yang diberikan oleh customer service telkomsel pahlawan semarang kepada konsumen
  - c. Meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk memahami permasalahan nyata dunia kerja yang tidak diperoleh selama proses perkuliahan.

2. Bagi Program Diploma III Fakultas Ekonomika Dan Bisnis
  - a. Sebagai tambahan informasi dan referensi bagi Program Diploma III Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro dan bagi pembaca pada umumnya.
  - b. Dapat menjalin kerja sama dengan pihak perusahaan.
3. Bagi PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY :
  - a. Sebagai tambahan informasi dan referensi dalam hal meningkatkan pelayanan yang di berikan oleh back office melalui customer service kepada konsumen
  - b. Memperoleh masukan objektif yang dapat dipertanggung jawabkan secara akademis, guna meningkatkan produktivitas perusahaan.

## **1.4 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data**

### **1.4.1 Data Penelitian**

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengelompokkan data yaitu :

- 1) Data berdasarkan cara memperolehnya, terdiri dari ;
  - a. Data Primer

Dalam melakukan sebuah penelitian umumnya menggunakan data-data valid dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian salah satunya adalah data primer, berikut ini adalah definisi-definisi dari para ahli tentang data primer. Data Primer menurut Jonathan Sarwono adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai saran mendapatkan informasi ataupun data. (Jonathan Sarwono, 2006:129). Data primer dari penulisan tugas akhir ini berupa data hasil wawancara yang dilakukan dengan para pegawai customer service di Grapari Telkomsel.

#### b. Data Sekunder

Selain data primer, didalam penelitian juga menggunakan data sekunder sebagai metode pengumpulan data. Definisi data sekunder menurut Jonathan Sarwono adalah data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. (Jonathan Sarwono,2007:123). Data sekunder dalam penulisan tugas akhir ini berupa sejarah, visi dan misi, wilayah dan sturktur organisasi PT.Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY.

### 1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini antara lain;

#### 1. Observasi

Definisi Observasi lapangan atau pengamatan lapangan (field observation) adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan pancaindra yang dimiliki. Selain dengan membaca Koran, mendengarkan radio, menonton televisi atau berbicara dengan orang lain, kegiatan obsevasi (lapangan,pen.) merupakan salah satu kegiatan untuk memahami lingkungan. (Ardianto ,2011:179)

#### 2. Wawancara

Salah satu metode yang dipakai dalam pengumpulan data melalui data primer adalah wawancara, berikut ini adalah 2 definisi dari wawancara menurut para ahli. Definisi dari wawancara menurut ahli adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. (Ardianto,2011:178) Definisi diatas juga dikuatkan dengan definisi yang dikutip dari Kamus besar Bahasa indonesia wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan

untuk dimintai pendapatnya mengenai suatu hal, untuk dimuat di surat kabar, disiarkan melalui radio, atau di tayangkan pada layar televisi.(2003:1270)

### 3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara membaca dan mencatat informasi yang terdapat dalam buku-buku atau literatur-literatur yang berhubungan dengan pokok pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan terhadap masalah yang hendak dibicarakan sehingga tercipta pemikiran dan gambaran objek yang jelas maka diperlukan suatu sistematika penyusunan laporan. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas antara lain latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisa, jenis data dan pengumpulan data dan sistematika penulisan.

### BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan segala sesuatu tentang perusahaan secara umum seperti sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, wilayah pemasaran perusahaan dan struktur organisasi perusahaan

### BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan untuk pembahasan, antara lain peran back office dalam distribusi fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan di Grapari Telkomsel Pahlawan Semarang.

### BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang ringkasan teori yang telah dijabarkan pada pembahasan BAB III.