

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Air memainkan peran penting dalam menopang kehidupan. Kehidupan tidak bisa berjalan dengan baik tanpa adanya air. Menurut E.D. Enger et al. (dalam Alfin et al., 2022) Air memiliki peran penting dalam menunjang kehidupan, karena seluruh makhluk hidup tersusun atas sel-sel yang sebagian besar sekitar 60% terdiri dari air. Oleh karena itu, memiliki air yang cukup baik dalam jumlah maupun kualitas sangat penting untuk menopang kehidupan.

Saat ini, permintaan terhadap air minum yang aman dan higienis terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan populasi yang cepat dan berkelanjutan setiap tahun, sementara pasokan air bersih yang cukup berjuang untuk memenuhi kebutuhan yang meningkat ini. Menurut (Hadipuro, 2022), air bersih merupakan jenis air yang telah memenuhi standar atau persyaratan tertentu sehingga layak digunakan untuk berbagai aktivitas, seperti kebutuhan rumah tangga, kegiatan sosial dan keagamaan, serta keperluan industri, perdagangan, maupun pelestarian lingkungan. Kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan air bersih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pencemaran dan kerusakan sumber air, yang menyebabkan air tidak lagi memenuhi baku mutu bagi keperluan manusia dan kegiatan lainnya.

Seiring meluasnya pencemaran sumber daya air, masyarakat mulai mencari alternatif untuk memenuhi kebutuhan air minum yang aman dan bermutu tinggi. Salah satu opsinya adalah Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), yang

dianggap sebagai solusi praktis karena mudah didistribusikan dan dikonsumsi, sekaligus memberikan rasa aman dan bersih bagi konsumen. Berdasarkan Standar Nasional Indonesia 01- 3553 (Pramesti & Puspikawati, 2020), Air yang sudah diolah dan dikemas, baik air demineralisasi maupun air mineral, serta telah tersertifikasi aman untuk dikonsumsi disebut air minum dalam kemasan (AMDK).

Diperkenalkannya AMDK ke pasar meningkatkan persaingan dalam industri air minum, didorong oleh meningkatnya permintaan konsumen akan produk air minum berkualitas tinggi, aman, dan praktis. Banyak perusahaan yang terlibat dalam produksi air minum, baik itu dalam kemasan botol maupun galon, berlomba-lomba untuk memenuhi standar kualitas yang ketat serta menghadirkan inovasi dalam hal kemasan, harga, dan distribusi, guna menarik perhatian konsumen. Adanya persaingan yang semakin kuat, produsen perlu beradaptasi dengan tren pasar, antara lain dengan meningkatkan *service quality*, *branding*, menjaga kualitas air, harga kompetitif dan menjaga ketersediaan produk di setiap saluran distribusi agar tetap relevan dan kompetitif. Perkembangan teknologi yang pesat, seperti penggunaan teknologi filtrasi canggih, aplikasi digital untuk pemesanan dan pengiriman, serta inovasi dalam desain kemasan yang ramah lingkungan, semakin memperburuk kompetisi ini, karena perusahaan harus terus berinovasi agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan Kotler (sebagaimana dikutip Roynaldus A. K. Agung et al., 2023), kepuasan konsumen mengacu pada reaksi atau respons emosional yang dialami individu setelah membandingkan pengalaman nyata mereka

menggunakan suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan adalah respons atau emosi yang muncul ketika konsumen mengevaluasi kinerja suatu produk maupun layanan terhadap harapan mereka. Jika produk maupun layanan melampaui keinginan ini, konsumen merasa senang, namun, jika tidak memenuhi harapan, mereka mengalami kekecewaan.

Dalam pengertian yang lebih luas, Sunyoto (sebagaimana dikutip Manihuruk, 2023) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen dalam menentukan tempat berbelanja. Bila pelanggan merasa puas dengan suatu barang, mereka biasanya akan membelinya lagi dan terus memakainya. Selain itu, mereka sering berbagi pengalaman positif dengan orang lain. Hal ini menyoroti pentingnya bagi perusahaan untuk membina hubungan yang kuat dengan konsumen dengan secara konsisten memberikan pengalaman yang memenuhi harapan mereka. Perusahaan perlu mengidentifikasi kekurangan yang memerlukan perbaikan dan area yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka. Selain itu, menyadari faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen sangat penting untuk menerapkan perbaikan dan inovasi yang bertujuan untuk menambah rasa puas setelah proses transaksi.

Teaching Factory Water Treatment merupakan fasilitas produksi air minum dalam kemasan yang dioperasikan oleh Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Saat ini, *Teaching Factory* masih dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan air minum di lingkungan universitas. Produk air minum yang dikenal dengan nama Voca, terdiri dalam bentuk galon dan botol kemasan

330ml. Kehadiran produk Voca ini telah memberikan kontribusi positif dalam memenuhi permintaan air minum yang aman dan higienis di kalangan civitas akademika. Kepuasan konsumen terhadap produk Voca sangat penting, dan terus dipantau untuk memastikan kualitas air minum yang disediakan sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan adanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam proses pengolahan air, *Teaching Factory* berupaya untuk menjaga kepuasan konsumen dengan memberikan produk yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat kampus.

Meskipun demikian, untuk menjamin bahwa produk Voca diterima dengan baik oleh konsumen, penting untuk mempertimbangkan secara cermat berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Ketersediaan produk merupakan salah satu faktor yang sangat krusial. Menurut Atabek Atayev (2021) ketersediaan produk yang tidak pasti dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam pencarian dan rasa puas mereka. Jika konsumen tidak dapat memperoleh produk yang mereka inginkan ketika dibutuhkan, mereka mungkin akan beralih ke produk yang lain sehingga tingkat kepuasan menurun. Penelitian Diantika (2022) menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara ketersediaan produk dengan kepuasan konsumen, yang sejalan dengan temuan Rahman dan Rifani (2022) yang juga menyoroti adanya hubungan positif antara ketersediaan produk dengan kepuasan konsumen.

Selain itu, distribusi yang efisien juga menjadi faktor penting dalam mendukung kepuasan konsumen. Distribusi yang lancar dan tepat waktu memastikan bahwa produk dapat tersedia di berbagai titik yang mudah

dijangkau oleh konsumen. Pengelolaan distribusi yang kurang optimal dapat menyebabkan produk tidak sampai pada konsumen tepat waktu, atau bahkan tidak tersedia di tempat-tempat yang seharusnya. Hal ini tentu berisiko menurunkan kepuasan konsumen yang menginginkan kemudahan akses terhadap produk. Menurut penelitian Andini & Maharani (2021), terdapat korelasi positif antara distribusi dan kepuasan konsumen.

Kualitas produk sebagai salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Air minum yang diproduksi oleh *Teaching Factory* harus mematuhi standar kebersihan dan keamanan yang ketat. Jika produk tersebut tidak berkualitas, kepercayaan konsumen akan menurun, sehingga mereka akan mencari produk alternatif dengan jaminan kualitas yang lebih dapat diandalkan. Beberapa penelitian terdahulu oleh Efendi dan Widyastuti (2019) serta Liana et al. (2024) membuktikan secara empiris terdapat korelasi positif kualitas produk dengan kepuasan konsumen.

Berbagai perguruan tinggi di Indonesia telah mengembangkan produk air minum dalam kemasan (AMDK) sendiri sebagai sarana memenuhi kebutuhan air minum civitas akademiknya, produk Voca UNDIP berusaha untuk memasuki dan bersaing di pasar tersebut dengan menawarkan produk air minum yang berkualitas tinggi, yang tidak hanya memenuhi standar kebersihan dan keamanan, tetapi juga terjangkau dan mudah diakses oleh seluruh civitas akademika di Universitas Diponegoro. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi *Teaching Factory Water Treatment* untuk dapat memenuhi standar dan ekspektasi dari warga kampus tentang produk air minum Voca.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan sejumlah kendala yang dialami oleh produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Voca Undip, diantaranya sebagai berikut:

1. Kerusakan Pada Kemasan Produk

Kerusakan pada kemasan produk berupa botol 330 ml masih sering terjadi pada AMDK Voca, yang mencakup berbagai jenis kerusakan, mulai dari kerusakan ringan seperti penyok pada kemasan botol, hingga kerusakan yang lebih serius seperti kemasan karton yang jebol, yang mengakibatkan botol botol pada berjatuhan sehingga menjadi rusak . Kerusakan-kerusakan ini sering terjadi selama proses pengiriman dan penyimpanan, yang dapat memengaruhi kualitas produk serta kepuasan pelanggan.

Beberapa keluhan dari konsumen telah tercatat, salah satunya terjadi saat acara *Dies Natalis* Universitas Diponegoro, dimana sejumlah mahasiswa peserta kegiatan sholawatan menerima produk dalam kondisi kurang layak, seperti botol penyok, label terlepas, dan seal yang tidak terpasang dengan rapi. Selain itu, pada bulan November juga terjadi pengembalian sebanyak tiga dus karton akibat kemasan yang rusak, yang menyebabkan botol-botol berjatuhan selama proses distribusi.

Meskipun tidak terdapat data yang pasti mengenai jumlah kerusakan karena keterbatasan sistem pencatatan internal, AMDK Voca memproduksi sekitar 1.000 botol per hari. Dengan jumlah produksi yang cukup besar tersebut, insiden kerusakan sekecil apapun dapat berdampak signifikan terhadap persepsi konsumen, citra merk, serta keberlanjutan distribusi produk.

Berikut adalah tabel klasifikasi kerusakan kemasan botol 330 ml pada produk Voca:

Tabel 1.1 Klasifikasi Kerusakan Kemasan Produk Air Voca

No	Bulan	Jenis Kerusakan	Jumlah Kasus	Deskripsi Kerusakan
1.	Oktober	Kerusakan ringan	3	a. Penyok pada kemasan botol b. Penempelan stiker yang miring c. Posisi pemasangan seal botol yang tidak teratur
		Kerusakan Sedang	4	a. Robeknya bagian seal pada botol b. Lepasnya stiker pada botol
2.	November	Kerusakan ringan	4	a. Penyok pada kemasan botol b. Penempelan stiker yang miring c. Posisi pemasangan seal botol yang tidak teratur
		Kerusakan Berat	1	Kemasan karton yang jebol
3	Desember	Kerusakan Ringan	4	a. Penyok pada kemasan botol b. Penempelan stiker yang miring
		Kerusakan Sedang	2	a. Robek sedikit pada kemasan karton b. Lepasnya stiker pada botol

Sumber : Data Sekunder Bulan Oktober – Desember Diolah (2024)

2. Belum meratanya pembelian galon dan botol di lingkungan Universitas Diponegoro

Untuk pembelian galon dan botol 330 ml pada produk Voca, belum menjangkau semua unit di UNDIP. Ini terlihat dari pendataan laporan barang keluar di bulan Oktober sampai Desember 2024. Dimana dalam sehari hanya mengirim ke 3 atau 4 unit saja, dan terkadang dalam seminggu ada 2 atau 3 hari tidak terjadi pembelian.

Tabel 1.2 Stok Keluar Galon dan Botol 330 ml

No	Unit UNDIP	Galon	Botol 330 ml
1.	BPSDM	5	960
2.,	LP2MP	11	240
3.	F. Psikologi	60	600
4.	FKM	12	-
5.	Sekolah Pasca	15	-
6.	SA MWA	-	576
7.	Hotel Inn	-	240
8.	WR 2	-	1.200
9.	FT	-	144

Sumber : Data Sekunder Bulan Desember Diolah (2024)

3. Kurangnya Ketersediaan botol 330 ml saat acara besar di UNDIP

Pada saat berlangsungnya acara-acara besar di Universitas Diponegoro, seperti *Dies Natalis*, wisuda, dan kegiatan keagamaan seperti sholawatan, seluruh produk AMDK Voca dalam kemasan botol 330 ml difokuskan untuk disiapkan dan dikirimkan ke lokasi acara. Namun, fokus distribusi pada kegiatan tersebut sering kali mengakibatkan terjadinya kekosongan stok botol 330 ml untuk kebutuhan unit atau instansi lain di lingkungan kampus.

Ketidaktersediaan stok ini umumnya disebabkan oleh tidak sinkronnya data persediaan dengan informasi permintaan yang diterima, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pembelian, penyaluran, maupun pengelolaan inventaris. Akibatnya, beberapa unit tidak dapat melakukan pemesanan produk sesuai kebutuhan, yang berujung pada kekecewaan konsumen karena tidak memperoleh produk tepat waktu. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan dalam manajemen distribusi dan ketersediaan stok dapat berdampak langsung terhadap kepuasan konsumen.

Adanya permasalahan yang terjadi di Teaching Factory Water Treatment ditambah dengan perbedaan penelitian - penelitian terdahulu terkait pengaruh ketersediaan stok, distribusi, dan hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen mendorong penulis untuk mengadakan penelitian yang berjudul berikut “ **PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK, DISTRIBUSI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *TEACHING FACTORY WATER TREATMENT* SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO**”

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini :

1. Bagaimana pengaruh ketersediaan produk terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?

2. Bagaimana pengaruh distribusi terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?
4. Bagaimana pengaruh ketersediaan produk, distribusi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan produk terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?
2. Untuk mengetahui pengaruh distribusi terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?
4. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan produk, distribusi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro?

1.4. Kegunaan Penelitian

Studi ini dimungkinkan dapat berkontribusi baik bagi penulis, perusahaan, dan universitas, seperti yang diuraikan berikut:

1.4.1. Penulis

Diharapkan mampu meningkatkan kompetensi mengaplikasikan berbagai teori yang didapat selama studi, serta memperluas wawasan dengan menghubungkan teori tersebut dengan kondisi nyata yang ditemukan di perusahaan. Penelitian ini juga berkontribusi menambah pengalaman dan pengetahuan penulis berkaitan permasalahan yang terjadi di perusahaan, terutama elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan konsumen *Voca Water*.

1.4.2. Perusahaan

Diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam memahami sejauh mana kepuasan konsumen ditentukan oleh ketersediaan produk, distribusi dan kualitas produk. Hal ini dapat dijadikan sebagai dasar pengkajian upaya meningkatkan kepuasan konsumen di *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

1.4.3. Program Studi

Penelitian ini dimungkinkan dapat menjadi kajian pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa untuk memperdalam kajian penelitian selanjutnya, khususnya berkaitan dengan teori mengenai ketersediaan produk, distribusi, kualitas produk dan kepuasan konsumen.