

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang ada saat ini meliputi berbagai hal yang berkembang dalam masyarakat. Salah satu hal yang ada adalah tren peningkatan pengiriman logistik melalui jasa pengiriman barang. Tentu saja, hal-hal lain telah terjadi dalam kehidupan masyarakat kita pada saat-saat seperti sekarang ini. Perubahan pasca transformasi telah terjadi seiring dunia bergerak menuju zaman yang lebih baik dan lebih modern. Bahkan, sebagai akibat dari perubahan tersebut, masyarakat juga harus menyeimbangkan perubahan yang benar-benar terjadi. Selain itu, perubahan ini didorong oleh kemajuan luar biasa dalam teknologi digital dalam kehidupan komunitas global. Kecepatan teknologi digital serta kemudahan akses sebenarnya turut andil dalam berbagai hal yang ada dalam kehidupan masyarakat (*Sumber : Kominfo.go.id, 2021*)

Dengan pesatnya perkembangan logistik pengiriman melalui jasa pengiriman barang, hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pengiriman barang, sehingga setiap konsumen dapat melakukan *repeat order* dari perusahaan yang terpercaya, strategi ini harus dilakukan untuk perkembangan perusahaan. Penggunaan kualitas sebagai ciri penampilan atau kinerja suatu produk merupakan bagian penting dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan berkelanjutan sebagai pemimpin pasar atau dalam strategi untuk pertumbuhan lebih lanjut. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan dan kualitas jasa, apakah jasa tersebut memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Dengan pelayanan perusahaan yang baik, konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Karena beragamnya pilihan layanan dari perusahaan yang berbeda, konsumen akan membandingkan kualitas layanan dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Ketika konsumen puas dengan perusahaan, mereka akan membeli lagi dan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa atau perusahaan yang sama. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepercayaan konsumen untuk menciptakan loyalitas

konsumen. Membantu perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik di era globalisasi memiliki keunggulan kompetitif. (Sumber : *Kumparan.com* , 2021).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di bawah BUMN yang bergerak di bidang *freight forwarding* dan dalam menjalankan usahanya salah satu prioritas utama adalah kepuasan pengguna atau konsumen. Pengguna khususnya perusahaan jasa transportasi sangat mementingkan dan mengutamakan faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, keamanan barang dan faktor harga karena hal ini dapat berdampak pada jumlah pelanggan, jumlah konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Dan PT.Pos Indonesia (persero) Kantor Post Kotabumi berlokasi di Jl. Kantor Pos No.5, Kotabumi Udik, Kotabumi, Kabupaten Lampung Utara, Lampung 34500. PT.Pos Indonesia (persero) Kantor Post Kotabumi, merupakan salah satu cabang yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) yang mengemban misi layanan jasa pos Indonesia. (sumber.P.T.Pos Indonesia,2016).

Meskipun PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang tertua di Indonesia bukan berarti perusahaan ini menjadi salah satu peminat terbesar pengguna jasa layanan logistik, hal ini diakibatkan banyak munculnya perusahaan jasa baru yang bergerak dalam bidang logistik, yang memiliki keunggulan serta citra yang lebih baik dibandingkan dengan PT. Pos Indonesia (Persero) seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 *TOP BRAND INDEX FASE II 2021*

BRAND	TBI 2021
JNE	33,40%
JNT	28,00%
TIKI	11,20%
Pos Indonesia	8,50%

Sumber : *topbrandindex.com*

Menurut hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa layanan Logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Koatabumi, Terdapat juga beberapa keluhan pelanggan pengguna jasa logistik pada PT. Pos Indonesia

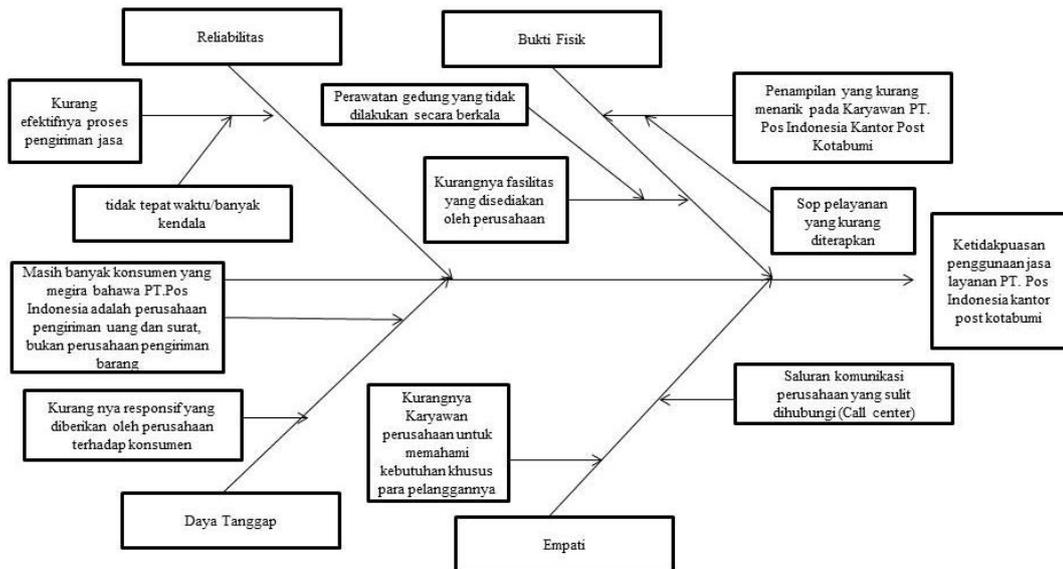
khususnya pada Kantor Pos Kotabumi seperti pada Tabel 1.2, terdapat keluhan sebanyak 35% pelanggan yang merasakan seringkali terjadinya kendala pada pengiriman barang yang mengakibatkan keterlambatan pada barang yang tidak sesuai dengan jadwal pengiriman. Lalu terdapat 25% keluhan pelanggan yang mengatakan seringkali terjadinya petugas yang kurang responsive terhadap konsumen, hal ini yang seringkali menjadi alasan pelanggan untuk tidak menggunakan jasa pengiriman Logistik pada PT. Pos Indonesia (Persero) dan akan lebih memilih menggunakan jasa logistik yang lebih terjamin dan terpercaya.

Tabel 1.2 Data Wawancara Keluhan Pelanggan

No	Keluhan	Presentase
1	Barang Terlambat Datang	35%
2	Petugas Kurang Responsif	25%
3	SOP pelayanan yang lambat	20%
4	Fasilitas yang kurang baik	15%
5	Dan Lain-lain	5%

Sumber : Hasil Wawancara pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Pos Koatabumi

Dari penjelasan mengenai problematika yang dialami oleh PT. Pos Indonesia (Persero) khususnya pada Kantor Pos Kotabumi, penulis melakukan pembuatan akar masalah yang terdapat pada Gambar 1.1, dari akar masalah ini penulis ingin melakukan analisis pengaruh *Logistic Service Quality* dengan menggunakan Metode *Struktur Equation Modelling* (SEM). Dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, serta memberikan informasi tentang pemberian pelayanan yang direkomendasikan untuk ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Kantor Pos Indonesia Cabang Kotabumi yang akan semakin diminati oleh masyarakat.



Gambar 1.1 Akar Masalah

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada Gambar 1.1 diatas dapat diuraikan cara mengatasi ketidakpuasan penggunaan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kotabumi, maka terdapat beberapa cara yang penanganan yang terkait dengan ketidakpuasan pengguna yang dihasilkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kotabumi.

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas dan akar masalah pada Gambar 1.1, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *Logistic Service Quality* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kotabumi terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas Pelanggan ?
2. Jenis layanan apa saja yang dapat diperbaiki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kotabumi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana *Logistic Service Quality* logistik pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kotabumi terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas Pelanggan.
2. Mengidentifikasi Jenis layanan apa saja yang dapat diperbaiki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kotabumi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah di uraikan diatas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai tambahan referensi, khususnya mengenai pengendalian kualitas pada sebuah perusahaan, yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan. Selain itu, dapat pula membina kerja sama yang baik antara lingkungan akademik dengan lingkungan kerja.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang. penelitian ini dapat di implementasikan ilmu yang sudah dipelajari di bangku perkuliahan.

1.5 Batasan Penelitian

Dari penjelasan manfaat penelitian diatas, maka dapat diambil batasan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian hanya dilakukan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Kotabumi.
2. Objek penelitian hanya dilakukan pada pelanggan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Kotabumi.
3. Pengambilan *survey* responden dilakukan secara langsung pada saat jam operasional PT. Pos Indonesia Kantor Pos Kotabumi.
4. Untuk memenuhi tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini hanya menggunakan Metode *Servqual* dan Metode *Struktur Equation Modelling* (SEM).

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Pembatasan Masalah, serta Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dapat dikaitkan dengan pemecahan masalah dalam penelitian untuk mendukung kajian dan analisis penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang langkah-langkah penyelesaian masalah dan metode pengumpulan data.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data yang diperoleh dan bagaimana cara pengolahan data tersebut.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi tentang analisis dan membahas data dari hasil pengolahan data yang dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan untuk menjawab dari perumusan masalah yang telah ditentukan dan saran yang sesuai untuk penelitian selanjutnya.