

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antar manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain. (Fatimah, 2019). Menurut Warpani (1990) transportasi darat sering dianggap identik dengan moda jalan raya dalam melaksanakan moda transportasi di jalur darat.

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi salah satu kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada tepat waktu dan tempat yang tepat, serta harga yang terjangkau untuk Mengirimkan barang dan tidak terlalu mahal. (Sumardi & Dkk, 1982).

Dalam perkembangan yang ada di era sekarang ini, ada berbagai hal yang telah berkembang ditengah masyarakat. Salah satu dari banyak sekian hal yang ada seperti kenaikan dari tren pengiriman logistik lewat jasa pengiriman barang. Pada saat seperti sekarang ini, perubahan demi perubahan telah terjadi disaat dunia sedang bergerak maju kearah yang lebih baik dan juga modern. Akibat perubahan tersebut, nyatanya masyarakat juga perlu mengimbangi perubahan yang terjadi secara nyata itu. Selain itu, perubahan ini juga terjadi akibat karena adanya perkembangan teknologi digital secaramasif di dalam kehidupan masyarakat dunia. Segala akses kemudahan dan juga kecepatan teknologi digital tersebut nyatanya menyumbang berbagai macam hal yang ada di dalam kehidupan masyarakat itu sendiri.

Disamping pesatnya perkembangan pengiriman logistik melalui jasa pengiriman barang, hal ini dapat mempengaruhi kualitas jasa yang disediakan oleh perusahaan pengiriman barang agar setiap konsumen dapat melakukan *repeat order* di perusahaan yang telah dipercayai, kualitas jasa adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih

keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik dari perusahaan, konsumen akan merasa puas dengan jasa yang diterima. Dengan banyaknya pilihan jasa dari beberapa perusahaan, konsumen akan membandingkan kualitas pelayanan dari perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya. Ketika konsumen sudah merasa puas dengan satu perusahaan, mereka akan membeli ulang, serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan atau perusahaan yang sama. Kualitas pelayanan tersebut akan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan. Perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang terbaiklah yang dapat bersaing di era globalisasi saat ini.

PT. J&T Cargo adalah perusahaan ekspres yang inovatif secara teknologi di bawah naungan J&T Group. J&T Cargo terus meningkatkan efisiensi dan mengoptimalkan biaya logistik berdasarkan standar operasional yang tinggi, sistem transportasi dan distribusi gudang yang kuat, dan aplikasi logistik yang canggih, untuk meningkatkan nilai distribusi bisnis bagi pelanggan dan menciptakan pengalaman logistik yang terbaik. Dengan adanya permasalahan tersebut, PT. J&T Cargo harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pengiriman barang demi mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan ini, penulis ingin melakukan penelitian dengan melakukan analisa terhadap perbedaan antara persepsi dengan harapan pelanggan pada PT. J&T, Cargo Cabang Jamin Ginting. Penulis memilih topik dengan judul : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DENGAN METODE SERVQUAL dan IPA DI PT. J&T CARGO, (Studi Kasus : kantor J&T Cargo Jamin Ginting Medan Sumatera Utara)”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan persepsi dan harapan dengan menggunakan metode ServQual dan IPA dalam jasa pengiriman barang di PT J&T Cargo Jamin Ginting Medan ?

2. Jenis pelayanan apa yang perlu ditingkatkan oleh PT J&T Cargo Jamin Ginting Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket dengan menggunakan metode ServQual dan IPA?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Pada rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan persepsi dan harapan dalam jasa pengiriman paket PT J&T Cargo Jamin Ginting Medan.
2. Mengidentifikasi jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT J&T Cargo Jamin Ginting Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Pada tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah:

- a. 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.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan perusahaan dimasa yang akan datang.

- c. Melalui penelitian ini peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari di dalam masa perkuliahan.

### 1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan pada penelitian ini tidak meluas pada permasalahan lain, maka dibuat batasan penelitian, yaitu:

1. Peneliti hanya menggunakan data kuesioner yang disebar kepada pelanggan dan Masyarakat serta jawaban yang diceklis PT.J&T Cargo cabang Jamin Ginting Medan.
2. Peneliti membuat kuesioner untuk pengolahan data IPA dan ServQual dengan jumlah responden dan jawaban sebanyak 100orang pada PT. J&T Cargo cabang Jamin Ginting Medan.
3. Data profil perusahaan yang diperoleh didapat dari sumber media elektronik.

## **1.6 Lokasi Penelitian**

PT. J&T Cargo Beralamat di Jln. Jamin Ginting No. 67 Medan Sumatera Utara.

## **1.7 Sistematika Penulisan Laporan**

Dalam laporan penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **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. Adapun berisi tentang definisi jasa, karakteristik jasa, kualitas jasa, kepuasan konsumen, metode pengukuran konsumen, pengertian dan asal muasal servqual, rumus kepuasan pelanggan, pengertian importance performance analysis, pengertian kualitas pelayanan, komponen – komponen kualitas pelayanan, pengertian kuesioner, jenis pelayanan dalam kuesioner, merancang kuesioner, pengertian skala likert, uji validitas dan uji reliabilitas.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

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

### **BAB IV PENGUMPULAN 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 KESIMPULAN DAN SARAN**

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