

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa memainkan peran penting pada globalisasi sekarang ini, banyaknya bidang jasa pengiriman membuat perusahaan harus terus meningkatkan kualitasnya untuk mendapatkan pangsa pasar dan menarik banyak konsumen. Berkenaan dengan pengiriman paket, penyedia jasa harus terus meningkatkan kualitas layanan, seperti keandalan, daya tanggap, kesopanan dan komunikasi staf serta kemampuan untuk memahami pelanggan, untuk mendapatkan kepercayaan dan kesetiaan konsumen. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan antara lain dengan memperluas jangkauan, memastikan ketepatan waktu pengiriman dan ketanggapan layanan pelanggan.

Pemberian pelayanan harus dilakukan secara baik. Rencana perusahaan guna mendapat keunggulan yang berkelanjutan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi ekspansi lanjutan, sangat bergantung pada penggunaan kualitas sebagai komponen atau kinerja suatu produk. Apakah suatu produk jasa memuaskan kebutuhan dan harapan konsumen bergantung pada kekhasan dan kualitas jasa tersebut. Pelanggan akan senang dengan pelayanan yang mereka dapatkan jika usaha tersebut memberikan pelayanan yang prima. Konsumen akan mengevaluasi kualitas layanan yang diberi oleh satu perusahaan ke perusahaan lain karena banyaknya penawaran layanan dari berbagai bisnis. Jika pelanggan senang dengan bisnis, mereka akan kembali dan memberi tahu orang lain guna mempergunakan produk atau layanan yang sama. Kepercayaan konsumen dan loyalitas berikutnya kepada perusahaan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Perusahaan yang menawarkan kualitas layanan terbaik dapat bersaing di dunia global saat ini.

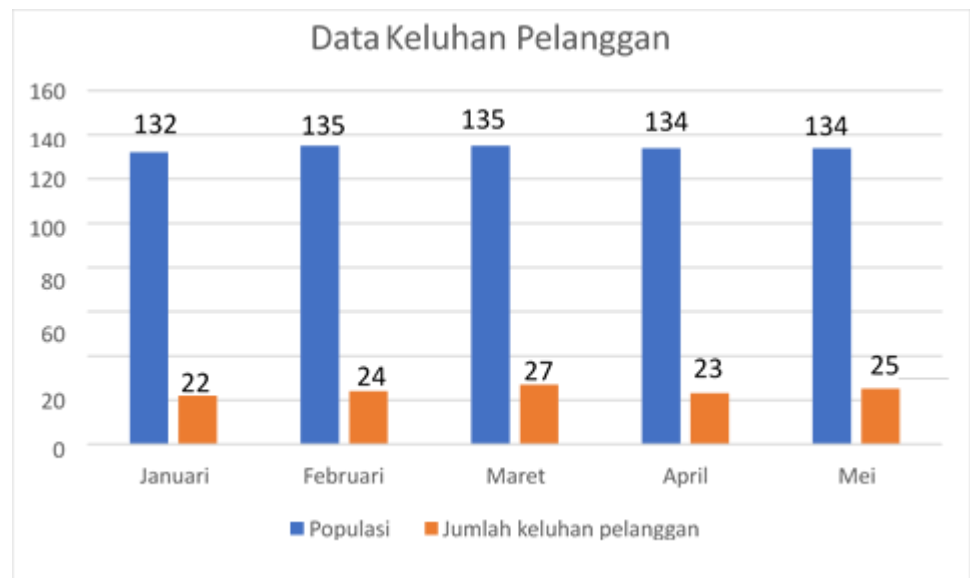
Pengiriman barang sudah berkembang menjadi salah satu tuntutan utama setiap orang. Setiap orang memerlukan pengiriman produk yang cepat serta aman guna memastikan bahwa mereka tiba di lokasi yang dituju tepat waktu, serta biaya pengiriman yang ekonomis dan masuk akal.

Banyak hal yang tumbuh dalam masyarakat sepanjang perkembangan zaman sekarang ini. *Trend* yang meningkat dalam pengiriman logistik melalui jasa pengiriman produk adalah salah satunya. Dengan kemajuan dunia menuju keadaan yang lebih baik dan lebih kontemporer, perubahan demi perubahan telah terjadi belakangan ini. Perkembangan tersebut memaksa masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Pesatnya perkembangan teknologi digital dalam masyarakat global kontemporer merupakan faktor lain yang berkontribusi terhadap transisi ini. Aksesibilitas dan kecepatan teknologi digital meningkatkan sejumlah aspek kehidupan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik tentu saja berdampak positif pada penilaian pelanggan terhadap seberapa puas perusahaan atas memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka. Konsumen hendak lebih senang, merasa lebih dihargai, dan lebih setia kepada perusahaan jasa jika kualitas yang diberikan oleh sangat baik. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan pengiriman barang yang berdiri pada tahun 2014, yang memperkirakan kiriman sampai hanya dalam waktu 15 jam setelah pengiriman untuk wilayah Jabodetabek serta Bandung. Hanya satu hari yang diperlukan untuk mengangkut produk ke kota-kota terbesar di Indonesia. SiCepat Ekspres telah memiliki sekitar 42 cabang di seluruh nusantara dan akan terus bertambah. Moto dari SiCepat Ekspres adalah "Pengiriman Anda adalah prioritas kami" dan dengan moto ini, SiCepat Ekspres akan terus berkembang dengan kepercayaan dari para pelanggannya. SiCepat Ekspres cabang Pangulah baru berdiri selama 5 tahun dan ada beberapa pelayanan pengiriman lain dalam radius 1000 meter dari cabang, seperti JNE, Wahana dan J&T Express. Dengan adanya beberapa cabang pesaing di daerah tersebut, sudah menjadi keharusan bagi SiCepat Pangulah Selatan guna menaikkan kualitas layanannya agar bisa bertahan serta bersaing dengan jasa pengiriman

barang di daerah tersebut, karena pesaing di daerah tersebut merupakan operator lama yang sudah melebarkan sayapnya dan sudah dikenal oleh para pengguna jasa pengiriman barang. Masalah utama dari sebuah jasa pengiriman barang adalah pelayanan itu sendiri, yaitu apakah sudah memenuhi harapan konsumen yang ingin dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian saranan yang berupa tempat apakah sudah memadai dan prasarana berupa kendaraan yang sudah memadai untuk menunjang operasional pengiriman, sehingga tidak mengecewakan pelanggan.

Keandalan pengiriman produk tidak yang tidak sesuai dengan *brand image* yang diklaim oleh perusahaan yaitu waktu pengiriman 15 jam, dan keandalan staff yang memasukkan informasi pengiriman yang kurang lengkap dari pelanggan, sehingga terjadi kesalahan pengiriman dan pengiriman datang terlambat.

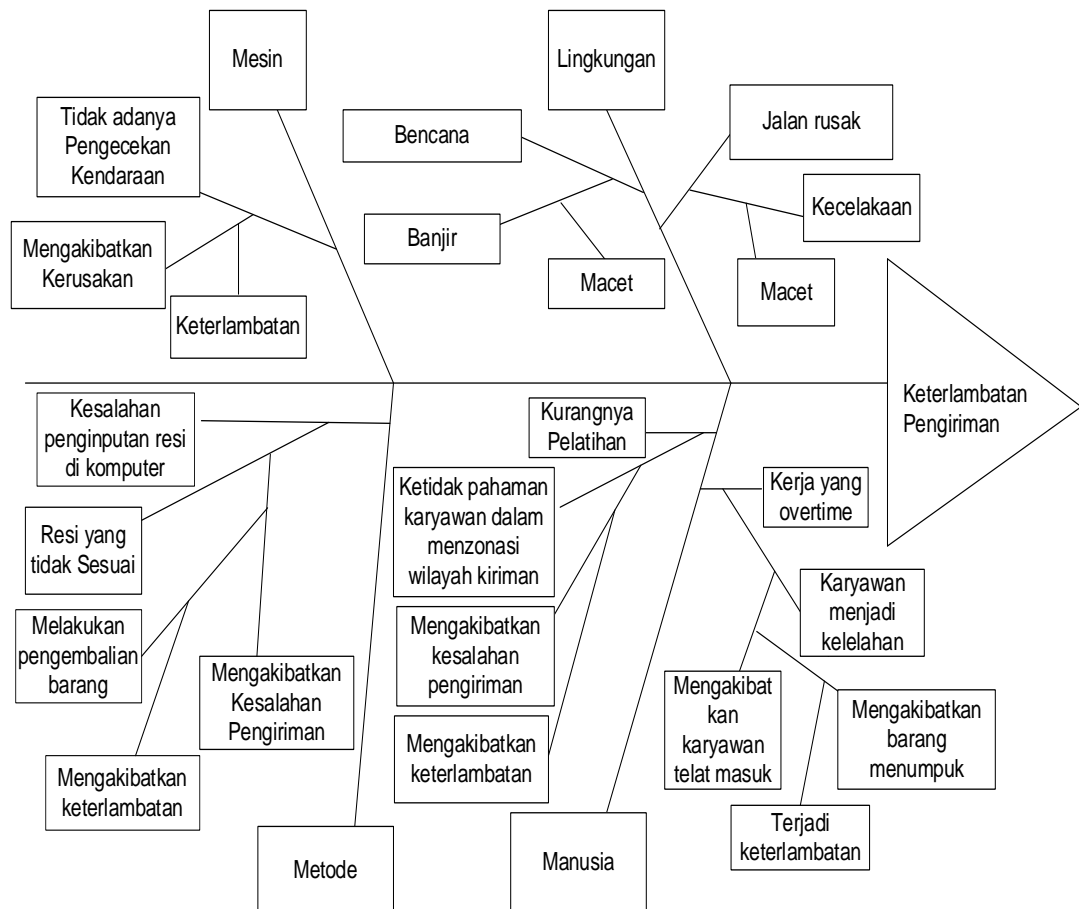


Gambar 1. 1 Data keluhan

Berdasarkan gambar berikut menunjukkan rata-rata dari total populasi pelanggan sebanyak 134 per-lima bulan dari bulan Januari sampai Mei, kemudian jumlah total keluhan pelanggan dalam lima bulan sebanyak 121 keluhan.

Fenomena terkait terjadinya keluhan pelanggan ada pada pelayanan yang kurang baik, sarana serta prasarana yang kurang memadai sehingga tidak bisa

menunjang pengiriman, kurangnya karyawan dalam mengedukasi pelanggan dalam pemilihan layanan yang dimiliki oleh sicepat, kemudian pengiriman paket tidak tepat waktu serta tidak sejalan dengan *brand image* sicepat yaitu 15 jam sampai, kemudian barang yang hilang atau rusak lama dalam proses klaim sehingga menurunnya kepercayaan dan loyalitas pelanggan perhatian perusahaan terhadap pelanggan yang kurang baik. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diperoleh ditunjukkan dengan terjadinya komplain dari pelanggan yang berarti pelayanan tidak sesuai dengan harapannya. Jika masalah ini tidak diselesaikan secepat mungkin, maka hendak berdampak negatif pada kepuasan konsumen, yang pada akhirnya hendak berdampak pada kemampuan perusahaan untuk bersaing secara efektif dan menyebabkan kerugian yang signifikan.



Gambar 1. 2 Fishbone Diagram

Keterlambatan pengiriman barang menjadi salah satu faktor penyebab dari ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja SiCepat Ekspres, berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwasanya faktor-faktor penyebab dari keterlambatan pengiriman barang dibagi menjadi empat faktor utama yaitu manusia, lingkungan, mesin dan metode.

Berlandaskan latar belakang serta pemikiran tersebut maka penulis membuat judul penelitian dimana berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di PT. SiCepat Ekspres Karawang Cabang Pangulah Selatan".

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berlandaskan latar belakang masalah dimana sudah diuraikan, maka rumusan masalah atas penelitian ini ialah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan persepsi dan harapan dalam jasa pengiriman barang di PT SiCepat Cabang Pangulah Selatan?
2. Jenis pelayanan apa yang perlu ditingkatkan oleh PT SiCepat Cabang Pangulah Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada rumusan masalah dimana sudah diuraikan, maka tujuan atas penelitian ini ialah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan persepsi dan harapan dalam jasa pengiriman paket PT SiCepat Cabang Pangulah Selatan.
2. Mengidentifikasi jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT SiCepat Cabang Pangulah Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada tujuan penelitian dimaan sudah diuraikan, maka manfaat pada penelitian

ini adalah:

a. Bagi Perguruan Tinggi

Menjadi tambahan informasi yang bisa dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan, khususnya yang berkaitan dengan pengendalian mutu dalam suatu perusahaan. Lingkungan akademik dan profesional dapat bekerja sama dengan baik sebagai akibatnya juga.

b. Bagi Perusahaan

Temuan penelitian ini bisa membantu bisnis membuat keputusan tentang kebijakan perusahaan di masa depan.

c. Bagi Penelitian

Peneliti dapat menggunakan informasi yang mereka terima di perkuliahan melalui penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

Batasan penelitian diberlakukan agar masalah yang diangkat oleh penelitian ini tidak mempengaruhi masalah lain yakni:

1. Peneliti hanya mempergunakan data kuesioner dimana disebar pada pelanggan PT.SiCepat Ekspres Karawang Cabang Pangulah Selatan.
2. Penelitian berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan PT.SiCepat Ekspres Karawang Cabang Pangulah Selatan.

1.6 Lokasi Penelitian

Jl. Raya Pangulah No.3, Pangulah Sel., Kec. Kota Baru, Karawang, Jawa Barat 41374.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Pada laporan penelitian ini, mempergunakan sistematika penulisan yakni:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini menguraikan pengertian serta teori guna menyokong hasil penelitian yang dilaksanakan, serta mencari dasar atas metode-metode dimana dipergunakan pada pemecahan permasalahan yang ada.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan urutan tentang kerangka pemikiran penelitian apa yang dipergunakan dari awal hingga akhir beserta mendeskripsikan bagaimana alurnya.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan data yang dibutuhkan pada penelitian serta pengolahan data dimana dilaksanakan sejalan dengan metodologi yang sudah ditetapkan.

BAB V ANALISIS

Bab ini menguraikan analisa dari pengumpulan serta pengolahan data yang ada.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan atas hasil penelitian yang dilaksanakan serta memberi saran tentang penelitian tersebut.