

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu proses pergerakan memindahkan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya pada suatu waktu. Pergerakan manusia dan barang disebabkan oleh banyaknya aktivitas yang harus dilakukan dengan lokasi yang berbeda akibat adanya kebutuhan untuk menjalani kehidupannya sehari-hari (Tamin, 2000). Kebutuhan akan transportasi dalam segala bentuk aktivitas memang cukup penting, hal ini membuat permintaan akan transportasi semakin hari semakin meningkat.

Kebutuhan transportasi khususnya untuk pengiriman barang, semakin bertambah dengan adanya permintaan dari masyarakat, untuk membantu perpindahan barang dengan cepat dan murah. Hal ini tidak lepas dari pola hidup manusia yang semakin konsumtif yang menginginkan kecepatan, ketepatan, dan harga yang kompetitif dalam pengiriman barang.

Pola manusia yang menginginkan kecepatan, ketepatan, dan harga yang kompetitif menjadi tolak ukur perusahaan transportasi untuk mengembangkan bisnis pengiriman barang. Salah satunya dengan menawarkan layanan pengiriman barang menggunakan transportasi bus. Permintaan Pengiriman barang menggunakan transportasi bus dari tahun ke tahun semakin bertambah. Hal tersebut didukung oleh data pengiriman barang melalui PO. Bus secara keseluruhan di Indonesia. Data pengiriman barang melalui PO. Bus secara keseluruhan di Indonesia dari tahun 2013-2017 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Pengiriman Barang melalui PO.Bus

Tahun	Total Pengiriman Barang (kg)
2013	24.602
2014	32.305
2015	33.463
2016	35.374
2017	43.370

Sumber : Badan Pusat Statistik

Sinar Jaya Group adalah perusahaan Otobis yang bergerak dalam bidang transportasi darat yang menyediakan berbagai macam pelayanan jasa seperti, jasa transportasi manusia dan pengiriman barang, perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 1982, hingga kurang lebih 31 tahun Sinar Jaya Group memiliki kurang lebih 1000 armada bus yang melayani rute trayek jabodetabek dan jawa tengah. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan layanan transportasi yang nyaman, terjangkau dan terpercaya. Sinar Jaya Group memberikan pelayanan transportasi terlengkap untuk berbagai kebutuhan yang terintegrasi dan terkomputerisasi sehingga memudahkan pelanggan.

Pernyataan diatas didukung oleh data pengiriman barang PO.Bus Sinar Jaya yang mengalami peningkatan dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Data pengiriman barang dari PO.Sinar Jaya Group dari tahun 2013-2017 dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Pengiriman Barang PO.Bus Sinar Jaya Group

Tahun	Total Pengiriman Barang (kg)
2013	1.306
2014	1.790
2015	2.442
2016	3.148
2017	4.031

Sumber : PO.Sinar Jaya Group

Semakin banyak perusahaan transportasi bus yang mengembangkan bisnisnya melalui pengiriman barang, semakin banyak pula strategi yang dilakukan untuk memperebutkan pelanggan. Salah satu strategi penting yang dilakukan oleh perusahaan transportasi bus adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan guna mencapai keunggulan kompetitif agar kinerja perusahaan menjadi lebih baik dan berujung pada kepuasan pelanggan. (Goodman,1989) menyatakan bahwa sebuah usaha harus mempertahankan kualitas jasa pelayanannya.

Dalam mencapai keunggulan kompetitif, perusahaan transportasi bus harus mampu mengungguli beberapa aspek kualitas. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada kualitas barang yang dikirim, akan tetapi meningkatkan pula kualitas pada aspek lainnya yang termasuk dalam sistem

perusahaan seperti kualitas tenaga kerja, kualitas armada, kualitas teknologi yang digunakan dan sistem pemasaran yang efektif.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan pengguna jasa. (J.Suprantanto,1997). Menurut (Tjiptono dan Diana, 1995) untuk mengidentifikasi kualitas jasa dapat menggunakan lima aspek penting yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Tiga tahun belakangan ini, layanan pengiriman barang PO. Bus Sinar Jaya seringkali menerima laporan terkait kerusakan atau kehilangan barang. Para pelanggan banyak memberikan keluhan terkait kualitas pelayanan dalam proses pengiriman barang melalui PO. Bus Sinar Jaya, permasalahan tersebut terus berlanjut setiap tahunnya dan belum ada perubahan dari segi kualitas pelayanan pengiriman barang. Data kerusakan dan kehilangan barang kiriman PO. Sinar Jaya Group dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Data Kerusakan dan Kehilangan Barang Kiriman

Tahun	Total Pengiriman Barang (kg)	Rusak	Hilang
2015	2.442	7	4
2016	1790	12	3
2017	1306	23	11

Sumber : PO.Sinar Jaya Group

Oleh sebab itu, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, maka diperlukan suatu usulan peningkatan kualitas pada layanan pengiriman barang di PO. Bus Sinar Jaya yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam kaitan ini, penyusun ingin melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Quality Function Development (QFD) di PT.Sinar Jaya Megah Langgeng (Sinar Jaya Group)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah strategi persaingan yang harus diterapkan oleh PO.Bus Sinar Jaya Group?
2. Apa sajakah prioritas perbaikan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman barang melalui PO. Bus Sinar Jaya Group?
3. Apa usulan yang diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang melalui PO. Bus Sinar Jaya Group ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan strategi yang tepat untuk diterapkan dalam menjaga persaingan jasa pengiriman barang dengan PO.Bus lainnya.
2. Untuk mengetahui prioritas perbaikan yang utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman barang melalui PO. Bus Sinar Jaya Group.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna jasa pengiriman barang melalui PO. Bus Sinar Jaya Group.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya:

a. Kontribusi Teoritis

- 1) Bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Transportasi Logistik, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan pembanding untuk menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Analisis SWOT dan *Quality Function Development (QFD)*.
- 2) Bagi Penulis penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk memperluas wawasan serta menambah referensi.

b. Kontribusi Praktis

- 1) Mengetahui langkah-langkah sebuah analisis kualitas pelayanan perusahaan agar visi dan misi perusahaan dapat terwujud dengan baik.
- 2) Membantu perusahaan untuk memperoleh manfaat agar dapat meningkatkan kualitas manajemen yang ada sehingga fokus utama dan tujuan perusahaan dapat terlaksana.

1.5 Batasan Penelitian

Agar pembahasan dalam laporan tugas akhir tidak keluar dari jalur pembahasan, maka penyusun membatasi penelitian dalam hal sebagai berikut :

1. Dalam menentukan strategi persaingan jasa pengiriman barang antar PO.Bus menggunakan metode Analisis SWOT.
2. Analisis kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan metode metode Quality Function Development (QFD).
3. Penelitian dilakukan terhadap pengguna jasa pengiriman barang melalui PO.Bus Sinar Jaya Group.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami isi dari penelitian ini, maka diberikan sistematika dan gambaran secara umum dalam penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang mengenai kualitas pelayanan PO.Bus Sinar Jaya, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori mengenai transportasi, jasa, kualitas pelayanan, Analisis SWOT, *Quality Function Development (QFD)*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang Metodologi Penelitian dan Langkah-langkahnya dengan menggunakan diagram alir (*flow chart*) Pemecahan Masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.

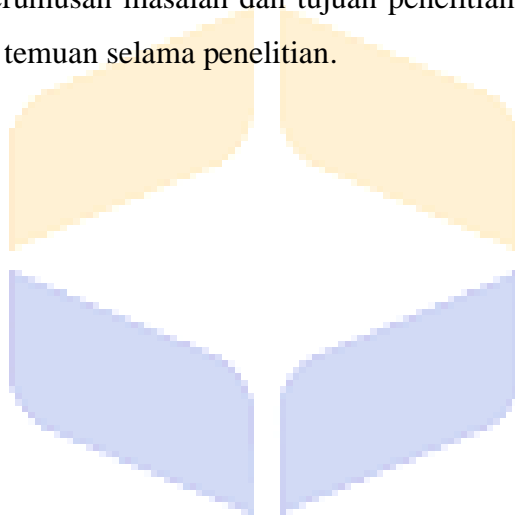
Bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum perusahaan tempat observasi tugas akhir, struktur organisasi dari PT. Sinar Jaya Megah Langgeng, pengumpulan data, proses pengolahan data dan kegiatan yang dilakukan penulis selama observasi tugas akhir.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis hasil pengolahan data pada bab sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian Tugas Akhir yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dan tujuan penelitian. Saran yang diajukan bersumber pada temuan selama penelitian.



STIMLOG