

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan manusia akan jasa transportasi menjadi bagian yang penting, karena adanya jasa transportasi dapat memenuhi kebutuhan aktivitas produksi, konsumsi, dan distribusi. Sesuai permintaan, jasa pengiriman telah menyediakan beberapa cara angkut. Peran layanan pengiriman mungkin juga menawarkan solusi yang berguna untuk membantu pengiriman barang.

Pada era globalisasi ini dapat disadari pentingnya konsep yang menekan perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan, dalam hal ini menempatkan pelanggan pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dan harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan jasa pengiriman agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggan.

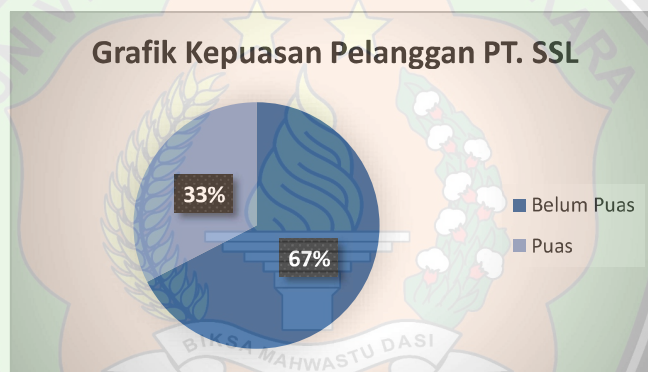
PT. Semoga Sukses Logistik (SSL) merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman ke seluruh Indonesia yang pada saat ini sedang berkembang untuk memenuhi permintaan pelanggan akan pengangkutan barang ke konsumen, usaha ini menawarkan berbagai moda transportasi. Pelayanan yang diberikan bersifat fleksibel sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Beberapa produk yang biasa dikirim oleh PT. SSL antara lain, tiang baja, pipa baja, separator, weir box, minyak goreng, margarin, cat, dan kebutuhan fashion

Setiap bisnis membutuhkan rencana yang sukses dan efektif untuk berkembang dan bersaing secara menguntungkan dengan penyedia layanan pengiriman lainnya. Untuk melaksanakan rencana tersebut, PT. SSL harus menunjukkan kualitas dalam menyajikan layanannya kepada klien untuk mendapatkan kepercayaan mereka. Diperkirakan PT. SSL akan menyadari bahwa ketika pesanan naik, tingkat layanan juga harus naik. Untuk mengkaji dan meningkatkan faktor-faktor yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan,

PT. SSL harus bisa menentukan elemen apa saja yang bisa menaikkan kebahagiaan pelanggan.

Tanggapan pelanggan dipengaruhi oleh kinerja serta kualitas produk dan jasa yang seharusnya diberikan secara maksimal, karena pelanggan adalah prioritas utama bagi perusahaan. Dengan adanya pelanggan, perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Kritik dari pelanggan yang ditujukan untuk PT. SSL merupakan suatu petunjuk untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan pelanggan PT. SSL yang menggunakan jasa pengirimannya merasakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan PT. SSL, hal ini ditunjukkan oleh grafik Gambar 1.1 sebagai berikut :



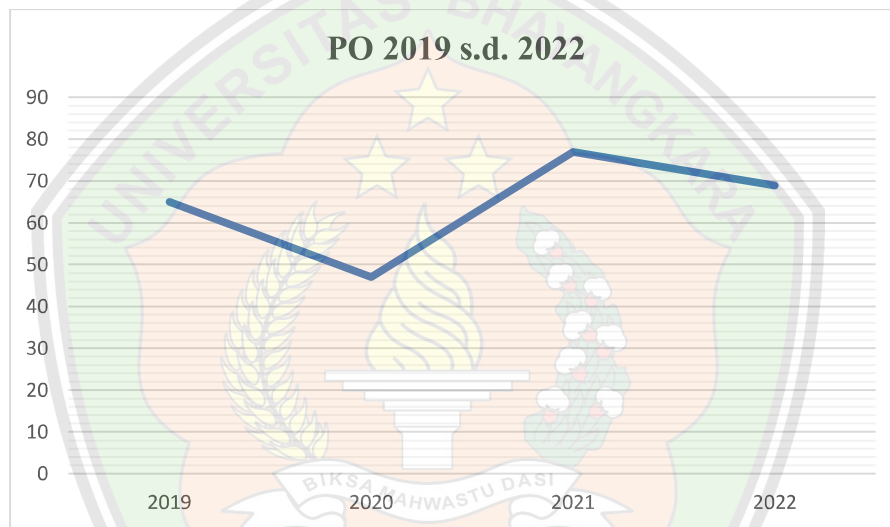
Gambar 1.1 Grafik Kepuasan Pelanggan
Sumber : PT. Semoga Sukses Logistik

Dari tabel diatas diketahui bahwa pada tahun 2019 sampai 2022 67% pelanggan yang menggunakan jasa PT SSL belum puas dengan pelayanan yang diberikan PT. SSL, sedangkan 33% merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan PT. SSL. Hal ini menjadikan pelanggan menerbitkan *PO (Pre Order)* ke PT. SSL sedikit sehingga pada setiap periodenya mengalami fluktuatif. Berikut tabel dan grafik permintaan pengiriman dari pelanggan untuk dikirim ke daerah wilayah Indonesia dari tahun 2019 s.d 2022 yang di dapat dari data PT. SSL.

Tabel 1.1 PO (Pre Order), Revene, dan Penggunaan Armada 2019 - 2022

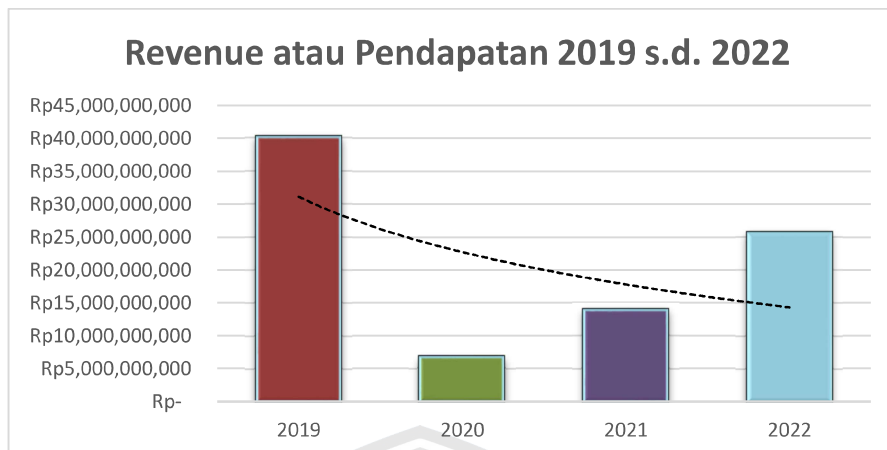
Tahun	Total PO (Pre Order)	Revene atau Pendapatan	Total Penggunaan Armada
2019	65	Rp 40.046.116.250	1013
2020	47	Rp 6.534.919.234	422
2021	77	Rp 13.307.726.040	822
2022	69	Rp 25.557.446.002	471

Sumber : PT. Semoga Sukses Logistik (2023)



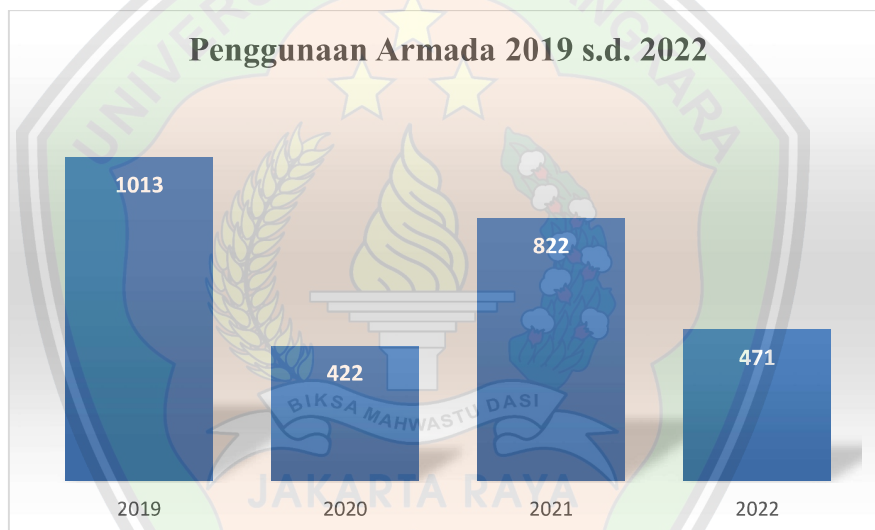
Gambar 1.2 Grafik PO 2019 - 2022

Sumber: PT. Semoga Sukses Logistik (2023)



Gambar 1.3 Grafik Revenue atau Pendapatan 2019 - 2022

Sumber: PT. Semoga Sukses Logistik



Gambar 1.4 Grafik Penggunaan Armada

Sumber: PT. Semoga Sukses Logistik (2023)

Jumlah PO pada tahun 2021 lebih banyak dibandingkan tahun 2019, namun penggunaan armada lebih tinggi pada tahun 2019. Hal ini dikarenakan, meskipun jumlah PO pada tahun 2019 lebih sedikit, namun banyak yang membutuhkan penggunaan yang banyak. armada. Trailer, Troton, truk CDD dan CDE. Biasanya membentuk armada transportasi. Ukuran dan berat material diubah tergantung pada jenis armada yang digunakan.

Setelah diketahui dari data tahun 2019 sampai 2022 dan hasil observasi

didapat bahwa pelanggan belum merasa puas sehingga terdapat beberapa keluhan dari pelanggan serta *PO (Pre Order)* yang diterbitkan setiap periodenya tidak stabil atau dapat dilihat dari grafik diatas mengalami fluktuatif. Maka dari itu, PT. Semoga Sukses Logistik diharapkan dapat menjaga dan diperhatikan kualitas layanannya dalam menyajikan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan guna memenuhi tujuan pencapaian pendapatan dan *PO (Pre Order)* tidak lagi mengalami fluktuatif, dan mengatasi keluhan yang terjadi. Peneliti ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan peneliti menggunakan metode *Service Quality* dengan alat bantu *Importance Performance Analysis*. Metode *Service* digunakan untuk mengetahui nilai gap dari setiap atribut pelayanan, sedangkan *IPA (Importance Performance Analysis)* digunakan sebagai alat bantu pada penelitian ini untuk dipergunakan untuk memudahkan tampilan hasil analisa yang menjadi usulan perbaikan kinerja.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka judul penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Dengan Metode *Service Quality* di PT . Semoga Sukses Logistik” dan menggunakan alat bantu *IPA (Importance Performance Analysis)*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan indentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Semoga Sukses Logistik.
2. Pendapatan dan *PO (Pre Order)* mengalami fluktuatif dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022.
3. Terdapat keluhan pelanggan dengan pelayanan oleh PT, Semoga Sukses Logistik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah diuraikan diatas didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah atribut pelayanan pada PT. Semoga Sukses Logistik sudah dikategorikan baik?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Semoga Sukses Logistik?

1.4 Batasan Masalah

Untuk itu diperlukan pembatasan masalah sebagai berikut agar penelitian ini sejalan dengan apa yang penulis rencanakan, serta lebih jelas dan terarah, tidak terlalu jauh dari judul sebagai berikut:

1. Responden yang diteliti adalah pelanggan yang menggunakan jasa PT. Semoga Sukses Logistik yang ada pada tahun 2019 sampai dengan 2022.
2. Data yang digunakan dalam rumusan masalah berasal dari PT. Semoga SuKses Logistik
3. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan dimensi berikut : *Tangibel, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance.*
4. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Semoga Sukses Logistik

1.5 Tujuan Penelitian

Adanya penelitian ini dengan tujuan :

1. Mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan PT. Semoga Sukses Logistik kepada pelanggan.
2. Mengetahui karakteristik (atribut – atribut) mana yang paling penting 7 untuk ditingkatkan.

3. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Semoga Sukses Logistik.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

1. Mengetahui faktor – faktor yang menjadi kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Semoga Sukses Logistik.

1.6.2 Kegunaan Praktis

2. Dapat digunakan sebagai informasi untuk dipertimbangkan saat memilih layanan terbaik untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas perusahaan.

1.7 Tempat dan Waktu

1.7.1 Tempat

Penelitian ini dilakukan pada lokasi kantor PT. Semoga Sukses Logistik yang beralamat di Ruko Niaga Kalimas 2 Blok B No. 12A, Jl. Inspeksi Kalimalang, kec. Tambun Selatan, Kab. Bekasi.

1.7.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dimulai dari tanggal 16 Desember 2022 sampai dengan 30 Maret 2023.

1.8 Metodologi Penelitian

Adapun metode penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Metode Observasi, yaitu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian dan pencatatan langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian atau mencatat secara langsung pokok-pokok

penelitian.

2. Penyebaran Kuesiner, Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden PT. SSL yang diharapkan data-data yang dikumpulkan bisa menjadi informasi bagi penelitian ini.
3. Studi Pustaka, yaitu pengambilan data sebagai bahan acuan teori dari buku, jurnal, dan publikasi lain yang relevan dengan topik ini merupakan studi kepustakaan.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat membantu mempermudah proses pembuatan laporan. Jadi, penting untuk memutuskan prosedur penulisan terbaik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang pembahasan yang secara garis besar mengenai penyusunan laporan yang meliputi Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori – teori yang diperoleh dari kutipan buku maupun jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian dan penyusunan laporan serta terdapat penelitian terdahulu atau sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode – metode yang digunakan dalam pengambilan atau pengumpulan dan pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data, pembahasan, dan temuan penelitian dibahas dalam bab ini.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari temuan analisis data dan pembahasan beserta

saran usulan perbaikan yang diberikan kepada perusahaan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan sumber – sumber bacaan yang dijadikan informasi dan kutipan buku.

