

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri merupakan salah satu pilar utama dalam perekonomian global yang berperan penting dalam menggerakkan roda produksi dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, industri telah mengalami transformasi yang signifikan dari sektor pertanian ke sektor manufaktur dan kemudian ke sektor jasa. Dalam konteks modern, industri tidak hanya melibatkan produksi barang, tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti teknologi informasi, keuangan, dan kesehatan. Dinamika industri tidak hanya mempengaruhi ekonomi suatu negara tetapi juga memiliki dampak yang luas terhadap sosial, lingkungan, dan politik (Rahayuningsih, 2017). Oleh karena itu, memahami perkembangan dan tantangan dalam industri saat ini sangat penting untuk merancang kebijakan yang tepat guna mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif.

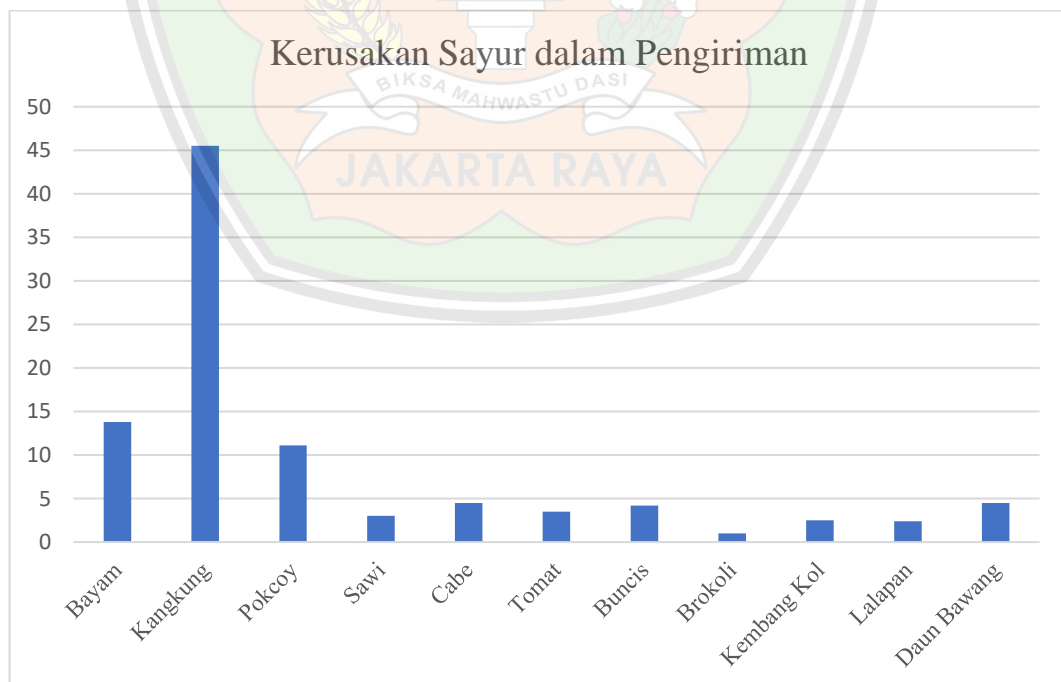
Pengiriman merupakan tindakan fisik memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain (Purnama Dewi & Salam, 2020). Layanan pengiriman merujuk pada keseluruhan paket yang disediakan oleh perusahaan pengiriman kepada pelanggan. Biasanya, layanan pengiriman mencakup berbagai aspek mulai dari pengambilan barang dari tempat asal, pemrosesan, pengepakan, pengangkutan, hingga pengiriman barang ke tempat tujuan. Layanan pengiriman juga sering kali mencakup opsi seperti pengemasan khusus, asuransi pengiriman, dan pelacakan barang. Secara operasional, harapan pelanggan dalam menilai kualitas pengiriman merupakan hal yang kontroversial terutama dalam hal karakteristik atas layanan yang diterima (termasuk layanan pengiriman barang) (Sahir et al., 2020).

Di Indonesia, sektor pengiriman mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan perkembangan ekonomi dan perubahan pola konsumsi masyarakat. Layanan pengiriman tidak hanya memfasilitasi distribusi barang-barang konsumen, tetapi juga menyediakan jasa logistik yang penting bagi berbagai industri, termasuk manufaktur, perdagangan, dan *e-commerce*.

Pada tahun 2022, provinsi Jawa Barat mengalami pengiriman logistik sebanyak lebih dari 800.000 pengiriman (pengiriman biasa dan pengiriman kilat) (Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2022). Pada tahun tersebut, selama tiga kuartal berturut-turut, industri logistik Indonesia telah tumbuh secara konsisten. Data BPS menunjukkan industri logistik mengalami pertumbuhan tertinggi bila dibandingkan dengan sektor-sektor lain pada triwulan satu sampai tiga tahun 2022 yakni, sebesar 15,79%, 21,27%, dan 25,81% (Badan Pusat Statistik, 2022).

PT Bharany Tri Mitra merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik, yang menyediakan berbagai jenis sayuran dan buah untuk PT Patra Drilling Contractor (PDC), guna memenuhi kebutuhan makanan pekerja di lepas pantai (*offshore*). Pengiriman sayuran oleh PT Bharany menggunakan mobil *chiller*. Sayuran yang didapat dari pasar akan disortir, dikemas, lalu dikirim menggunakan mobil *chiller* menuju Marunda untuk selanjutnya dikirim ke *offshore*.

Berdasarkan hasil observasi dan data yang diberikan, banyak ditemukan permasalahan pada beberapa kualitas sayur yang dikirim. Terdapat 3 jenis sayur dengan jumlah kerusakan terbanyak dalam pengiriman tahun 2023 yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Kerusakan Sayur dalam Pengiriman Tahun 2023

Sumber: PT Bharany Tri Mitra (2023)

Dari semua jenis sayur yang dikirim, kangkung memiliki jumlah kerusakan paling banyak dengan total kerusakan 45,5 kg, bayam menempati urutan kedua dengan kerusakan 13,8 kg, serta pokcoy dengan kerusakan 11,1 kg selama pengiriman 2023.

Selain itu, PT Bharany Tri Mitra juga mengalami 10 kali keterlambatan dalam pengiriman sayur ke pihak PDC. Keterlambatan pengiriman sayur dapat dilihat pada Tabel 1.1 dan 1.2.

Tabel 1. 1 Keterlambatan Pengiriman dan Kerusakan Sayuran Tahun 2023

Tanggal	Ke-datang-an (WIB)	Ket	Suhu Chiller (°C)	Standar Atas (°C)	Standar Bawah (°C)	Kerusakan Sayur (Kg)	
JAN	02	09.00	Tepat waktu	4,7	2	5	15
	09	11.00	Terlambat	26,8	2	5	
	16	10.00	Terlambat	12,4	2	5	
	23	09.00	Tepat waktu	4,2	2	5	
	30	09.30	Terlambat	8,8	2	5	
FEB	06	09.00	Tepat waktu	3,6	2	5	14,3
	13	09.15	Terlambat	6	2	5	
	20	09.18	Terlambat	7,8	2	5	
	27	09.00	Tepat waktu	4,6	2	5	
MAR	06	09.00	Tepat waktu	2,3	2	5	11,7
	13	10.12	Terlambat	12,4	2	5	
	20	09.00	Tepat waktu	3	2	5	
	27	09.00	Tepat waktu	3,8	2	5	
APR	03	10.24	Terlambat	16	2	5	13
	10	09.00	Tepat waktu	3,2	2	5	
	17	10.17	Terlambat	10,7	2	5	
	24	09.00	Tepat waktu	2,6	2	5	
MEI	01	09.00	Tepat waktu	3,2	2	5	0
	08	09.00	Tepat waktu	3,1	2	5	
	15	09.00	Tepat waktu	4,7	2	5	
	22	09.20	Terlambat	5,1	2	5	
	29	09.00	Tepat waktu	2,8	2	5	
JUN	05	09.00	Tepat waktu	4,9	2	5	0
	12	09.00	Tepat waktu	4,8	2	5	
	19	09.00	Tepat waktu	4,6	2	5	
	26	09.00	Tepat waktu	4,3	2	5	

Sumber: PT Bharany Tri Mitra (2023)

Tabel 1. 2 Keterlambatan Pengiriman dan Kerusakan Sayuran Tahun 2023
(Lanjutan)

Tanggal	Ke- datang- an (WIB)	Ket	Suhu <i>Chiller</i> (°C)	Standar Atas (°C)	Standar Bawah (°C)	Kerusaka n Sayur (Kg)	
JUL	03	09.00	Tepat waktu	4,1	2	5	0
	10	09.00	Tepat waktu	4	2	5	
	17	09.00	Tepat waktu	3,9	2	5	
	24	09.00	Tepat waktu	3,8	2	5	
	31	09.00	Tepat waktu	2,7	2	5	
AGUST	07	09.00	Tepat waktu	2,2	2	5	0
	14	09.00	Tepat waktu	2,7	2	5	
	21	09.00	Tepat waktu	3	2	5	
	28	09.00	Tepat waktu	3,3	2	5	
SEPT	04	09.00	Tepat waktu	2,8	2	5	16,4
	11	09.18	Terlambat	5,8	2	5	
	18	09.00	Tepat waktu	2	2	5	
OKT	25	09.00	Tepat waktu	2	2	5	0
	02	09.00	Tepat waktu	2,2	2	5	
	09	09.00	Tepat waktu	2,1	2	5	
	16	09.00	Tepat waktu	3	2	5	
	23	09.00	Tepat waktu	2,4	2	5	
NOV	30	09.00	Tepat waktu	2,1	2	5	0
	06	09.00	Tepat waktu	1,5	2	5	
	13	09.00	Tepat waktu	2,9	2	5	
	20	09.00	Tepat waktu	2,8	2	5	
DES	27	09.00	Tepat waktu	2,4	2	5	0
	04	09.00	Tepat waktu	3	2	5	
	11	09.00	Tepat waktu	2,8	2	5	
	18	09.00	Tepat waktu	2,2	2	5	
	25	09.00	Tepat waktu	2,7	2	5	
Total						70,4	

Sumber: PT Bharany Tri Mitra (2023)

Berdasarkan data di atas, selama periode 2023, dari total 52 pengiriman yang ada, terdapat 10 kali keterlambatan pengiriman dari pihak Bharany yakni 3 kali keterlambatan pada bulan Januari, 2 kali keterlambatan pada bulan Februari, 1 kali keterlambatan pada bulan Maret, 2 kali keterlambatan pada bulan April, dan 1 kali keterlambatan pada bulan September. Keterlambatan pengiriman yang terjadi berdampak pada kenaikan suhu *chiller* yang juga memengaruhi kualitas sayuran saat sampai ke pihak PDC. Dampak dari keterlambatan yang ada, sebanyak 70,4 kg sayuran mengalami kerusakan dalam proses pengiriman.

Pada bulan Januari 2023, pengiriman mengalami keterlambatan sebanyak 3 kali keterlambatan, yakni pada tanggal 9 Januari, 16 Januari, 23 Januari, sehingga suhu *chiller* mengalami kenaikan, yakni 26,8 °C pada 9 Januari, 12,4 °C pada 16 Januari, dan 8,8 °C pada 23 Januari (standar suhu atas adalah 2 °C dan standar suhu bawah adalah 5 °C). Akibatnya, pada bulan Januari, sayuran yang dikirim mengalami kerusakan sebanyak 15 kg.

Selain itu, beberapa sayuran yang telah sampai di Marunda Jetty memiliki ketidaksesuaian jumlah order yang telah diajukan oleh pihak PDC. Data ketidaksesuaian kuantitas pengiriman sayuran dapat dilihat pada Tabel 1.3.

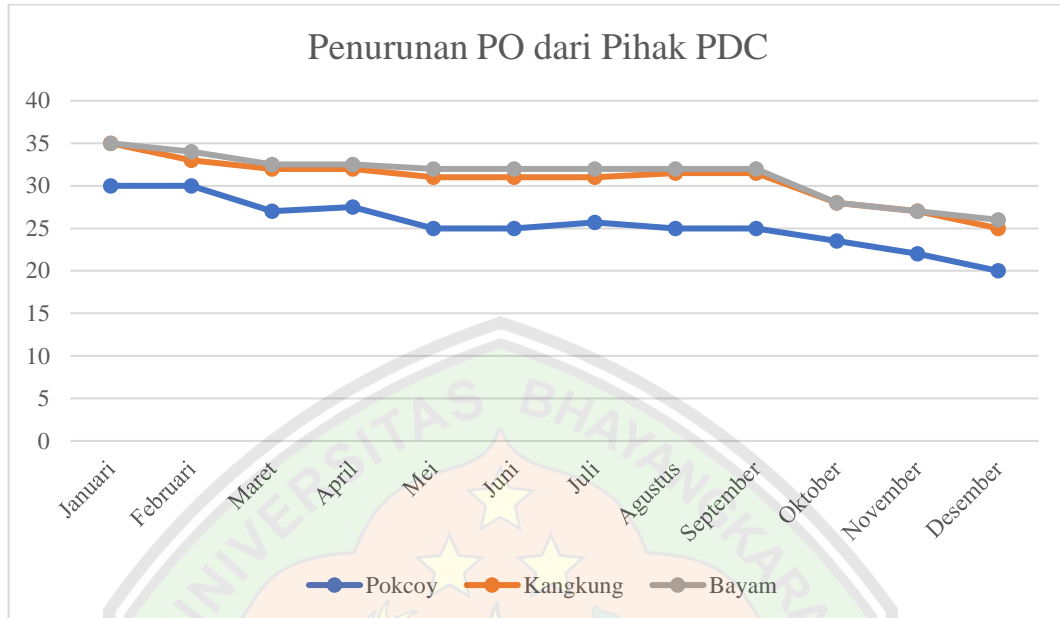
Tabel 1. 3 Data Ketidaksesuaian Kuantitas Pengiriman Sayur Tahun 2023

Bulan	Pokcoy (kg)		Kangkung (kg)		Bayam (kg)		Total (kg)		Persentase Terkirim
	Terkirim	Order	Terkirim	Order	Terkirim	Order	Terkirim	Order	
Jan	28,0	30,0	26,0	35,0	31,0	35,0	85,0	100,0	85,0%
Feb	27,0	30,0	25,7	33,0	30,0	34,0	82,7	97,0	85,3%
Maret	26,3	27,0	22,3	32,0	31,2	32,5	79,8	91,5	87,2%
Apr	25,0	27,5	23,0	32,0	31,0	32,5	79,0	92,0	85,9%
Mei	25,0	25,0	31,0	31,0	32,0	32,0	88,0	88,0	100,0%
Jun	25,0	25,0	31,0	31,0	32,0	32,0	88,0	88,0	100,0%
Jul	25,7	25,7	31,0	31,0	32,0	32,0	88,7	88,7	100,0%
Agust	25,0	25,0	31,5	31,5	32,0	32,0	88,5	88,5	100,0%
Sept	22,1	25,0	21,0	31,5	29,0	32,0	72,1	88,5	81,5%
Okt	23,5	23,5	28,0	28,0	28,0	28,0	79,5	79,5	100,0%
Nov	22,0	22,0	27,0	27,0	27,0	27,0	76,0	76,0	100,0%
Des	20,0	20,0	25,0	25,0	26,0	26,0	71,0	71,0	100,0%
Total	294,6	305,7	322,5	368,0	361,2	375,0	978,3	1048,7	93,3%

Sumber: PT Bharany Tri Mitra (2023)

Pada Tabel 1.3, terlihat bahwa terdapat ketidaksesuaian kuantitas pengiriman sayuran dari pihak Bharany menuju PDC selama periode 2023 sebanyak 70,4 kg dari total order sayuran dengan persentase sejumlah 6,7% ketidaksesuaian pengiriman. Ketidaksesuaian kuantitas pengiriman ini yang menyebabkan adanya keluhan dan kesenjangan kualitas dari persepsi PDC sebagai konsumen PT Bharany.

Akibat adanya ketidaksesuaian kuantitas pengiriman yang ada, PT Bharany Tri Mitra mengalami penurunan penjualan pada bulan-bulan berikutnya yang dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Penurunan PO dari Pihak PDC

Sumber: PT Bharany Tri Mitra (2023)

Berdasarkan Gambar 1.2, dapat dilihat bahwa sayuran dengan kuantitas kerusakan tertinggi (pokcoy, kangkung, bayam) mengalami penurunan permintaan pada bulan-bulan berikutnya. Grafik permintaan menurun secara signifikan pada bulan Februari, Maret, dan April sebab adanya kerusakan sayuran yang diakibatkan keterlambatan pengiriman. Lalu, kembali menurun drastis di penghujung tahun 2023.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan di atas (kualitas layanan), dilakukan dengan menggunakan model *Servqual* pada bidang jasa bengkel, logistik, pelabuhan, bandara, serta pemerintahan.

Berdasarkan fenomena di atas, penelitian dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI PT BHARANY TRI MITRA ini dilakukan untuk memetakan kembali atribut-atribut pada layanan pengiriman sayuran PT Bharany Tri Mitra untuk mengetahui skor *gap* atau nilai

kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pengalaman yang diterima pelanggan pada masing-masing atribut, menentukan atribut prioritas perbaikan, serta membuat usulan perbaikan untuk pihak Bharany dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat keterlambatan pengiriman sayur sebanyak 10 kali selama periode 2023.
2. Terdapat kerusakan sayur sebanyak 70,4 kg dalam pengiriman selama periode 2023.
3. Terdapat 6,7% ketidaksesuaian kuantitas (gagal kirim) pada pengiriman sayur periode 2023.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Berapa nilai kesenjangan kualitas layanan pengiriman di PT Bharany Tri Mitra?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan akibat adanya kesenjangan kualitas layanan tersebut?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diberikan akibat adanya kesenjangan kualitas layanan tersebut?

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membuat batasan masalah agar pembahasan dapat berfokus pada permasalahan awal. Berikut adalah batasan masalah yang peneliti buat:

1. Penelitian ini berfokus pada proses pengiriman sayuran di PT Bharany Tri Mitra.

2. Responden penelitian ini adalah QC inspektor PT Patra Drilling Company.
3. Penelitian ini hanya memetakan atribut layanan berdasarkan preferensi konsumen, tidak sampai memperhitungkan biaya-biaya terkait.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan nilai kesenjangan kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan PT Bharany Tri Mitra.
2. Menentukan atribut prioritas perbaikan akibat adanya kesenjangan kualitas layanan PT Bharany Tri Mitra.
3. Menentukan usulan perbaikan yang dapat diberikan akibat adanya kesenjangan kualitas layanan PT Bharany Tri Mitra

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1. Kegunaan Teoritis

1. Sebagai sarana pelatihan dan pembelajaran mahasiswa dalam penerapan teori-teori yang berkaitan dengan *Quality Function Deployment (QFD)* pada layanan jasa.
2. Sebagai referensi penelitian berikutnya, khususnya penelitian terkait *Quality Function Deployment (QFD)* layanan jasa.

1.6.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan PT Bharany Tri Mitra dalam menerapkan kebijakan-kebijakan untuk fokus pada perkembangan bisnisnya yang berpusat pada kebutuhan dan kepuasan konsumen.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

1.7.1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Bharany Tri Mitra, JL. Kencana Raya No. 3A Blok K1, RT 6/RW 14, Ciater, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310.

1.7.2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 26 Maret 2024 sampai dengan 30 Mei 2024.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan yang diberikan lebih jelas dan terperinci, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan pendahuluan penelitian yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan landasan teori yang akan dijadikan sebagai acuan penelitian, meliputi Layanan Pengiriman, Kepuasan Konsumen, Kualitas Jasa, Metode SERVQUAL, Analisis Gap, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Deployment* (QFD), Populasi dan Sampel, serta Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan metodologi penelitian yang meliputi Jenis Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan, Tahapan Penelitian, *Flowchart* Penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan langkah-langkah pengolahan data dan analisa data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil analisa data serta saran untuk penelitian selanjutnya.