

# BAB I

## PENDAHULUAN

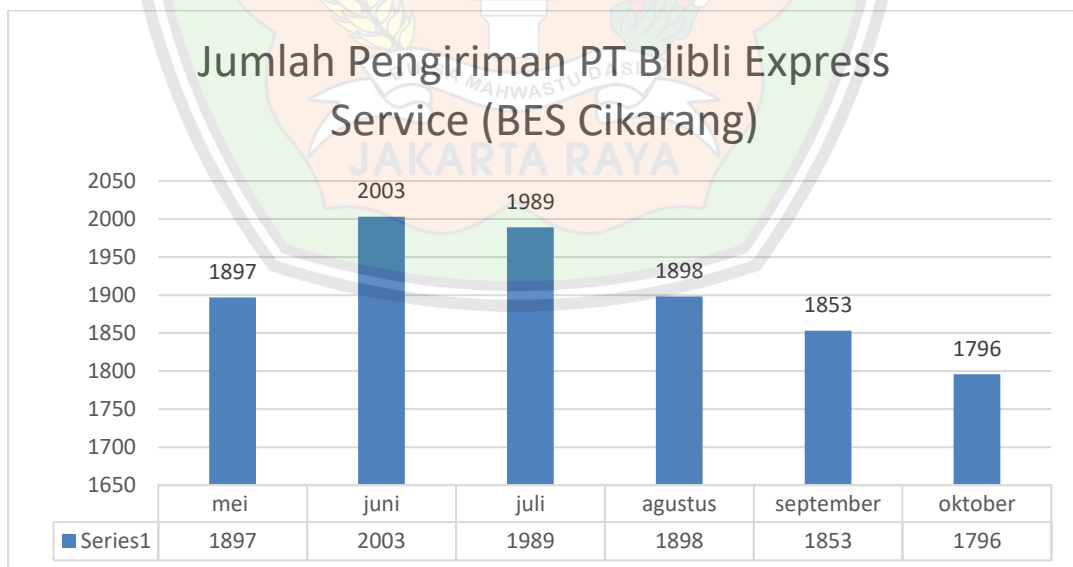
### 1.1 Latar Belakang

Hal utama untuk memenangkan suatu persaingan bisnis adalah memberikan nilai kepuasan pada pengguna jasa melalui produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang murah dan fasilitas layanan yang lengkap. Salah satu hal penting dalam bidang jasa yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar bisa menarik dan mempertahankan pelanggan yaitu pelayanan

Meningkatnya jumlah unit usaha baru yang berskala kecil, menengah, dan besar oleh masyarakat dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan dunia usaha. Pesatnya pertumbuhan dunia usaha jasa yang menyediakan pengiriman barang mengikuti kejadian ini. Pesatnya pertumbuhan dunia usaha yang menyediakan jasa pengiriman barang mengikuti kejadian ini. Pelaku usaha mendapatkan keuntungan dengan memiliki penyedia jasa pengiriman karena mampu memperluas basis pelanggannya dengan mengirimkan barang ke pelanggan baik didalam maupun diluar wilayah operasionalnya, yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan. Ambil contoh sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman *PT. Bibli Express Service* atau bisa disebut *BES*. Banyak penjual *online shop* yang menggunakan jasa pengiriman tersebut, dengan adanya jasa pengiriman maka akan memudahkan mereka untuk mengantar barang pesanan sesuai dengan jenis layanan paket yang mereka inginkan. Semakin banyaknya penjual *online shop* maka jasa pengiriman pun akan sangat dibutuhkan, tanpa dengan adanya jasa pengiriman maka barang tidak akan sampai ke tempat tujuan. *Bibli Express Service* atau biasa dikenal dengan *BES* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Dibawah nama resmi yang berlabel *Bibli* adalah perusahaan pengiriman di Jabodetabek dan sekitarnya

Layanan logistik yang di berikan bersifat fleksibel sehingga dapat di sesuaikan dengan kebutuhan customer, meliputi layanan pengiriman multi moda ke area seluruh Indonesia. Setiap perusahaan yang bergerak di bidang logistik harus memiliki strategi yang efektif dan efisien untuk bertahan dalam memenangkan persaingan Agar terwujudnya maksud tersebut, maka *BES* Cikarang di harapkan mampu

menjaga sikap yang ramah, efisien dan efektif dalam menyajikan pelayanan jasanya sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan dari pihak pelanggan. BES Cikarang di harapkan dapat lebih mengetahui faktor-faktor “hal apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga mengevaluasi dan memperbaiki faktor-faktor yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Martin (2001, p. 6), kualitas jasa layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan *internal* dan *external* pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang di inginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas layanan yang baik. Pendapat lainnya juga diungkapkan oleh Kotler & Keller (2009, p.169), bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditanyakan atau tersirat. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah yang berhubungan dengan *service quality* beberapa peneliti telah melakukan sebuah pengukuran tentang kualitas jasa atau kualitas pelayanan, Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) konsep *Service Quality* antara lain: *Realibility* (kehandalan), *Tangible* (bukti langsung), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).



Gambar 1.1 Jumlah Pengiriman PT Blibli Express Service (BES Cikarang)

Dari table 1.1 terlihat pengiriman PT. *Blibli Express Service* menurun diempat bulan terakhir hal ini harus di perhatikan hal ini harus diperhatikan oleh pihak menejemen PT. *Blibli Express Service* namun pada saat mengalami penurunan

pengiriman tersebut maka diperlukan adanya penelitian untuk mencari tahu bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang sudah diberikan hingga pelanggan mungkin saja beralih menggunakan layanan kompetitor lain karena merasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

Tabel 1.2 Data – data keluhan pelanggan 6 bulan kebelakang

<b>Bulan</b>	<b>Keluhan – Keluhan</b>	<b>Persentase</b> <b>%</b>
Mei	1. Harga yang di berikan terlalu mahal	21%
	2. Barang Terlambat sampai tujuan	15%
Juni	1. Packing barang yang rusak	15%
	2. Web/ Aplikasi susah untuk di akses	12%
Juli	1. Proses komplain/klaim yang sulit dan lama	18%
Agustus	1. Kurang kelengkapan barang	23%
	2. Packing barang yang rusak	10%
September	1. Barang terlambat sampai tujuan	25%
	2. Karyawan kurang memahami apa yang menjadi keinginan pelanggan	8%
Oktober	1. Kurangnya respon saat terjadi masalah	13%
	2. Status perjalanan tidak sesuai	7%
	3. Kurangnya jumlah barang yang diterima customer	5%
	4. Salah kirim paket ke alamat customer	15%

Sumber: Data keluhan pelanggan PT. *BliBli Express Service*

Berdasarkan table 1.2 tersebut disebutkan beberapa keluhan – keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada perusahaan pada bulan Agustus – Oktober, sesuai dengan data – data keluhan pelanggan dapat dilihat bahwa masih banyak

pelayanan kurang puas dirasakan oleh pelanggan adanya wawancara pra reset dilakukan dengan koordinator terkait bahwasanya masih adanya keluhan yang di sampaikan oleh pelanggan.

Kinerja dari BES Cikarang akan menjadi penilaian pelanggan dalam mempersepsikan pelayanan yang di berikan. Pesepsi pelanggan sendiri di pengaruhi oleh kinerja serta kualitas jasa layanan yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan proritas utama perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Secara tidak langsung kritikan dari pelanggan yang di tujukan kepada pelayanan BES Cikarang merupakan suatu masukan yang berguna untuk meningkatkan kinerja BES Cikarang. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan pengamatan kinerja BES Cikarang. Hasilnya akan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan BES Cikarang terhadap kualitas dan kinerja pelayanan BES Cikarang. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengambil judul: **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA LOGISTIK PT *BLIBLI EXPRESS SERVICE* CIKARANG (BES CIKARANG) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMACE ANALIYSIS* (IPA)**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Terjadi penurunan jumlah pengiriman di BES Cikarang di bulan Juli – Oktober.
2. Banyaknya komplain yang diterima oleh PT Blibli Express Service.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan penelitian ini dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan bila ditinjau dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan ?
2. Atribut apa yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Penulis membatasi permasalahan pada skripsi ini. Batasan - batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Responden yang di teliti adalah konsumen BES Cikarang.
2. Penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada konsumen BES Cikarang.
3. Metode analisa yang di lakukan menggunakan *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*.
4. Dimensi servqual yang di gunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu Kehadalan (*Realibility*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Langsung (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa BES Cikarang
2. Mengetahui atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa yang di berikan BES Cikarang
3. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di BES Cikarang

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penyusunan tugas terakhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang dari judul permasalahan yang penulis buat pada tugas akhir ini, terdapat di dalamnya mengenai latar belakang masalah , perumusan masalah, tujuan penulisan, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan penelitian ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang landasan teori (dasar pengetahuan) mengenai apa yang akan dibahas pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, dan kerangka teoritis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini diuraikan populasi dan sample, variabel penelitian, jenis dan sumber data, Teknik analisis data, metode servqual dan metode IPA.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang hasil analisis terhadap responden dan mentabulasikannya dengan pembahasannya

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan, hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan jasa logistic terhadap kepuasan pelanggan pada PT. *BliBli Express Service*.

