

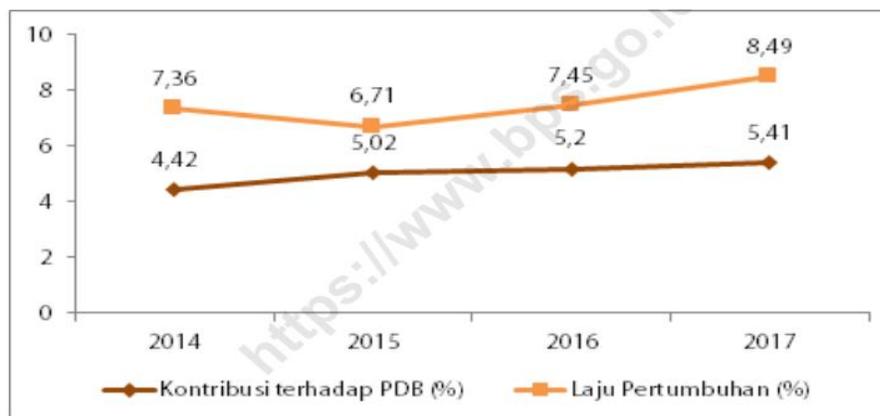
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini perkembangan perusahaan jasa pengiriman barang berkembang dengan pesat, yang dimana setiap perusahaan berlomba-lomba untuk dapat memenangkan persaingan dalam hal menawarkan produk dengan sistem pelayanan yang baik dan dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi. Perusahaan jasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan pada dasarnya pelayanan tersebut tidak berwujud tetapi dapat dirasakan manfaatnya bagi konsumen. Masyarakat pada saat ini juga semakin berminat untuk memakai perusahaan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang mereka ke tempat tujuan. Perusahaan jasa pengiriman barang yang baik dapat dikatakan bila mempunyai sistem kerja yang baik dan tidak mendapat komplain dari konsumen atau harapan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen tersebut.

Berdasarkan data badan pusat statistik (BPS), dengan berkembang pesatnya perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia, ini cukup membantu dalam mengerakkan roda perekonomian karena termasuk dalam enam lapangan usaha yang memberikan kontribusi terbesar terhadap pembentukan PDB Indonesia. Selama periode tahun 2014 – 2017, lapangan usaha ini memiliki kontribusi terhadap PDB yang terus meningkat. Pada tahun 2017, lapangan usaha ini kontribusinya mencapai 5,41% terhadap pembentukan PDB Indonesia. Dari sisi laju pertumbuhannya, Lapangan Usaha Transportasi dan Pergudangan memiliki laju pertumbuhan sekitar 7,36% di tahun 2014, meningkat menjadi 8,49% pada tahun. Maka dari itu lapangan usaha tersebut naik ke peringkat tiga yang memiliki laju pertumbuhan tertinggi di Indonesia pada tahun 2017 (BPS 2019)



Gambar 1. 1 Kontribusi Lapangan Usaha Transportasi dan Pergudangan (kategori H) terhadap PDB dan Laju Pertumbuhannya, Tahun 2014 – 2017

Sumber: Badan Pusat Statistik 2019

Berdasarkan wilayah, usaha transportasi dan pergudangan di Pulau Jawa memiliki persentase lebih besar dari usaha yang berada di luar Pulau Jawa, yaitu sekitar 58,77% dengan penyerapan tenaga kerja sekitar 62,24%. Sedangkan usaha transportasi dan pergudangan yang berada di luar Pulau Jawa sekitar 41,23% dengan penyerapan tenaga kerja sekitar 37,76%. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa penyerapan tenaga kerja dari usaha transportasi dan pergudangan di Pulau Jawa lebih besar dibandingkan di luar Pulau Jawa (Badan Pusat Statistik, 2019).

Tabel 1. 1 Persentase Usaha/Perusahaan dan Tenaga Kerja Lapangan Usaha Transportasi dan Pergudangan (Kategori H) Menurut Wilayah, Tahun 2016

Wilayah	Usaha/Perusahaan (persen)	Tenaga Kerja (persen)
Jawa	58,77	62,24
Luar Pulau Jawa	41,23	37,76
Jumlah	100,00	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik 2019

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia, dan juga merupakan kota produsen seperti, baju, celana, tekstil, dll. Dengan banyaknya

produk-produk yang dihasilkan maka dari itu banyak juga perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Bandung. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Bandung adalah CV. Lanogan Sumatera Express (CV. LSE). CV. Lanogan Sumatera Express berlokasi di Jl. Sukamenak No. 147, Sukamenak, Kec. Margahayu, Bandung, Jawa Barat. CV. Lanogan Sumatera Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang via darat tujuan Bandung – Sumatera, perusahaan tersebut melayani pengiriman barang door-to-door. Adapun barang yang biasa diangkut oleh perusahaan tersebut seperti buku, pakaian, tekstil, kapas, benang, dll.



Gambar 1. 2 Logo CV. Lanogan Sumatera Express

Sumber: Company profile, Supriadi. 2008

Dalam sebuah perusahaan kualitas pelayanan jasa sangat berpengaruh untuk kemajuan suatu perusahaan dan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa tidak puas dan tidak sesuai dengan harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut rendah. Dan di era sekarang ini konsumen lebih mementingkan kualitas pelayanan daripada harga yang diberikan perusahaan jasa pengiriman barang. Berhasil atau tidaknya pelayanan yang baik pada perusahaan ditentukan oleh petugas layanan yang ada di perusahaan tersebut. Hal ini sangat diperlukan agar bisa memenangkan persaingan dengan perusahaan lain. Pada CV. Lanogan Sumatera Express akhir – akhir ini sering mendapat komplain atau harapan yang tidak sesuai dengan konsumen. Berdasarkan wawancara dengan pemilik, pada bulan Mei 2020 dari keseluruhan barang yang dikirim ada sekitar

5% barang yang dikomplain. Adapun barang yang dikomplain diakibatkan karena kerusakan, ketepatan waktu pengiriman barang, dan kehilangan barang. Ketidakpuasan konsumen akan mengakibatkan citra negatif yang akan dilakukan konsumen, seperti menunjukkan ketidakpuasannya secara langsung kepada perusahaan melalui komunikasi yang tidak baik, ketidak harmonisan konsumen kepada perusahaan, hilangnya rekomendasi dari konsumen yang akan merugikan perusahaan, bahkan pindahnya konsumen ke perusahaan lain. Maka dari pada itu perlunya pengukuran tingkat kualitas pelayanan di CV. LSE.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan konsumen pada perusahaan CV. LSE?
2. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas CV.LSE untuk melakukan perbaikan?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan gap antara persepsi dan harapan konsumen.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama CV. LSE melakukan perbaikan layanan kualitas.
3. Mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan penulis secara langsung dalam bidang kualitas pelayanan.

2. Sekolah Tinggi Manajemen Logistik (STIMLOG)

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan khususnya perusahaan jasa pengiriman barang kepada mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Logistik (STIMLOG).

3. Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau memberikan informasi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.

4. Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini dapat berfokus dan tidak menjurus ke masalah yang lain, maka penulisan penelitian ini diberi batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus kepada atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan layanan pada CV.Lanogan Sumatera Express.
2. Penelitian ini berfokus kepada pelanggan CV. Lanogan Sumatera Express.
3. Data wawancara, melakukan tanya jawab langsung dengan pemilik CV. Lanogan Sumatera Express.
4. Penelitian ini hanya dilakukan di CV. Lanogan Sumatera Express.
5. Penelitian ini hanya berfokus pada gap 5.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 6 bab, yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar peniliti untuk melakukan penelitian, rumusan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai teori atau berbagai referensi yang digunakan untuk mendukung proses penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang diteliti serta menguraikan mengenai langkah-langkah dari awal hingga akhir yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi mengenai informasi yang telah diperoleh yang nantinya akan digunakan dalam proses pengolahan data untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB V ANALISI

Bab ini berisi mengenai analisa dari pengumpulan dan pengolahan data yang ada pada bab IV.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian tersebut serta dapat memberikan saran berdasarkan hasil kesimpulan yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk perusahaan.