

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya bisnis merupakan kegiatan menukarkan barang atau jasa dengan uang. Tujuan utama dari bisnis sendiri adalah untuk memperoleh laba atau profit. Profitabilitas sendiri memiliki arti, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu pada tingkat penjualan, aset dan modal saham tertentu, Mamdun M. Hanafi, (2012). Salah satu cara untuk memperoleh dan mempertingkatkan profitabilitas suatu perusahaan adalah dengan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap barang maupun jasa yang diberikan perusahaan sehingga pelanggan secara terus menerus menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan.

Kepuasan konsumen atau pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan anatara apa yang mereka terima dan hadapannya (Umar, 2005 :65). Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama, maka dari itu kepuasan konsumen sangat menentukan akan kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis barang atau jasa yang berkembang saat ini dan menjadi satu-satunya faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam keberhasilan industri khususnya jasa pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan, terutama dalam ketepatan waktu pengiriman barang, meminimalisir atau bahkan menghilangkan kecacatan barang pengiriman serta memberikan jaminan barang sampai ke pelanggan tentu dengan harga yang kompetitif. Tingginya kepuasan yang dirasakan pelanggan akan memberikan dampak dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang lebih kuat terhadap perusahaan dalam menggunakan jasanya.

Bisnis jasa adalah bisnis yang aktivitas atau kegiatannya menghasilkan barang *intangible* atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga pelaku bisnis akan mendapatkan keuntungan dengan cara meminta bayaran atas jasa yang mereka berikan. Bisnis jasa khususnya jasa pengiriman barang merupakan salah satu usaha dibidang logistik yang mengkhususkan terutama pada jasa yang menawarkan pelayanan berupa pengiriman barang.

Dalam pengiriman barang, perusahaan penyedia jasa dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan seperti reliabilitas, daya tangkap, kesopanan dan komunikasi antar pekerja maupun antar pekerja ke konsumen serta kemampuan memahami konsumen agar mencapai kepercayaan dan loyalitas konsumen. Adanya pengontrolan kualitas pelayanan maka perusahaan dapat meningkatkan pelayanan itu sendiri atau mencegah adanya kegiatan yang dapat membuat kualitas menurun. Konsumen mengharapkan dan menginginkan pelayanan yang cepat dan baik, ini merupakan nilai dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan suatu perusahaan maka semakin tinggi pula kualitas perusahaan tersebut. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen.

Salah satu perusahaan yang menjual jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia yaitu Lion Parcel. Lion Parcel didirikan pada tanggal 14 Februari 2013 bergerak di bidang jasa titipan yang melayani pengiriman domestik dan internasional yang didukung oleh jaringan dan infrastruktur Lion Group sebagai salah satu maskapai penerbangan terbesar. Lion Parcel memberikan pelayanan pengiriman barang dan dokumen yang terintegrasi dan kepastian dengan jaringan *outlet* yang tersebar hingga ke daerah – daerah pelosok nusantara.

Lion Parcel tergolong perusahaan baru, tidak sedikit pelanggan yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan Lion Parcel. Contohnya, keterlambatan pengiriman barang, kurangnya respon jika terjadi sebuah *complain*, sikap pegawai dan daya tanggap pegawai. Keluhan konsumen ini

merupakan kritik yang perlu dilakukannya penilaian kepuasan pelanggan dan evaluasi proses pemesanan dan pengiriman barang. Pentingnya melakukan penilaian ini guna membantu Lion Parcel dalam meningkatkan *level customer satisfaction* konsumen merasa senang dan terciptanya kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap Lion Parcel serta meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang ini, maka peneliti akan melakukan penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan serta memberi usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan profitabilitas Lion Parcel Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Atribut kualitas pelayanan apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang Lion Parcel?
2. Apa saja faktor yang meningkatkan profitabilitas perusahaan?
3. Apa saja atribut yang dapat dilakukan untuk perbaikan kinerja dan meningkatkan kinerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang Lion Parcel.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang meningkatkan profitabilitas perusahaan.
3. Untuk mengetahui atribut apa saja yang dapat dilakukan untuk perbaikan kinerja dan meningkatkan kinerja

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengasah ilmu – ilmu yang dipelajari selama kuliah serta menambah wawasan peneliti dan sebagai bahan penyusunan tugas akhir sebagai syarat kelulusan pada jenjang strata satu (S1).

1.4.2 Manfaat bagi Perusahaan

1. Membantu pihak perusahaan untuk bahan acuan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang.
2. Membantu pihak perusahaan dalam mengetahui dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Memberikan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.3 Manfaat bagi Umum

- a. Memberikan acuan kepada konsumen dalam pemilihan jasa pengiriman barang
- b. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk menggunakan layanan jasa pengiriman barang agar lebih merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lion Parcel.

1.5 Batasan dan Asumsi Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka pembahasan dan penyelesaian masalah perlu adanya batasan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan hanya di lingkup Lion Parcel Bandung
2. Penelitian dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan pada konsumen Lion Parcel Bandung.
3. Dimensi kualitas yang digunakan adalah : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

4. Penyelesaian penelitian ini hanya menggunakan metode *Fuzzy Servqual* dan dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis*.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat sistematika penulisan yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan beberapa teori dan pengertian tentang kualitas pelayanan, kualitas pelanggan, metode *Fuzzy, Service Quality, Importance Performance Analysis* dan mencari dasar dari metode – metode yang digunakan dalam pemecahan permasalahan yang ada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan pendekatan pemecahan masalah, identifikasi dan pengukuran variabel penelitian, rencana survei serta pengolahan data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menjelaskan tentang *profile* perusahaan, data – data yang diperlukan dalam penelitian serta pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini dilakukan analisis berdasarkan hasil dari perhitungan dan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode *Fuzzy SERVQUAL* dan *Importance Analysis Performance*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan inti dari tujuan penelitian berupa kesimpulan serta saran - saran baik untuk penerapan ataupun aplikasi hasil studi untuk upaya penyempurnaan.