

BAB I

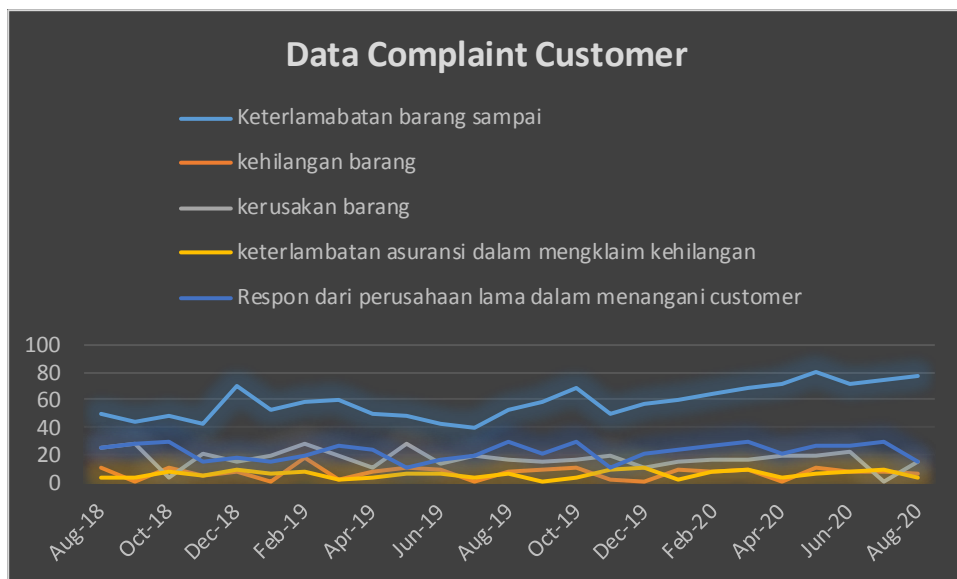
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan Logistik di Indonesia semakin hari kian pesat, hal ini di karenakan jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 268 juta penduduk dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Pada saat dahulu masih sedikit sekali perusahaan Logistik di Indonesia, akan tetapi lambat laun banyak bermunculan perusahaan Logistik baru yang membuat persaingan semakin ketat. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah permintaan pada bagian logistik, sehingga membuat pembisnis-pembisnis baru ingin terjun ke perusahaan logistik. Munculnya pesaing baru dalam bidang logistik, mengakibatkan banyak perusahaan logistik harus saling bersaing memunculkan inovasi yang terbaru yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Namun saat ini pelanggan lebih cenderung menggunakan jasa logistik yang terjamin keamanannya dan harga yang dapat dijangkau. Perusahaan yang memiliki keinginan untuk terus berkembang dan bertahan harus selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelinggannya. Saat ini kepuasan pelanggan adalah wujud utama agar sebuah perusahaan dapat tetap sukses. Sebuah kepercayaan pelanggan yang tumbuh akan muncul ketika kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan keinginan pelanggan. Sehingga saat pelanggan sudah percaya dengan perusahaan dengan sendirinya akan tumbuh rasa kepercayaan dan loyalitas dari pelanggan untuk tetap menggunakan jasa dari perusahaan.

Studi kasus yang diangkat pada penelitian ini adalah pada PT.XYZ. perusahaan ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa transportasi dan logistik dalam lingkup domestik yang berlokasi di Jakarta. Kegiatan bisnis yang dilakukan pada perusahaan ini yaitu melakukan pengiriman barang menggunakan sarana transportasi darat dan laut dengan hitungan *container* (cargo) ke beberapa tujuannya di kawasan se-Indonesia. Sebagai salah satu perusahaan dalam bidang logistik PT.XYZ dituntut untuk

dapat bersaing dalam dunia bisnis dengan tujuan mencapai target sesuai dengan apa yang di rencanakan agar perusahaan terlihat lebih unggul di bandingkan dengan perusahaan pesaing. Oleh karena itu maka sangat penting bagi perusahaan untuk melakukan analisis Kepuasan pelanggan terhadap bisnis jasa ini. untuk mengetahui berhasilnya sebuah perencanaan tersebut perusahaan mengevaluasi dengan analisis *servqual* dan *qfd*. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perlu diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan dari pihak perusahaan kepada pelanggannya. Mengingat perusahaan terbilang baru karena baru berumur sekitar 4 tahun lebih dan perusahaan belum pernah melakukan analisa atau *survey* atas kualitas pelayanannya terhadap pelanggannya.



Gambar 1.1 Data *Complaint Customer*

(Sumber : Pt. XYZ 2020)

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan jasa logistik dengan metode *service quality* dan *qfd*?
2. Atribut-atribut logistik manakah yang perlu ditingkatkan kualitas

pelayanannya dengan menggunakan metode *Servqual* dan *QFD*?

3. Bagaimana rancangan usulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat menghasilkan solusi - solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diketahui tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan jasa logistik dengan metode *service quality* dan *qfd*.
2. Menganalisa atribut-atribut logistik manakah yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan metode *Servqual* dan *QFD*.
3. Menentukan rancangan usulan perbaikan yang yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat menghasilkan solusi - solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagi Peneliti : Menambah ilmu pengetahuan serta wawasan dalam bidang logistik, serta dapat mengaalisa permasalahan yang terjadi pada industry sebagai pengaplikasian dari mata kuliah yang telah dipelajari di bangku perkuliahan selama 7 semester, menambah relasi hubungan di dalam perusahaan, mendapatkan pengetahuan dan pengalaman diluar perkuliahan.
- 2) Bagi Perguruan Tinggi : Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk sistem pendidikan sejauh mana pembelajaran dan materi mata kuliah yang telah dijalankan selama ini khususnya dalam perusahaan logistik,

membangun relasi antara perusahaan dengan universitas, dan juga menambah keilmuan perpustakaan tentang ilmu servqual dalam perusahaan logistik.

- 3) Bagi Perusahaan : Mendapatkan usulan atau saran sebagai bentuk pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya pengembangan dan peningkatan mutu kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup ditujukan agar proses penelitian dapat berjalan dengan baik dan lebih terarah. Penelitian ini diutamakan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual dan qfd untuk menganalisis atribut – atribut mana saja yang harus di evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada industry jasa (logistik) untuk jenis layanan cargo. Penelitian ini menggunakan jumlah pelanggan yang digunakan sebagai populasi diambil dari data dua tahun terakhir, yaitu 2018-2020. Penelitian ini diambil datanya saat pandemic covid 19.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika yang telah ditentukan seperti berikut ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan laporan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang digunakan sebagai dasar bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Penulisan teori-teori tersebut bertujuan sebagai sarana mempermudah pembaca dalam memahami konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini didapatkan dari berbagai literatur, penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya, jurnal, serta berbagai artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Metodologi ini menggambarkan alur dari kegiatan serta kerangka berpikir yang dipakai selama melakukan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini permasalahan akan dibahas secara jelas dengan menggunakan metode *service quality (servqual)* dan *QFD*. Data yang digunakan didapatkan dari perusahaan tempat dilaksanakannya penelitian yaitu PT. XYZ. Selain itu, pada bab ini dijelaskan rekomendasi perbaikan dari perusahaan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pada pelanggan dan dapat mengurangi beberapa kesalahan yang terjadi di perusahaan dengan menggunakan metode *servqual*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijabarkan kesimpulan yang diambil dari keseluruhan rangkaian penelitian ini. Selain itu juga diberikan saran atau rekomendasi untuk pengembangan dan pelaksanaan penelitian selanjutnya.