

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia begitu cepat beriringan dengan perkembangan teknologi dan informasi. Hal ini dialami oleh perusahaan-perusahaan besar maupun perusahaan-perusahaan kecil. Perkembangan ini sangat dirasakan bagi perusahaan-perusahaan yang dulu sistemnya dilakukan secara manual ataupun tradisional, sekarang sudah mulai bergeser dengan sistem otomatisasi. Misalnya, perusahaan-perusahaan yang dulunya melakukan transaksi dengan memerlukan waktu sehari-hari, sekarang transaksi dapat diproses dengan sangat cepat.

Di dunia perbisnisan, pelanggan sangat memiliki peran yang penting dalam pertumbuhan suatu perusahaan. Kegiatan pelanggan yang beragam dapat mewajibkan atau membuat suatu perusahaan untuk dapat memenuhi semua kebutuhan agar dapat menarik pelanggan yang lebih banyak. Perilaku pelanggan muncul sebagai gambaran bagi sebuah perusahaan untuk meningkatkan usaha jual dan minat beli pelanggan di dunia pasaran. Adanya perilaku pelanggan inilah yang kemudian membentuk sebuah konsep layanan atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Layanan secara khusus berfungsi untuk menggabungkan atau menyatukan bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan yang berkaitan dengan pelanggan. Dalam dunia persaingan bisnis sekarang ini yang semakin ketat, produk atau jasa bukan lagi faktor utama yang menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam persaingan yang sedang dialami.

*PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) AMBON* merupakan perusahaan besar yang bergerak di bidang ekspedisi pengiriman paket ke seluruh kota Indonesia. PT.TIKI didirikan oleh Alm. Bpk Soeparno dan Ibu Nuraini Sooprpto pada 1 September 1970, kemudian semakin diperkuat dengan bergabungnya Alm. Bpk Irawan Saputra, Bpk Gideon Wiraseputra dan Bpk Raphael Rusmadi pada tahun 1972. Diawali dengan dengan dua cabang utama di Pangkal Pinang dan Semarang, saat ini PT.TIKI telah memiliki lebih dari 450 cabang, 3000+ gerai dan melayani 453 kabupaten atau kota dan 98% kode pos di seluruh Indonesia dan terus memperluas jaringannya.

*TIKI AMBON* pasti tak luput dari masalah dan kekurangan yang dialami. Entah itu dalam hal keterlambatan pengiriman barang maupun keterlambatan barang yang diterima oleh pelanggan. Untuk meminimalisir masalah dan kekurangan yang terjadi, *TIKI AMBON* terus menerus meningkatkan kualitas layanan dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Salah satu layanan yang diberikan *TIKI AMBON* kepada pelanggannya yaitu Layanan Tracking dalam pengiriman yang dilakukan. Fungsi Layanan Tracking sendiri yaitu untuk membantu pelanggan dalam mengecek letak atau keberadaan paket milik pelanggan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada bagian 1.1. Berikut merupakan rumusan masalah, diantaranya :

1. Bagaimana *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* yang diterapkan *TIKI AMBON*?
2. Bagaimana dampak dari *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* yang dilakukan oleh *TIKI AMBON*?
3. Bagaimana hambatan yang dialami *TIKI AMBON* dalam menerapkan *Kualitas Layanan Teknologi Informasi*?

### **1.3 Tujuan Pembahasan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bagian 1.2. Berikut merupakan tujuan pembahasan, diantaranya :

1. Menganalisis *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* pada *TIKI AMBON*.
2. Menganalisis dampak yang ditimbulkan dari *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* pada *TIKI AMBON*.
3. Menganalisis hambatan yang dialami *TIKI AMBON* dalam menerapkan *Kualitas Layanan Teknolgi Informasi*.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Pada pembahasan ini terfokus pada Analisis *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* pada *PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) di AMBON*. Layanan yang digunakan TIKI AMBON yaitu Sistem Tracking dalam proses pengiriman barang.

#### 1.5 Sumber Data

Pada bagian ini, sumber data yang penulis gunakan untuk melaksanakan tugas akhir yaitu :

1. Studi Pustaka

Penulis mencari data melalui literatur maupun pustaka berupa jurnal, buku, majalah dan internet untuk mendapatkan data awal tentang Kualitas Layanan.

2. Wawancara

Dalam tahap ini penulis melakukan wawancara secara langsung dan melakukan tanya jawab dengan karyawan atau pegawai yang bekerja di PT.TIKI di AMBON.

3. Observasi

Penulis melakukan pengamatan dan mencatat setiap proses yang diteliti.

4. Kuesioner

Penulis membagikan kuesioner kepada para pelanggan yang sudah menggunakan jasa TIKI AMBON.

#### 1.6 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Lexy J. Maleong, 2002:3). Dalam metode penelitian deskriptif, data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari objek yang diamati maupun orang yang diwawancarai merupakan sumber data utama. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran tentang Kualitas Layanan yang diterapkan oleh *TIKI AMBON* sebagai

upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut merupakan langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini :

1. Menganalisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi yang diterapkan oleh *TIKI AMBON*.
2. Menganalisis layanan-layanan yang disediakan oleh *TIKI AMBON* dalam mendukung Kualitas Layanan Teknologi Informasi.
3. Menganalisis dampak yang dirasakan oleh *TIKI AMBON* selama menerapkan *Kualitas Layanan Teknologi Informasi*.
4. Menganalisis hambatan yang dialami oleh *TIKI AMBON* dalam menerapkan *Kualitas Layanan Teknologi Informasi*.
5. Menganalisis informasi dari para pelanggan mengenai *Kualitas Layanan Teknologi Informasi*.
6. Menarik kesimpulan dari hasil analisis mengenai Kualitas Layanan pada *TIKI AMBON* untuk meningkatkan *kepuasan pelanggan*.

### **1.7 Sistematika Penyajian**

Berikut ini merupakan sistematika penyajian laporan :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Pembahasan, Ruang Lingkup, Sumber Data, Metodologi Penelitian, Sistematika Penyajian.

#### **BAB II KAJIAN TEORI**

Pada Bab ini berisi : Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan, Media Sosial, Kepuasan Pelanggan.

#### **BAB III PROFIL PERUSAHAAN**

Pada Bab ini berisi : Profil Perusahaan, Struktur Organisasi, Proses Bisnis, Deskripsi Penelitian.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi : Hasil Wawancara, Hasil Kuesioner dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Teknologi Informasi dan Pengiriman pada *TIKI AMBON*.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini berisi : Simpulan, Saran