

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam kehidupan sehari-hari manusia sangat membutuhkan berbagai macam jasa seperti jasa transportasi, telekomunikasi, hiburan, kesehatan, finansial, pendidikan, pengantaran barang (paket), dan lain sebagainya. Saat ini salah satu jenis jasa yang berkembang pesat adalah jasa kurir/paket. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan masyarakat akan pengiriman barang membutuhkan waktu yang relatif singkat sehingga perusahaan jasa kurir/paket dijadikan alternatif pertama sebagai perantara dalam pengiriman barang karena dirasa dapat mengirimkan barang dalam waktu yang singkat dan dengan ongkos yang relatif murah.

Salah satu perusahaan jasa kurir/paket yang terletak di kota Bandung adalah PT ELTEHA INTERNASIONAL yang melayani pengantaran barang baik dalam negeri maupun luar negeri yang saat ini beroperasi dan berkembang hingga memiliki 250 titik tujuan pengiriman di Indonesia yang difasilitasi dengan lebih dari 500 kendaraan operasional dan memiliki cabang di luar negeri, yaitu Singapura, Los Angeles, dan New York. PT ELTEHA INTERNASIONAL ini dikatakan perusahaan jasa yang senior karena berdiri pada tahun 60-an, sehingga sangat dikenal oleh masyarakat.

Mulai tahun 90-an, banyak sekali muncul berbagai perusahaan sejenis dengan berbagai promosinya dan perluasan jaringan yang sangat cepat. PT ELTEHA INTERNASIONAL membutuhkan cara untuk meningkatkan jumlah konsumen. Dengan melihat kenyataan yang ada, maka pada penelitian kali ini penulis mencoba untuk membantu kepala cabang PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung untuk meningkatkan jumlah konsumen jasa pengiriman paket.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Melalui wawancara dengan pihak manajemen PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung, faktor-faktor yang menyebabkan saat

ini PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung ini kurang diminati oleh konsumen dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan yang disebarakan menunjukkan bahwa penyedia jasa paket yang paling diingat (*Top Of Mind*) adalah TIKI. Elteha masih kurang diingat oleh para responden sebagai penyedia jasa paket yang pertama kali diingat.

**Tabel 1.1**  
***Top Of Mind* Penyedia Jasa Paket**

Jawaban	Total Jawaban Responden	Persentase (%)
TIKI	11	36,67%
Pos Indonesia	7	23,33%
DHL	5	16,67%
Elteha	4	13,33%
FedEx	1	3,33%
Pahala Kencana	1	3,33%
Cobra	1	3,33%

*Sumber : Kuesioner Pendahuluan, 2008*

2. Banyaknya cabang/agen dari pesaing di kota Bandung yang dapat memudahkan konsumen untuk menggunakan layanan pengiriman jasa paket, karena jarak untuk mengirimkan jasa paket jauh lebih dekat, sedemikian rupa sehingga konsumen semakin enggan menggunakan layanan jasa paket PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung.
3. Kualitas pelayanan PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung yang kurang baik dimata konsumen seperti sedikitnya lokasi cabang/agen ELTEHA di kota Bandung, keterlambatan sampainya barang kiriman di alamat tujuan, barang kiriman rusak ketika sampai di alamat tujuan, tidak adanya ruang tunggu yang memadai, sehingga konsumen merasa kecewa dan tidak lagi menggunakan layanan jasa paket PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar penulis tidak menyimpang dari tujuan penulisan laporan, maka penulis merasa perlu untuk membatasi pengamatan yang dilakukan. Pembatasan masalah yang digunakan dalam

penelitian Tugas Akhir ini adalah mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diinginkan pelanggan jasa paket domestik dari penyedia jasa paket PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung dengan para pesaingnya. Pesaing yang diamati adalah perusahaan pengiriman jasa paket yang paling diingat (*Top Of Mind*) sebelum Elteha, yaitu PT TIKI, PT Pos Indonesia, dan PT DHL Express.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ditetapkan, peneliti mengkaji masalah tersebut dan menemukan beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat *Perceived Quality* PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung jika dilihat dari sudut pandang konsumen?
2. Bagaimana perbandingan *Perceived Quality* antara PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung dengan pesaing lainnya?
3. Usaha apa yang dapat dilakukan PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung agar *Perceived Quality* PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung dapat lebih baik dimata konsumen?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat *Perceived Quality* PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung jika ditinjau dari segi konsumen.
2. Mengetahui perbandingan *Perceived Quality* antara PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung dengan para pesaingnya.
3. Mengetahui usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung agar *Perceived Quality* PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung dapat lebih baik dimata konsumen.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah dari latar belakang masalah, batasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, berisi teori-teori dan konsep yang menjadi pedoman berpikir pada penelitian ini, seperti teori tentang kualitas, *perceived quality*, teknik pengujian hipotesis, sampling, metode statistika dan lain-lain.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dari awal sampai akhir dimulai dari penelitian pendahuluan dan persiapan penelitian meliputi studi literatur, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, sampai penarikan kesimpulan dan saran. Metodologi ini ditulis dalam bentuk *flowchart*.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Pada bab ini, berisi data-data yang dikumpulkan untuk keperluan penelitian. Data-data ini diperoleh dari wawancara langsung berbagai sumber dan data dari kuesioner.

### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Pada bab ini, berisi tentang pengolahan data yang telah dilakukan oleh analisis dengan menggunakan berbagai sumber yang ada untuk kemudian dianalisis guna memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung dan memberikan beberapa usulan untuk PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bab ini juga berisi saran-saran perbaikan untuk PT ELTEHA INTERNASIONAL cabang Bandung dan saran untuk penelitian lebih lanjut