

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Seiring dengan perkembangan waktu, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa harus dapat meningkatkan kualitas produk atau pelayanan jasanya untuk dapat bertahan dalam persaingan pasar yang semakin ketat. Demikian pula untuk industri yang bergerak dalam bidang jasa, kemampuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen merupakan hal yang sangat penting.

PT. Dakota Cargo merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa, yaitu untuk pengiriman kargo, yang melayani pengiriman barang baik dalam jumlah yang banyak maupun dalam jumlah yang sedikit. PT. Dakota Cargo hanya melayani pengiriman barang domestik yaitu pengiriman barang ke berbagai kota di Indonesia.

PT. Dakota Cargo harus dapat bersaing dengan perusahaan kargo lainnya dalam memperoleh dan mempertahankan kepercayaan konsumen. Untuk memperoleh dan mempertahankan kepercayaan konsumen diperlukan kecepatan dan ketepatan waktu pengantaran, keamanan, dan jaminan ganti rugi akibat kelalaian perusahaan, sehingga konsumen merasa puas dalam memakai industri jasa tersebut dan bahkan diharapkan dapat menjaring konsumen baru.

Oleh karena itu, PT. Dakota Cargo sangat mementingkan dan mengedepankan kualitas pelayanan jasa, sehingga PT. Dakota Cargo selalu berusaha untuk dapat memberikan yang terbaik bagi konsumen. Namun, masih terdapat ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu berupa keluhan - keluhan yang diterima oleh perusahaan.

Keluhan - keluhan yang ditujukan antara lain berupa ketidaktepatan waktu penerimaan barang seperti yang telah dijanjikan, barang yang diterima dalam keadaan rusak, dan barang yang diterima tidak lengkap atau kurang karena barang terselip, dan barang yang dikirim oleh konsumen hilang.

Untuk mengetahui apa yang diinginkan konsumen dan seberapa besar kepuasan konsumen terhadap jasa yang telah diberikan oleh PT. Dakota Cargo, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran kualitas jasa berdasarkan persepsi dan harapan dari konsumen.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada saat ini, di perusahaan terdapat gejala ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dapat diketahui dari terdapatnya keluhan - keluhan yang ditujukan kepada perusahaan. Keluhan - keluhan yang ditujukan antara lain berupa ketidaktepatan waktu penerimaan barang seperti yang telah dijanjikan, barang yang diterima dalam keadaan rusak, dan barang yang diterima tidak lengkap atau kurang karena barang terselip, dan barang yang dikirim oleh konsumen hilang.

Adapun penyebab dari keluhan - keluhan yang ditujukan antara lain, dikarenakan barang yang diterima oleh perusahaan diterima dari tangan ke tangan, sehingga barang menjadi rusak pada saat tiba ke tangan konsumen, selain itu barang yang dikirim selama dalam perjalanan mengalami transit di berbagai daerah, sehingga terdapat kemungkinan barang menjadi hilang selama perjalanan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi harapan dan persepsi konsumen. Perusahaan sebaiknya melakukan suatu penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdapat di perusahaan. Sehingga dapat diketahui faktor – faktor yang memerlukan perbaikan kualitas pelayanan dan faktor – faktor yang harus dipertahankan, dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Mengingat luasnya ruang lingkup dan keterbatasan waktu penelitian, maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

- Terdapat beberapa cabang PT. Dakota Cargo di Bandung, sehingga penelitian dan pengukuran kualitas jasa hanya dilakukan di PT. Dakota Cargo yang terletak di Jalan Soekarno - Hatta No 538, Bandung.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan yang dihadapi perusahaan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan jasa di perusahaan ?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan perusahaan menurut harapan dan persepsi konsumen PT. Dakota Cargo?
3. Perbaikan apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

#### 1.5 Tujuan dan Maksud Pengamatan

Tujuan dan maksud pengamatan yaitu :

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perusahaan.
2. Mengetahui berapa besar tingkat kualitas pelayanan perusahaan.
3. Mencari tahu perbaikan apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh pihak perusahaan yaitu :

1. Perusahaan dapat mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen.
2. Perusahaan dapat melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

Manfaat yang diperoleh penulis yaitu :

1. Penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat secara langsung.
2. Penulis dapat memperoleh pengalaman tentang pelayanan bidang industri jasa kargo.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bab 1 Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan pengamatan, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

2. Bab 2 Landasan teori

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3. Bab 3 Sistematika Penelitian

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan selama melakukan penelitian untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi sehingga diharapkan akan mencapai tujuan pengamatan.

4. Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi data – data yang dikumpulkan oleh penulis untuk kemudian diolah.

5. Bab 5 Analisis

Bab ini berisi analisis terhadap hasil yang didapatkan dari pengolahan data.

6. Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran – saran yang mendukung proses penelitian ini.