

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan Jasa Pengiriman merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang layanan pengiriman, yang dalam hal ini adalah pengiriman barang. Telah kita ketahui, pengiriman barang adalah proses memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Fakta dari mengapa pengiriman barang terjadi, adalah karena beberapa hal sebagai berikut, Terdapat transaksi jual beli barang, Adanya kebutuhan barang di suatu tempat, Untuk mengisi kebutuhan stok barang di lokasi yang lainnya. Dibutuhkan suatu metode untuk dapat memindahkan suatu barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Metodenya adalah melakukan pemindahan menggunakan tenaga manusia, melakukan pemindahan menggunakan teknologi atau alat yang telah diciptakan oleh manusia, seperti mobil, gerobak, truk, kereta api, dan lain – lain. Alat yang digunakan untuk memindahkan suatu barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya dikenal sebagai alat transportasi. Sementara mode yang dipakai untuk memindahkan barangnya dapat melalui darat, laut, hingga udara. Baik itu pengiriman antar kota, hingga ke antar negara. Yang menjadi alasan mengapa orang atau perusahaan membutuhkan jasa pengiriman barang adalah alat transportasi yang mendukung dari orang/perusahaan itu sangatlah terbatas. Maka dari itu, dibutuhkan jasa pihak lain untuk membantu melakukan pengiriman barang ke tujuan. Inilah mengapa perusahaan jasa pengiriman barang hadir.

Namun, sebagai pengguna jasa pengiriman barang, pengguna juga harus mengetahui kelegalitasan dari sebuah Perusahaan Jasa Pengiriman barang. Sebuah perusahaan jasa pengiriman barang harus mempunyai surat ijin untuk mendirikan

dan menjalankan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia. Baik itu berbentuk CV, ataupun PT. Adapun pelaku bisnis ini yang menjalankan usaha pengiriman barang secara perorangan, biasanya tidak mempunyai badan usaha karena hanya memiliki unit transportasi pendukung yang sedikit. Fakta bahwa perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia sangatlah beragam. Itu yang kita kenal sebagai perusahaan ekspedisi dan logistik dan perusahaan *trucking*.

Industri jasa pengiriman tentu saja memberikan dampak positif kepada dunia usaha karena sangat membantu pendistribusian barang kepada konsumen dan pengiriman dokumen-dokumen yang dilakukan oleh perusahaan. Pengiriman barang pun dapat dilakukan dengan menggunakan jasa kurir. Peranan jasa pengiriman sangat penting untuk meningkatkan percepatan pengiriman barang yang saat ini banyak dibutuhkan.

Usaha bidang jasa merupakan salah satu bidang usaha yang memegang peranan penting sistem perekonomian, karena bidang jasa bertujuan untuk melayani kebutuhan dan keinginan seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Pertumbuhan sektor jasa yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Banyak jasa pengiriman memberikan pelayanan baik, namun dalam memahami kebutuhan dan permintaan pelanggan masih terbatas. Untuk dapat memenuhi permintaan pelanggan, perusahaan harus mengikuti perkembangan zaman. Persaingan antar jasa pengiriman banyak disadari pada sebuah bentuk inovasi yang lebih maju dan efisien bagi pengguna jasa pengiriman.

Peningkatan bisnis dibidang jasa tak terlepas dari kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Alma, (2005) “Selama ini pemasaran jasa masih belum diperhatikan, tetapi melihat banyaknya jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli jasa tersebut, maka produsen jasa mulai memberikan pelayanan khusus. Jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena jasa ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dan membuat konsumen merasa terpenuhi atas jasa yang diterimanya. Konsumen dari bisnis jasa ini tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik, baik dari sarana maupun prasarana dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Selain itu bisnis jasa juga harus diimbangi dengan kualitas layanan yang baik. Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2001) merupakan salah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dari kualitas perusahaan. Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dengan harapan pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan (Tjiptono, 2012). Pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka konsumen yang menentukan kualitas jasa yang mereka konsumsi. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2000) persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

(*emphaty*) kelima persepsi itu dapat diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan masyarakat.

Perkembangan di bidang jasa pengiriman barang menjadikan berbagai industri perusahaan jasa pengiriman barang semakin berkembang di Indonesia. Bagi masyarakat yang ingin mengirim barang dari satu tempat ke tempat lain tanpa harus mengantar dengan sendirinya menggunakan jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi yang tepat, apalagi dengan berkembangnya teknologi internet membuat pemasaran online sangat bermanfaat bagi pasar online. Karena di jaman modern sekarang banyak orang menggunakan jual beli online. Menurut Mulyadi (2001:201), sistem pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang di karenakan adanya penjualan barang dagang. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono,2012)

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. (Abubakar & Siregar, 2010 : p.2). Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti

yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Kualitas Pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik (Tjiptono, 2012)

Menurut Lovelock yang disadur kembali oleh J. Supranto (2003,394), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai: *quality is degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellent, in meeting the customer requirement*. Sedangkan Musselmen dalam J. Supranto (2003,394) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai: *Customer service and quality level is degree to which a service meets the specifications of management and the expectations of customers*.

Dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah *responsiveness* (daya tanggap) terhadap keinginan, kebutuhan, dan harapan nasabahnya. Selain itu dimensi penting lainnya adalah *reliability* (kehandalan) dari kualitas jasa yang di tawarkan kepada nasabahnya. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *reliability* (keandalan) merupakan dua dari lima dimensi kualitas pelayanan (*services quality*). *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kesediaan penyedia jasa terutama stafnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen, dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat

dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah konsumen, menurut Zeithaml dan Bitner (Arif 2015). Sedangkan *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan *service* yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Atau dengan kata lain *reliability* (keandalan) adalah sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikannya kepada konsumen Zeithaml dan Bitner (Arif 2015).

CV Tunas Pratama Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman. Sejak lama perusahaan ini terus berkembang di daerah-daerah Jawa dan Sumatera. Eksistensi Tunas Pratama Express sebagai perusahaan jasa pengangkutan dalam beberapa tahun belakangan mulai mendapat ancaman yang serius dari para pesaingnya. Berhasilnya perusahaan jasa pengangkutan lain menguasai pasaran seperti Melianda Cargo adalah faktor utama penyebab terancamnya keberadaan Tunas Pratama Express. Perusahaan jasa pengangkutan pengiriman barang khususnya Tunas Pratama Express harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya, agar pelanggan tidak beralih ke jasa pengangkutan pengiriman barang lain.

Melianda Cargo juga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman, perusahaan ini bisa disebut masih belum sedewasa perusahaan Tunas Pratama Express. Tetapi perusahaan ini memiliki konsistensi yang baik dalam beberapa tahun belakang. Perusahaan Melianda Cargo sudah berhasil memberi ancaman yang serius untuk para pesaingnya seperti Tunas Pratama Express.

Hal ini sejalan dengan fenomena yang ada saat ini, yang kebanyakan perusahaan jasa pengiriman barang yang telah bersaing, dimana di kedua jasa pengiriman bersaing terkait ketepatan waktu menjadi faktor yang berpengaruh kuat terhadap keberhasilan sebuah perusahaan ekspedisi. Pelanggan selalu mengharapkan barang kiriman bisa tiba tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah diperkirakan sejak awal. Berikutnya tarif pengiriman juga tidak kalah penting karena akan berdampak pada harga yang harus dibayar oleh pelanggan, kemudian jangkauan layanan merupakan hal penting dalam bisnis pengiriman barang dan jasa pengiriman harus bisa melayani sampai ke pelosok. Penulis ingin membahas antara Tunas Pratama Express dan Melianda cargo yang telah banyak dikenal menguasai pasar karna salah satu perusahaan pengiriman yang senior dengan perusahaan pendatang baru yang memberi ancaman yang serius kepada pesaingnya dalam bidang ekspedisi, namun masih ada kelemahan dan kelebihan di kedua perusahaan tersebut serta untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan antara Tunas Pratama Express dan Melianda cargo serta ingin merubah statemen masyarakat yang menyatakan bahwa Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo adalah perusahaan yang sama besar.

Perkembangan pengiriman barang CV Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo mengalami penurunan dan kenaikan yang signifikan beberapa bulan belakangan, pada tabel 1.1 disajikan data yang menggambarkan penurunan dan kenaikan produksi pengiriman Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo pada jasa pengiriman barang, hal itu dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Data Pengiriman CV. Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo di
Bukittinggi Periode (juli-desember) 2017

Bulan	Pengiriman barang Tunas Pratama Express bukittinggi (tonage)	Perkembangan (%)	Pengiriman barang Melianda cargo bukittinggi (tonage)	Perkembangan (%)
Juli	190.297	19,0	140.825	14,0
Agustus	163.118	16,3	190.944	19,0
September	165.290	16,5	195.034	19,5
Oktober	137.158	13,7	259.485	25,9
November	119.475	11,9	272.224	27,2
Desember	113.089	11,3	281.787	28,1
Total	879.443		1.340.301	

Sumber : Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pengiriman barang oleh Tunas Pratama Express dari bulan juli sampai dengan desember terus mengalami penurunan jumlah produksi pengiriman, meskipun sempat mengalami peningkatan pada bulan september, namun pada bulan berikutnya secara berturut-turut hingga bulan desember mengalami penurunan. Dapat dilihat juga produksi pengiriman Melianda Cargo dari bulan juli sampai dengan desember terus mengalami kenaikan, khususnya pada bulan oktober mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, hal ini merupakan bentuk fenomena yang menarik untuk diteliti, karena mengacu pada data sekunder yang diperoleh dari Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo di Kota Bukittinggi bahwa terjadi penurunan dan kenaikan yang signifikan produksi pengiriman barang pada bulan juli sampai dengan desember.

Seperti yang diketahui, Tunas Pratama Express adalah perusahaan yang sudah lama bergerak di bidang layanan jasa pengiriman, perusahaan ini bisa dikatakan perusahaan jasa pengiriman yang cukup tua yang ada di kota Bukittinggi, tetapi produksi pengiriman di Tunas Pratama Express periode juli sampai dengan desember 2017 terus mengalami penurunan, sedangkan pada perusahaan Melianda Cargo mengalami peningkatan jumlah produksi pengiriman pada periode yang sama. Melianda Cargo masih terbilang perusahaan baru untuk perusahaan layanan jasa pengiriman di Bukittinggi, tetapi sudah memberikan persaingan kepada perusahaan lain pada bidang yang sama. Dalam permasalahan ini kemungkinan ada perbedaan Kualitas Pelayanan antara Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo yang mempengaruhi jumlah pengiriman masing-masing perusahaan.

Dalam mengenali permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN CV. TUNAS PRATAMA EXPRESS DENGAN MELIANDA CARGO DI BUKITTINGGI “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan Tunas Pratama Express dengan Melianda Cargo.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian adalah:

Untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan Tunas Pratama Express dengan Melianda Cargo.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi, terutama mengenai Kualitas Pelayanan, guna meningkatkan penggunaan jasa Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo.

2. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis untuk dijadikan sumber masukan mengenai Kualitas Pelayanan.