

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan asumsi yang digunakan, serta sistematika penulisan yang secara detail di jelaskan dalam sub- sub berikut.

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2021 ini persaingan perusahaan jasa pengiriman barang akan semakin ketat dan tidak dapat dihindari dikarenakan banyak yang lebih memilih menggunakan jasa pengiriman guna menghemat waktu dan biaya. Meningkatnya jumlah pesaing dan pelanggan yang akan terjadi menuntut perusahaan untuk memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada pesaing.

Menurut Rustika (2007), Kualitas mempunyai hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas dapat memberikan nilai tersendiri untuk menarik pelanggan agar memiliki ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pelayanan yang kurang baik membuat pelanggan kecewa dan enggan untuk menggunakan jasa dari perusahaan. Setiap perusahaan dituntut agar bisa memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan penawaran yang terbaik dan pelayanan yang paling optimal, mengingat perusahaan harus mampu bertahan di dalam ketatnya persaingan bisnis yang seperti sekarang ini.

Menurut Nurlinda (2013), Kepuasan pelanggan adalah suatu rasa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum proses pembelian dan kinerja aktual produk dirasakan setelah pemakaiannya. Pelanggan

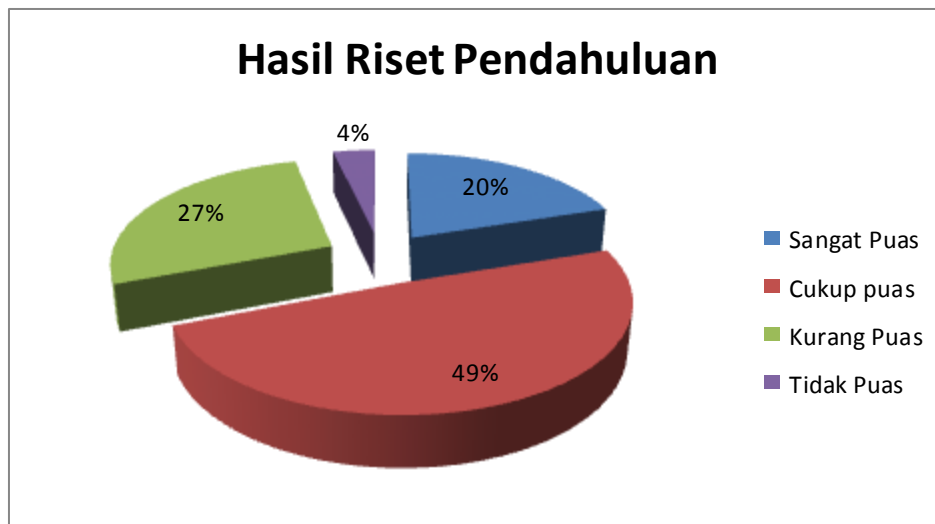
yang puas setelah menggunakan produk akan menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain, bahkan mereka akan merekomendasikan kepada orang sekitarnya. Sebaliknya, pelanggan yang mendapat pengalaman negatif akan menceritakan pengalaman yang buruk kepada orang lain yang akan menimbulkan sikap dan pikiran negatif terhadap produk dari perusahaan yang akan membuat orang lain tidak tertarik untuk menggunakan produk dari perusahaan.

Pelanggan akan menilai perusahaan dari produk atau jasa yang mereka rasakan. Produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi pelanggan terhadap kualitas dari produk atau jasa yang diberikan kepadanya. Perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sering terjadi. Perubahan dan inovasi dari persepsi dan harapan sangat cepat sehingga menuntut perusahaan agar dengan sigap menghadapi cepatnya perubahan tersebut.

SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang antar wilayah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga dapat bersaing dengan para kompetitor di Indonesia. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon pelanggan, baik penyediaan kebutuhan pelanggan akan kiriman *express* maka perusahaan memperluas jaringan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan bagi pelanggan dalam negeri dengan membangun kantor cabang.

SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan merupakan salah satu cabang yang terletak di JL. Halim Perdana Kusuma Kabupaten Bangkalan dengan kode pos 69121. SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Melihat persaingan yang sangat ketat, maka yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah menjaga pelanggannya agar tetap setia menggunakan jasanya. Salah satu cara yang bisa dilakukan agar tujuan tersebut dapat tercapai adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan dengan kualitas yang dapat membuat pelanggannya merasa puas. Persepsi dan harapan pelanggan SiCepat *Ekspres* Cabang Bangkalan dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan masyarakat terkait pelayanan di SiCepat *Ekspres* Cabang Bangkalan.

Bedasarkan survei yang telah dilakukan oleh peneliti guna mengetahui kepuasan pelanggan SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan, terhadap 55 responden pelanggan SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan diperoleh hasil bahwa sebesar 20% sangat puas, 49% cukup puas, 27,% kurang puas dan tidak puas 4% , terdapat 31% pelanggan yang masuk kategori kurang puas dan tidak puas disisi lain berdasarkan hasil interview dengan admin Sicepat *Ekspres* cabang Bangkalan, diperoleh informasi bahwa Sicepat *Ekspres* cabang Bangkalan menginginkan agar persentase pelanggan yang masuk kategori kurang puas dan tidak puas maksimum sebesar 10% karena pelanggan yang kurang puas dn tidak puas itu dapat mengurangi reputasi dari Sicepat *Ekspres* cabang Bangkalan. Reputasi yang baik untuk agen jasa pengiriman itu sangat karena persaingan antara perusahaan jasa pengiriman saat ini semakin kompetitif.



Gambar 1.1 Hasil Riset Penelitian

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan pada latar belakang, maka penulis mengangkat permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, diperhatikan sesuai dengan manajemen perusahaan yang sesuai dengan keinginan pelanggan?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan,
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mengetahui upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk menambah wawasan dan mendewasakan pikiran peneliti dalam pemecahan masalah yang ada di tengah masyarakat dan penelitian ini digunakan sebagai implementasi teori yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini sebagai masukan serta bahan evaluasi bagi pimpinan perusahaan untuk peningkatan kualitas pelayanan untuk waktu yang akan

datang peningkatan kualitas pelayanan untuk waktu yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan diharapkan lebih terarah dan menjurus ke permasalahan yang ada, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden hanya pelanggan SiCepat *Ekspres* cabang Bangkalan dalam satu tahun terakhir.
2. Pengambilan data menggunakan kuisisioner.
3. Penelitian hanya untuk solusi perbaikan kualitas pelayanan dan tidak sampai penerapan.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil dari kuisisioner merupakan hasil pendapat pelanggan yang sebenarnya dan tidak ada maksud untuk menjatuhkan suatu pihak.