

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi pengantar penelitian yang akan dilakukan, yaitu latar belakang penelitian, merumuskan masalah, tujuan penelitian, dan batasan masalah.

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan dunia bisnis, baik bisnis jasa maupun bisnis manufaktur membuat para pengusaha harus memperhatikan kinerja dan pelayanan yang baik bagi konsumen. Terkhusus untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menjual jasa kepada konsumen dihadapkan pada tantangan yang semakin berat berupa tingkat persaingan yang ketat di antara perusahaan yang memiliki usaha sejenis. Perkembangan teknologi yang digunakan juga semakin canggih dan modern akan membuat persaingan bisnis di bidang jasa semakin berat pula. Persaingan inilah yang memacu banyak bisnis di bidang jasa semakin meningkatkan pelayanan agar tetap eksis dan senantiasa dipercaya oleh pelanggan.

Pelanggan sebagai pengguna barang dan jasa dalam menentukan pilihan produk banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap keputusan untuk membeli suatu produk bagi seseorang pelanggan (Hadiyati, 2009). Salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menentukan pilihan produk dan jasa adalah kualitas. Kualitas barang dan jasa yang baik merupakan elemen penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Kualitas jasa yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana cara untuk mengevaluasi kepuasan yang dirasakan konsumen tidak mudah karena kualitas jasa tidak dapat diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik yang kemudian didistribusikan kepada pelanggan sebagai kualitas barang (Yulianti dan Kurniawan, 2011).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal

kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*) (Tjiptono dalam Hadiyati, 2009).

PT. Kalog Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa pengiriman barang, perusahaan ini melayani pengiriman barang ke seluruh pulau Jawa. PT. Kalog Express bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia dalam pengiriman barang. Seluruh pengiriman barang PT. Kalog Express menggunakan kereta api dan selanjutnya di distribusikan ke masing-masing unit usaha atau alamat tujuan pengirim (sesuai dengan permintaan pelanggan) dengan menggunakan kendaraan angkut milik PT. Kalog Express.

Salah satu kunci keberhasilan perusahaan jasa dalam menciptakan kepuasan pelanggan, PT. Kalog Express ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu diketahui atribut apa saja yang masih belum memuaskan bagi pelanggan. Melalui penelitian ini diharapkan PT. Kalog Express dapat mengetahui keinginan pelanggan dan mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas pelanggan. Selain itu, diberikan usulan yang dapat dilakukan manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan berdasarkan hasil penelitian.

Penelitian ini diharapkan mampu mengevaluasi kinerja pegawai agar tujuan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan tercapai. Jika persepsi jasa telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, pelanggan akan cenderung terus menggunakan layanan yang diberikan oleh PT. Kalog Express sehingga membuat pelanggan menjadi senang dan loyal.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas jasa pelayanannya berdasarkan persepsi dan harapan dari pelanggan.
2. Perusahaan belum menentukan atribut-atribut jasa yang perlu ditingkatkan sesuai dengan prioritas pelanggan.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui kualitas jasa pelayanan PT. Kalog Express stasiun Tugu, Yogyakarta sesuai persepsi pelanggan terhadap performansi perusahaan dan harapan pelanggan.
2. Mengetahui atribut-atribut jasa yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki berdasarkan skala prioritas yang diinginkan pelanggan untuk perbaikan kualitas pelayanan.
3. Memberikan usulan perbaikan agar pelayanan yang diberikan oleh PT. Kalog Express dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan merupakan cakupan wilayah atau kejadian yang terkait dengan suatu permasalahan tersebut. Ada beberapa kondisi dimana tidak bisa dilakukan sebuah analisis dengan kondisi nyata karena beberapa keterbatasan. Karena itu diperlukan sebuah batasan agar analisis permasalahan pada sistem tidak terlalu luas dan menjadi terarah. Batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Kalog Express stasiun Tugu, Yogyakarta.
2. Penelitian dilakukan pada tanggal 21 Juli – 21 Agustus pada pukul 13.00-16.00.
3. Pelanggan yang dipilih menjadi responden adalah pelanggan yang menggunakan jasa PT. Kalog Express stasiun Tugu Yogyakarta minimal satu kali atau lebih.
4. Responden yang dipilih berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Analisis kualitas pelayanan yang dilakukan dengan memperhitungkan tingkat kepentingan atribut, harapan pelanggan, dan performansi perusahaan.