

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi ialah alat untuk manusia, hewan, ataupun mesin untuk memindahkan orang atau barang secara fisik dari lokasi asal ke lokasi tujuan. Pergerakan fisik barang dan orang ke lokasi lain, dengan atau tanpa infrastruktur, kedua itu merupakan dua komponen transportasi yang paling penting. Transportasi merupakan bagian penting dari sistem operasi logistik. Memindahkan suatu objek dari lokasi aslinya ke tujuan akhir untuk memenuhi kebutuhan tertentu, seperti Pengiriman pelanggan atau perusahaan disebut logistik. Aset berwujud dalam industri logistik meliputi pangan pokok, bahan bangunan, hewan, dan lain – lain. Benda tidak berwujud (abstrak) seperti waktu, informasi, partikel, dan energi semuanya bergerak dengan cara yang sama.

Infrastruktur transportasi sangat penting dalam industri logistik sehingga sangat erat kaitannya. Selain itu, perusahaan logistik memastikan bahwa mereka berinteraksi langsung dengan konsumen yang mencari layanan pengiriman. Kepuasan pelanggan dengan layanan pelanggan terhadap jasa pengiriman ditentukan dengan menggunakan berbagai kriteria kepuasan. Kepuasan pelanggan dikaitkan dengan pelanggan dan penyedia layanan (Mulyono, 2021). Kepuasan pelanggan dimulai dan diakhiri dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ditentukan oleh sudut pandang dan persepsi pelanggan, bukan oleh peringkat dan pendapat perusahaan jasa pengiriman. Penilaian kualitas layanan yang akurat didasarkan pada kesan pelanggan terhadapnya.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman adalah Laris Cargo. Laris Cargo adalah perusahaan pengelola transportasi yang menyediakan jasa transportasi darat seperti pergudangan, distribusi dan *trucking*. Laris Cargo didirikan sebagai jawaban atas kebutuhan komersial yang mendesak akan layanan transportasi. Angkutan barang merupakan salah satu jenis jasa transportasi dan logistik yang seringkali melibatkan penggunaan armada mobil dan truk. Layanan truk itu sendiri memiliki beberapa keunggulan. Salah satunya adalah fleksibilitas karena tidak memiliki banyak persyaratan seperti transportasi udara yang memakan waktu dan mahal. Dalam hal

ini, untuk pengiriman barang antar pulau Laris Cargo menggunakan kapal feri sebagai transportasi penyebrangan antar pulau dengan jarak yang dekat. Jenis pengiriman laut Laris Cargo ini sangat cocok karena dapat mengirim barang dengan jumlah banyak atau berupa paket besar yang dapat mencapai ke lokasi yang lebih besar dibandingkan dengan pengiriman darat. Pelanggan Laris Cargo hanya perlu menunggu sesuai estimasi sampai di tujuan tanpa terkendala biaya tambahan istilahnya dengan ongkos kirim yang tetap.

Indonesia mempunyai wilayah daratan yang sebagian besar merupakan perairan, sehingga kebutuhan akan transportasi laut sangat besar. Dari segi biaya, angkutan laut cukup irit, terutama untuk mengangkut barang jarak jauh dan dalam jumlah banyak. Salah satu kelemahan angkutan laut adalah perkiraan waktunya yang cukup lama sehingga tidak cocok untuk kebutuhan angkutan yang mendesak.

Laris Cargo sangat mementingkan manajemen logistik. Hal ini bertujuan untuk membantu pengusaha, perusahaan dan individu beroperasi secara efisien dan produktif. Jika dilakukan dengan baik, kualitas layanan PT Laris Cargo merupakan faktor penting dalam keberhasilan layanan pengiriman karena dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mendorong perusahaan untuk menggunakan kembali layanan pengiriman ini agar menguntungkan untuk jasa pengiriman.

Pelanggan akan senang jika perusahaan jasa pengiriman memberikan layanan yang baik sekali dan meningkatkan citra pengiriman di mata pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan, perusahaan dapat menumbuhkan citra positif supaya bisa mempertahankan pelanggan. Loyalitas PT Laris Cargo dimulai dengan fasilitas dan kondisi Kantor yang prima, serta tanggung jawab karyawan terhadap pelanggannya.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka tujuan dari observasi ini adalah untuk mengidentifikasi dampak kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman barang dan mengevaluasi kinerja pelayanan barang di jasa pengiriman PT Laris Cargo khususnya pada cabang Wahid Hasyim yang saat ini dipercaya oleh pelanggan untuk layanan pengiriman ke wilayah Pulau Sumatera.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, untuk memudahkan penyelesaian masalah yang mendasari artikel ini, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas, khususnya sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan barang yang diberikan oleh PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim sudah memenuhi 5 indikator pelayanan barang?
2. Apakah kualitas pelayanan barang yang diberikan oleh PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim sudah memenuhi kepuasan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, agar tidak menyimpang dari tujuan observasi yang ingin dicapai, maka diperlukan beberapa batasan masalah, antara lain:

1. Berdasarkan data penelitian pada tanggal 22-26 Juni 2022 dengan total populasi 200 orang kemudian diperoleh 70 responden dengan menggunakan rumus Slovin.
2. Sampel yang dijadikan responden dalam observasi ini adalah pelanggan PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dari batasan masalah yang telah penulis uraikan, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan dalam Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa skor pelayanan barang dalam kenyataan sesuai persepsi pelanggan di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim?
2. Berapa skor pelayanan barang yang diharapkan sesuai persepsi pelanggan di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan barang di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan suatu masalah adalah untuk memberikan solusi terhadap rumusan masalah berdasarkan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menentukan temuan. Tujuan berikut telah ditetapkan untuk penyelesaian Skripsi ini

yaitu:

1. Mengetahui skor layanan kenyataan yang diberikan untuk item berdasarkan umpan balik pelanggan di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.
2. Memahami skor pelayanan barang yang diinginkan berdasarkan harapan pelanggan di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim
3. Memahami seberapa puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan barang di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.

1.6 Kegunaan Penelitian

Merujuk pada rumusan dan batasan masalah serta tujuan yang hendak dicapai, Skripsi ini bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Observasi ini memberikan manfaat dalam ilmu pemasaran terutama mengenai pelayanan barang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Membantu dalam menetapkan tingkat layanan langsung berupa tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) untuk memenuhi tujuan kepuasan pelanggan.
- b. Untuk PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan pelayanan barang.
- c. Dengan Mengetahui skor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dijadikan landasan bagi perusahaan PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim dalam menentukan rencana dan kebijakan ke depan.
- d. Sebagai referensi dan informasi bagi peneliti lain.