

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini jasa dalam mengirim barang memiliki pengaruh besar bagi masyarakat. Kebutuhan masyarakat dan kemudahan dalam pengiriman barang antar daerah atau negara dapat terpenuhi karena hadirnya perusahaan *Freight Forwarder* (Ekspedisi). Peran jasa ekspedisi sangat penting dalam mendukung pergerakan barang, baik antar wilayah maupun antar benua, serta sebagai perpanjangan tangan perusahaan pelayaran, *importir* dan *eksportir*, serta pelaku lain yang terlibat dalam *impor* dan *ekspor*. Perusahaan ekspedisi dapat memberikan layanan pengiriman atau penerimaan kargo baik ekspor maupun impor, khususnya pengiriman barang melalui jalur laut, darat dan udara.

Jasa pengiriman barang ini, telah membawa dampak yang besar bagi masyarakat. Sehingga perusahaan *freight forwarder* menjadi sumber utama bagi masyarakat dalam mengangkut barang dari satu daerah ke daerah lain. Data transportasi laut antara pulau ini dan seluruh dunia menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Pelayanan logistik PELNI meningkat sebanyak 85% periode 2021, awalnya 171.424 kg dalam 2020 jadi 317.698 kg dalam tahun selanjutnya (Statistik-Transportasi-Laut-2022). Jasa pengiriman ini berperan penting guna menunjang kehidupan manusia di era kecanggihan teknologi ini. Oleh sebab itu, berbagai fungsi yang diberikannya, membuat masyarakat semakin membutuhkan jasa pengiriman tersebut.

Perusahaan yang salah satunya menawarkan jasa pengiriman barang di Indonesia adalah PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI). PT Pelayaran Nasional Indonesia atau disebut dengan PELNI menyediakan layanan pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, berupa Muatan Berlabel *RedPack* yang diluncurkan pada tanggal 15 Agustus 2018 dalam bentuk kemasan kantong berwarna merah. *RedPack* mengirimkan paket dengan berat maksimal 50 kg dan dimensi maksimal 100 x 50 x 50 cm kepada penerima melalui kapal PELNI. Layanan *RedPack* saat ini tersedia

di mycargoo!(pelni.co.id) sebagai layanan elektronik. Semua pengiriman masal yang berisi berbagai produk dan dikemas dalam tas bertanda "RedPack" disalurkan melalui RedPack (PT. Pelayaran Nasional Indonesia, 2019).

PT. Pelni selalu memberikan *good service* kepada pengguna jasa. Namun dibalik pelayanan prima yang diberikan oleh PT. Pelni masih ada kemungkinan beberapa hal yang kurang membuat puas bagi pemakai jasa. Ada fenomena di bidang properti dimana PT.Pelni mencatat tujuan pengiriman semakin meningkat setiap tahunnya, dibalik pelayanan prima yang diberikan oleh PT. Pelni, peneliti menemukan adanya beberapa hal yang kurang membuat puas bagi pemakai jasa. Hal yang membuat pelanggan merasa kurang puas sehingga menimbulkan kerugian bagi pelanggan yaitu terjadi kerusakan barang pelanggan sebesar 6%, keterlambatan pengiriman barang 21%, atau hilangnya barang pelanggan dan sulit untuk klaim asuransi sebesar 13%. Permasalahan tersebut ditemukan saat peneliti melakukan praktik kerja lapangan pada tahun 2022. Rasa puas pengguna dapat berubah karena keterlambatan pengiriman produk, yang dapat mengakibatkan tertundanya pemenuhan permintaan produk. Prasyarat penting bagi keberhasilan perusahaan, khususnya di Industri jasa berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas dan berorientasi pelanggan. Kepuasan layanan melibatkan dua pemangku kepentingan utama yaitu pelanggan dan penyedia layanan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik, termasuk transportasi.

Dalam jasa pengiriman, selain kualitas pelayanan, keakuratan pengiriman menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan. Akurasi pengiriman, termasuk atribut seperti keberangkatan barang, fleksibilitas pengiriman, proses dalam perjalanan, layanan pergudangan, layanan pelanggan, pelacakan informasi, manajemen pesanan, pemasaran, komunikasi serta informasi. Hasil dari penelitian memperlihatkan kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman menjadi alasan rasa puas pelanggan (Rohman & Abdul, 2020).

Dari penjabaran di atas serta persoalan yang ada, maka penulis berkeinginan untuk menyelidiki hal-hal yang mempengaruhi mutu dari pelayanan terhadap rasa puas pelanggan dalam jasa pengiriman kargo bernama Redpack dari PT.Pelni (Persero).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang pembahasan dan penjelasan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Sebesar apa pengaruh mutu pelayanan terhadap rasa puas pelanggan pada jasa pengiriman muatan berlabel *Redpack* pada PT. Pelni (Persero) Kantor Pusat tahun 2024?
2. Apa aspek-aspek yang paling menjadi pengaruh rasa puas pelanggan dalam mutu pelayanan *RedPack*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan ini selaras dengan rumusan masalah yang ada, ialah:

1. Melakukan analisis pengaruh mutu pelayanan terhadap rasa puas pelanggan pada jasa pengiriman muatan berlabel Redpack pada PT. Pelni (Persero) Kantor Pusat tahun 2024.
2. Mengidentifikasi faktor – faktor kualitas layanan yang memiliki dampak terbesar terhadap rasa puas dari pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini punya beberapa manfaat teoritis serta praktis. Pada bagian ini peneliti menulis beberapa manfaat yang diketahui. Berikut manfaat penelitian :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini ikut serta pada proses mengembangkan literatur dalam bidang manajemen pemasaran, terutama dalam konteks mutu pelayanan serta rasa puas pelanggan pada industri jasa pengiriman. Dengan memperdalam pemahaman tentang keterkaitan antara dimensi mutu pelayanan serta rasa puas pelanggan, penelitian ini bisa jadi suatu acuan bagi studi-studi mendatang nantinya.
 - b. Hasil penelitian ini bisa dipakai untuk memperkuat atau memodifikasi model teoritis yang ada mengenai kinerja pekerjaan

dan harapan klien. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengujian dan validasi skala pengukuran kualitas pelayanan yang mungkin dapat diterapkan pada sektor jasa lainnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini membantu Redpack dalam melakukan identifikasi berbagai wilayah yang membutuhkan perbaikan ataupun peningkatan. Dengan demikian, perusahaan bisa merancang strategi layanan yang lebih efektif juga efisien, serta melakukan alokasi sumber daya dengan lebih tepat.
- b. Dengan menerapkan rekomendasi dari hasil penelitian, Redpack dapat melakukan peningkatan kepuasan dari pelanggan, yang dalam gilirannya dapat melakukan peningkatan loyalitas dari pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung untuk terus menggunakan jasa Redpack dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang dapat meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitas perusahaan.

