

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Masalah

Transportasi merupakan sarana yang penting bagi masyarakat dalam menunjang aktivitas masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dalam kegiatan sehari – hari. Selain untuk mobilitas masyarakat, transportasi juga menjadi sarana untuk perusahaan – perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang Ekspedisi. Perusahaan ekspedisi dapat disebut juga dengan perusahaan yang menawarkan jasanya dalam pengiriman barang.

Jasa pengiriman barang adalah sebuah aktivitas yang diselenggarakan atau dilaksanakan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pelanggan untuk memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang telah ditentukan¹. Pada perusahaan jasa, terutama jasa pengiriman barang, kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau tercapainya tujuan dalam suatu perusahaan².

Oleh karena itu, dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor untuk mencapai keberhasilan, karena pelanggan

¹ Sigit Birowo "Implementasi Aplikasi Jasa Pengiriman Barang Berbasis Android Pada CV. EXPRESS TRI'YO MUJUR", Jurnal Informatika dan Bisnis

² Suhartono, Eka Putri Nur Azizah, Lukman Hakim, Hartant. "Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta" Jurnal Administrasi Publik, 2019, Hal : 263

merupakan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Maka dari itu, produsen akan berusaha memberikan usahanya yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan, produsen diharapkan mengetahui harapan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan itu sendiri.

Setiap perusahaan memiliki tuntutan untuk membuat pelanggan atau konsumen merasa puas dengan memberikan penawaran serta pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan tersebut, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan atau konsumennya. Kepuasan adalah tingkat perasaan pada seseorang setelah membandingkan yang dia rasakan dengan ekspektasi atau harapannya³.

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan kemudahan⁴. Selain itu, ada juga beberapa hal yang dapat memicu kepuasan pelanggan, di antaranya pelayanan dengan nilai tambah, tampilan produk atau jasa, dan aspek – aspek tertentu dari bisnis yang

³ Kotler. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

⁴ Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo

bersangkutan⁵. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan atau konsumennya. Maka dari itu, jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

Persaingan yang begitu ketat antara para perusahaan mendorong untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya. Masing – masing perusahaan mempunyai program yang terus di perbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan – layanan baru yang semakin memudahkan para pelanggan atau konsumennya, semua itu bertujuan untuk sebanyak mungkin menarik para pelanggan atau konsumen baru, serta mempertahankan agar pelanggan lama tidak beralih ke jasa pengiriman lain. Hal ini mendorong bisnis jasa pengiriman barang untuk mencari cara untuk mendatangkan keuntungan atau laba dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Bisnis seperti ini merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan.

⁵ Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi

Pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan harus sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan. Prosedur Operasional Standar adalah sebuah dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang sedang dikerjakan secara urutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang memiliki tujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan *cost* yang serendah-rendahnya⁶. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan Prosedur Operasional Standar diyakini mampu menjamin efisiensi dalam proses pelayanan serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Implementasi Prosedur Operasional Standar secara konsisten membantu menciptakan alur kerja yang terstruktur dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif. Selain itu, penerapan Prosedur Operasional Standar yang baik berkontribusi pada peningkatan pengalaman pelanggan, karena menciptakan keandalan dan kualitas layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Tjiptono, et al. kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya⁷.

⁶ Hidayat, R, & Hayati, H. "Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Bangkinang". Jurnal Ners, 3(2) 2019, 84–96.

⁷ Alfin, Muhammad Rheza, dan Sahidillah Nurdin. "Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan." Ecodemica Vol. 1, 2017, Hal : 252

CV. Argo Pratama Trans adalah sebuah perusahaan UMKM yang bergerak di sektor jasa pengiriman barang dan telah beroperasi selama kurang lebih 20 tahun. Perusahaan ini menjalin kemitraan dengan beberapa perusahaan besar, seperti salah satunya adalah PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk. Selama perjalanan operasionalnya, CV. Argo Pratama Trans telah menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal pelayanan yang kerap kali menimbulkan permasalahan.

Pada perusahaan CV. Argo Pratama Trans, pengemudi di ibaratkan sebagai ujung tombak perusahaan, karena mereka merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, pengemudi dituntut untuk menunjukkan sikap profesionalisme yang mencerminkan nilai - nilai perusahaan dalam menjunjung tinggi aspek pelayanan. Sikap dan perilaku pengemudi menjadi representasi langsung dari citra perusahaan di mata pelanggan.

Pemilik perusahaan telah melakukan penanganan terhadap masalah tersebut yaitu dengan melakukan pergantian atau penataan ulang pengemudi secara berkala, memberikan arahan langsung kembali kepada pengemudi yang melakukan kesalahan, memberikan teguran atau sanksi ringan kepada pengemudi, namun permasalahan tersebut tetap berulang terjadi. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk memahami lebih dalam

mengenai akar masalah dan solusi yang tepat dalam manajemen operasional pelayanan perusahaan tersebut.

Perusahaan ini secara berkesinambungan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan tujuan mencapai tingkat kepuasan yang optimal dari para pelanggan dan vendor terhadap jasa yang diberikan. Salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh CV. Argo Pratama Trans adalah memberikan arahan langsung secara berulang kepada para pengemudi terkait Prosedur Operasional Standar yang harus diikuti serta memberikan teguran atau sanksi ringan kepada pengemudi. Langkah ini bertujuan untuk memastikan kepatuhan pada standar yang telah ditetapkan serta mencegah terjadinya kesalahan yang pernah terjadi sebelumnya, sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan hasil observasi dengan pemilik perusahaan CV. Argo Pratama Trans, selama proses pengiriman barang ditemukan sejumlah permasalahan yang salah satunya berkaitan dengan penerapan Prosedur Operasional Standar (POS). Masalah yang sering terjadi berkaitan dengan penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) adalah kelalaian pengemudi yang teridentifikasi dalam bentuk ketidaksesuaian atau pengabaian terhadap prosedur yang telah ditetapkan, seperti tidak melakukan pengecekan kembali terhadap barang yang harus dibawa, tidak membersihkan kendaraan

sebelum digunakan, tidak menggunakan pakaian sesuai dengan Prosedur Operasional Standar perusahaan, keterlambatan dalam menjalankan tugas, serta tindakan yang kurang cermat. Pemilik perusahaan juga mengalami kesulitan dalam menentukan solusi yang tepat untuk masalah ini, mengingat solusi yang telah dilakukan tidak membawakan hasil yang memuaskan serta keterbatasan pengetahuan dan akses teknologi yang dimilikinya.

Pihak pabrik biasanya memberikan sanksi ringan kepada pengemudi yang melakukan kesalahan, dengan tujuan mencegah terulangnya kesalahan serupa di masa mendatang serta sebagai teguran bagi perusahaan agar segera melakukan evaluasi kepada pengemudinya. Masalah-masalah tersebut memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan mitra dari pabrik terhadap kualitas pelayanan perusahaan CV. Argo Pratama Trans. Selain itu, dampak lanjutannya adalah keterlambatan pengiriman barang akibat hambatan pada proses pemuatan di pabrik yang dikarenakan sanksi ringan tersebut, dan secara tidak langsung berdampak terhadap penurunan pendapatan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur kepada ketiga pengemudi yang juga merupakan pelaku melakukan kesalahan, alasan mereka melakukan kesalahan yaitu diantaranya mereka merasa belum terlalu memahami secara menyeluruh terkait

prosedur operasional standar (POS), serta terkadang mereka lupa akan hal tersebut.

Dalam konteks ini, Teknologi Pendidikan dapat berperan penting dalam memfasilitasi peningkatan kinerja pengemudi dan meminimalkan kesalahan yang berulang. Menurut *Association for Educational Communications and Technology (AECT)* (2004),

“Educational technology is the study and ethical practice of facilitating learning and improving performance by creating, using, and managing appropriate technological processes and resources”⁸.

Teknologi Pendidikan dapat menjadi solusi untuk mengatasi masalah kinerja dan pembelajaran pengemudi di CV. Argo Pratama Trans. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, dalam perusahaan tersebut belum memiliki media yang dapat dijadikan acuan praktis di lapangan yang sesuai dengan karakteristik pengemudi, dengan menyajikan mengenai prosedur operasional standar dari perusahaan. Informasi mengenai prosedur kerja selama ini disampaikan secara lisan, sehingga belum mampu memberikan pemahaman yang optimal. Ketiadaan media yang representatif ini berdampak pada rendahnya tingkat konsistensi penerapan POS oleh pengemudi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan media yang dirancang secara khusus dengan mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik

⁸ Dewi Salma Prawiradilaga, *Wawasan Teknologi Pendidikan*, (Jakarta: KENCANA, 2012), hal. 31

pengemudi. Media ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber belajar sekaligus panduan kerja yang efektif, guna menunjang kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa buku panduan bertujuan agar dapat menyelesaikan tugas secara benar dengan minimnya kesalahan⁹. Dengan memahami buku panduan, diharapkan para pengemudi dapat lebih memahami prosedur yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Buku panduan dalam bentuk saku dapat menjadi salah satu solusi efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan, hal ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap tiga pengemudi di perusahaan CV. Argo Pratama Trans, ditemukan bahwa mereka cenderung memerlukan media yang bersifat cetak dan fleksibel (dapat dibawa kemana saja). Dua dari tiga pengemudi tersebut menyatakan bahwa mereka lebih mudah memahami informasi apabila disajikan dalam bentuk cetak. Buku saku panduan ini memberikan informasi mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan atau diperhatikan sebelum dan sesudah proses pengangkutan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan yang sering terjadi.

Selain itu, pengembangan buku saku “Panduan Prosedur Operasional Standar” ini merujuk pada desainnya yang sederhana

⁹ Jihan Novianty Nurdin, *Pengembangan Buku Panduan Mendesaian Konten E-Learning di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Nasional RI* (Skripsi Universitas Negeri Jakarta, 2020), h. 35

dan mudah dibawa, sehingga sesuai dengan kebutuhan para pengemudi di lapangan. Materi yang disajikan dalam buku saku panduan ini disusun dalam format yang ringkas dengan ukuran yang nyaman, mengingat sebagian besar pengemudi berusia di rentang 40 sampai 55 tahun. Para pengemudi dan pemilik perusahaan menghendaki agar buku saku ini mudah diakses dan dipahami, sehingga dapat dijadikan referensi yang cepat dan praktis di lapangan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk merancang buku saku “Panduan Prosedur Operasional Standar” bagi pengemudi di CV. Argo Pratama Trans, yang diharapkan dapat memudahkan pengemudi dalam merujuk pada Prosedur Operasional Standar saat diperlukan dan mengurangi potensi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat disimpulkan dari Identifikasi masalah diatas yaitu :

1. Bagaimana media buku saku “Panduan Prosedur Operasional Standar” dapat memfasilitasi pengemudi?
2. Apa saja bentuk kesalahan atau kelalaian yang sering dilakukan oleh pengemudi dalam menjalankan tugas karena

tidak memahami atau mengabaikan POS yang telah ditetapkan?

3. Bagaimana CV. Argo Pratama Trans dapat meningkatkan kualitas layanan untuk bersaing di tengah persaingan yang ketat dalam industri jasa pengiriman barang?
4. Bagaimana desain dan penyajian buku saku panduan yang tepat agar sesuai dengan kebutuhan, karakteristik usia, dan kondisi kerja pengemudi CV. Argo Pratama Trans?
5. Bagaimana pengembangan buku saku “Panduan Prosedur Operasional Standar” bagi pengemudi di perusahaan CV. Argo Pratama Trans?

C. Ruang Lingkup

1. Jenis Masalah

Dalam penelitian ini, pengembang membatasi masalah pada poin kelima diidentifikasi masalah, yaitu :

“Bagaimana pengembangan buku saku “Panduan Prosedur Operasional Standar” bagi pengemudi di perusahaan CV. Argo Pratama Trans?”

2. Jenis Media

Media berupa buku dalam bentuk saku/kecil untuk pengemudi di perusahaan CV. Argo Pratama Trans. Media ini dikembangkan sebagai upaya dalam membantu pengemudi agar tidak

mengulangi kembali masalah – masalah yang sebelumnya terjadi.

3. Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pengemudi di perusahaan CV. Argo Pratama Trans

4. Tempat

Tempat dalam penelitian ini ialah Gedung Ginta Lt 2, Jl Teratai Putih Raya No 1A/14C, RT.2/RW.4, Malaka Sari, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13460

D. Tujuan Pengembangan

Pengembangan ini bertujuan untuk menghasilkan buku saku sebagai Panduan Prosedur Operasional Standar untuk pengemudi CV. Argo Pratama Trans. Buku saku panduan ini dapat digunakan untuk membantu isi materi mengenai Prosedur Operasional Standar yang tersedia pada perusahaan tersebut, dan bertujuan untuk mengatasi masalah yang sering terjadi pada pengemudi, yaitu kelalaian mereka terhadap Prosedur Operasional Standar yang tersedia.

E. Kegunaan Pengembangan

1. Manfaat Akademis

- a. Secara akademis pengembangan buku saku “Panduan Prosedur Operasional Standar” ini diharapkan berguna sebagai sarana tambahan referensi dan bahan pertimbangan penelitian pengembangan selanjutnya
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai penelitian tentang pengembangan buku saku serta menjadi referensi penelitian serupa pada Program Studi Teknologi Pendidikan khususnya pada kawasan pengembangan produk menggunakan model Rowntree

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Pengemudi

Pengembangan ini diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran bagi pengemudi di CV. Argo Pratama Trans untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan.

b. Untuk Perusahaan CV. Argo Pratama Trans

Pengembangan ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meminimalkan permasalahan operasional yang sering terjadi sebelumnya, sehingga meningkatkan kualitas layanan perusahaan.

c. Untuk Peneliti

Menghasilkan sebuah media pembelajaran berupa buku berbentuk saku yang dapat digunakan oleh pengemudi untuk dijadikan sumber pembelajaran.

