

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan di bidang ekonomi saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan muncul dan tumbuhnya berbagai perusahaan yang masing-masing menjalankan usaha yang tidak sama. Usaha yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan tersebut sangat membantu dalam pemulihan kondisi ekonomi Indonesia.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir. Perusahaan yang menjalankan jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir tersebut mampu bertahan dalam kondisi perekonomian di Indonesia.

Pada saat sekarang ini pertumbuhan dan perkembangan jasa pelayanan pengiriman barang semakin cepat perkembangannya, baik dilihat dari sisi jumlah atau kuantitas keberadaan perusahaan-perusahaan jasa pelayanan tersebut yang berupa perusahaan domestik ataupun perusahaan internasional sekaligus dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan semakin beragam pula.

Usaha jasa tentu membutuhkan adanya spesifikasi dan rancangan sistem jasa yang akan diberikan kepada konsumen. Sistem jasa akan membuat orang atau karyawan yang terlibat dalam usaha jasa yang berbeda akan dapat

melaksanakan dan memahami secara obyektif terlepas dari apapun sudut pandang konsumennya. Dalam usaha jasa pengiriman barang harus disesuaikan dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu kemampuan untuk melakukan berbagai kombinasi dan tanggapan atau rangkaian aktivitas yang berbeda bagi tiap konsumen sangat penting dilakukan bagi usaha jasa pengiriman barang.

Jasa dapat dikatakan bermutu bagi seseorang kalau jasa itu dapat memenuhi kebutuhannya. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu jasa. Persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan dapat diketahui dari beberapa indikator atau petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan akan tersenyum ketika mereka berbicara tentang kualitas jasa yang telah mereka nikmati dan mereka akan mengatakan hal-hal yang bagus tentang jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang tersebut puas, sebaliknya orang akan cemberut jika mereka merasa kecewa. Kedua hal di atas yaitu tersenyum dan mengatakan hal-hal yang baik merupakan manifestasi atau indikator tentang suatu kepuasan konsumen.

Persaingan antara usaha jasa pengiriman barang semakin besar sebagai akibat dari semakin banyaknya perusahaan sejenis. Orientasi perusahaan jasa pengiriman barang seharusnya adalah kepuasan pelanggan atau konsumen dalam memakai produk jasanya. Misalnya perusahaan memberikan produk yang mutunya lebih baik, menyerahkan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya. Jika kepuasan telah terbentuk maka konsumen dapat menjadi pelanggan yang setia. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu jasa.

Jasa tidak dipasarkan melalui saluran distribusi tradisional seperti halnya pemasaran barang. Akan tetapi di dalam penyediaan jasa terdapat dua kemungkinan yaitu, pertama pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa, kedua penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Lokasi fasilitas dapat menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Suatu lokasi merupakan ukuran sejauhmana suatu jasa dapat bereaksi terhadap situasi ekonomi yang berubah, karena keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan aspek-aspek yang berhubungan dengan perubahan-perubahan ekonomi dan persaingan di masa yang akan datang. Salah satu metode yang perlu diperhatikan adalah pemilihan lokasi. Pemilihan lokasi harus mudah dijangkau sarana transportasi umum, lokasi dapat dilihat dengan jelas di tepi jalan, dan mempunyai letak yang strategis.

Garuda Express Delivery yang berada di Jl. Wolter Monginsidi No. 125 Surakarta merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang harus bersaing dengan perusahaan pengiriman barang yang lain. Garuda Express Delivery mempunyai visi untuk menjadi yang terbaik di dalam jasa pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan serta masyarakat umum dan untuk misi yang diemban adalah bekerja giat secara profesional dengan penuh keyakinan dan dedikasi yang tinggi untuk menjadi lebih baik.

Dalam perkembangan selanjutnya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pemakai jasa pelayanan pengiriman barang dan kurir. Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan salah satu strategi yang

dapat menarik konsumen dan menjaga nama baik perusahaan di dalam masyarakat. Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan jasa pengiriman barang.

Untuk mengetahui adanya kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pengiriman barang ini digunakan metode observasi dengan angket untuk konsumen jasa pengiriman barang pada Garuda Express Delivery di Surakarta dengan menganalisa harapan konsumen terhadap pelayanan riil. Dengan melihat uraian tersebut dapat diketahui apakah harapan konsumen sesuai dengan pelayanan riil dari usaha jasa pengiriman barang tersebut sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai. Maka penulisan skripsi ini diberi judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen di Garuda Express Delivery Surakarta.”

B. Perumusan Masalah

Rumusan yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen di Garuda Express Delivery Surakarta.”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen di Garuda Express Delivery Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi:

1. Perusahaan; Sebagai bahan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pengiriman barang dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Penelitian mendatang; adalah dapat sebagai wawasan khasanah pengetahuan tentang kepuasan konsumen dan sebagai bahan perbandingan dalam pengembangan penelitian mendatang.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terbagi menjadi 5 bab, yang masing-masing adalah:

BAB I Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan tentang tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, tinjauan penelitian sebelumnya dan hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini akan dibahas mengenai metode penelitian, validitas dan reliabilitas, dan metode analisis data.

BAB IV Analisa Data

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang statistik deskriptif, penyajian data, analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB V Penutup

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan, dan saran.