

# **BAB I**

## **PEDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen. “Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk” (Kotler, 2005). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ‘Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen’ (Tjipto, 2007).

Dalam kualitas pengiriman barang berupa dokumen, logistik, dll. Alat transportasi untuk mengirim barang yang dapat digunakan melalui jalur darat, dan laut. Adanya kompleksitas dan dinamika lingkungan bisnis yang meningkatkan secara intens telah mendorong perusahaan-perusahaan untuk memperkuat basis strategi dengan konsep yang fokus pada nasabah agar mereka tetap dapat mengakses pasarnya dan menjamin pertumbuhan berkelanjutan menurut Narver *and* Slater (2005). Menurut Gramer dan Brown (2006) pengertian “loyalitas adalah derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang, sikap positif, dan menggunakan produk dari suatu merek dalam jangka Panjang”.

PT. Citra Utama Jaya Logistik merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang Jasa Pengiriman dengan jumlah *customer* tetap bahkan bisa bertambah. Perusahaan tersebut melayani pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia baik pengiriman barang *door-to-door* maupun *port-to-port*. “Profit merupakan motif utama konsistensi bisnis, karena dengan keuntungan makro dan perputaran bisnis dari variasi produk dan jasa yang ditawarkan maupun perluasan pasar yang dilayani” (Soeling, 2007).

Dengan armada yang tersedia yaitu *trucking, forklift, pick up, fuso* dan sebagainya. Jenis barang yang diangkut berupa besi, pipa, pakan, triplek, minuman dan makanan. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak hal dalam kehidupan masyarakat moderen saat ini, dengan perkembangan teknologi informasi masyarakat dengan mudah mendapat akses informasi mengenai hal-hal yang spesifik dalam kehidupan keseharian mereka. Termasuk dalam hal ini melacak progres status pengiriman barang melalui jasa pengiriman barang yang ada saat ini.

Dalam proses pengiriman barang terkadang tidak selalu sesuai dengan prosedur yang ada, terdapat beberapa hal yang penting dapat membuat barang-barang yang akan dikirim menjadi terhambat seperti sulitnya melakukan negosiasi harga kepada konsumen, sulitnya melakukan kesepakatan harga dalam penggunaan alat transportasi yang akan dipakai dan juga faktor-faktor

eksternal seperti banjir, macet, cuaca buruk, dan rusaknya mesin mobil pada saat melakukan pengiriman barang.

Dalam era perdagangan bebas saat ini para pelaku usaha menghadapi persaingan yang sangat ketat. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang secara efektif diberlakukan pada sejak 1 Januari 2001 adalah merupakan suatu bentuk reformasi pemerintahan tentang Otonomi Daerah yang mengatur pembagian kewenangan antara pemerintah Pusat dan Daerah. Persaingan yang sangat tinggi menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan kemauan pelanggan serta berusaha agar selalu memenuhi harapan pelanggan, seperti memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sehingga memberikan kepuasan yang sangat maksimal setiap perusahaan memiliki cara agar bisa menarik konsumen untuk memberikan sesuatu tertentu. Dalam hal ini perusahaan menunjukkan loyalitas pelanggan pada suatu objek. Objek-objek tersebut dapat berupa jasa dan produk dengan demikian loyalitas pelanggan adalah salah satu variable yang sangat penting karena loyalitas pelanggan secara positif mempengaruhi pemasukan per pelanggan.

Pada perusahaan jasa pengiriman PT. Citra Utama Jaya Logistik senantiasa memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan pelayanan yang sangat baik serta proses pengiriman yang sangat cepat. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas, sebab dengan adanya kualitas yang baik sangat berperan penting untuk menjaga sistem sebuah industri, jadi pengukuran kualitas dapat dilakukan pada industri manufaktur maupun jasa pengiriman.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan perusahaan jasa pengiriman barang ?;

2. Apakah kualitas truking berpengaruh pasial terhadap loyalitas pelanggan perusahaan jasa pengiriman barang ?;
3. Apakah kualitas layanan dan kualitas truking berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang ?.

### **1.3.Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penelitian menetapkan Batasan-batasan sebagai berikut :

1. Menganalisa sistem kerja yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan serta meningkatkan kinerja kualitas trucking;
2. Membuat catatan sebagai tolak ukur dan Batasan yang harus dicapai dalam meningkatkan mutu pelayanan;
3. Kualitas truking yang bisa meningkatkan loyalitas para pelanggan.

### **1.4.Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian adalah digunakan untuk mengembangkan pengetahuan yang ada dan juga menguji sebagai referensi metode yang baru untuk mendapatkan perubahan yang lebih baik dan berkembang dari pada penelitian sebelumnya yang beum membahas tentang penelitian ini, makadari itu tujuannya sebagai berikut. Tujuannya berfungsi untuk memecahkan beberapa permasalahan:

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai antara lain yaitu :

1. Mengetahui adanya pengaruh kualitas terhadap pelayanan pada perusahaan jasa pengiriman di PT Citra Utama Jaya Logistik;
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan truking pada perusahaan jasa pengiriman di PT Citra Utama Jaya Logistik;
3. Mengetahui pengaruh loyalitas pelanggan terhadap perusahaan pengriman jasa di PT Citra Utama Jaya Logistik.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk masukan terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan jasa pengiriman. Serta memberikan masukan kepada pihak yang berkepentingan untuk mengembangkan kualitas pelayanan tersebut;

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sistematis teori yang telah didapat sehingga memperoleh wawasan;

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai investigasi yang akan dilakukan secara aktif sehingga memperoleh wawasan.

### **1.6. Sistemasi Penulisan**

Hasil penulisan ini disusun secara jelas dan rapi serta akan dijabarkan secara rinci, maka akan dijabarkan secara sistematis penulisan :

Bagian awal skripsi terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, sari, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar lampiran.

Bagian isi skripsi terdiri dari lima bab yaitu :

BAB I : Pendahuluan, dalam hal ini penulis menguraikan tentang latar belakang, permasalahan, tujuan, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematis skripsi;

BAB II : Landasan teori, yaitu bab yang menguraikan tentang kajian pustaka baik dari buku – buku ilmiah, maupun sumber – sumber lain yang mendukung penelitian ini;

BAB III : Metodologi penelitian, yaitu bab yang menguraikan tentang objek

penelitian, variabel, metode penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data;

BAB IV : Analisis data dan kesimpulan;

BAB V : Simpulan dan saran, yaitu bab yang berisi simpulan hasil dan saran serta hasil penelitian.

Bagian akhir skripsi : terdiri dari daftar pustaka dan lampiran.

### **1.7. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian/objek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang saling berkaitan, yaitu variabel terikat yang dikonotasikan dengan (faktor X) dan juga variabel bebas yang dikonotasikan dengan (faktor Y) sebagai materi dasar sebagai acuan pengulas tuntas metode yang akan diterapkan didalam penelitian yang akan dibuat didalam skripsi ini.

#### **1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas truking;

#### **2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah loyalitas.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan didalam penelitian terhadap indikator-indikator yang digunakan untuk membentuk penelitian ini.