

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan logistik atau perusahaan penyedia jasa pengiriman kini semakin meningkat seiring dengan perkembangan pasar jual beli online yang makin banyak diminati masyarakat Indonesia. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan memiliki keunggulan tersendiri supaya dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Kualitas pelayanan memiliki fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Lukmanasari and Riandadari 2019). Kualitas pelayanan dapat menjadi pemicu timbulnya loyalitas pelanggan karena mereka telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan telah mampu memenuhi kebutuhan maupun keinginan mereka (Kurniawan, Sitorus, and Oktaviandi 2021). Kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penjualan (Damiyana and Mulyanah 2021).

Mengutip dari *website* antaranews.com tercatat hingga bulan Juli 2022 peringkat pertama nasional prosentase penjualan terbesar dari perusahaan jasa logistik diraih oleh JNE dengan prosentase penjualan sebesar 31,6 persen, pada posisi kedua J&T Express dengan prosentase penjualan 30,7 persen, pada urutan ketiga yaitu SiCepat dengan prosentase penjualan 8,0 persen dan pada tingkat keempat yaitu PT. POS Indonesia dengan prosentase penjualan sebesar 7,1 persen.

Berdasarkan data tersebut dapat kita ketahui bahwa peminat atau pelanggan dari PT. POS Indonesia masih tergolong sedikit jika dibandingkan dengan J&T Express yang usia perusahaannya jauh lebih muda, artinya dalam persaingan merebut pangsa pasar antar perusahaan ekspedisi baik itu perusahaan baru maupun lama masih kurang maksimal. Perihal tersebut dapat ditunjukkan pada salah satu cabang PT. POS Indonesia di Kab. Magetan, Jawa Timur yang mengalami penurunan pelanggan. Pada tahun 2021 jumlah

pelanggan PT. POS Indonesia sebanyak 165.405 sedangkan di tahun 2022 tercatat hingga tanggal 25 Desember jumlah pelanggannya sebanyak 151.614 selain itu juga dapat ditunjukkan dari adanya berbagai keluhan pelanggan terhadap PT. POS cabang Kabupaten Magetan mengenai estimasi waktu pengiriman yang terkadang lambat dan tidak tepat waktu, biaya pengiriman ke luar Jawa cenderung lebih mahal, adanya pembulatan pada sistem timbang paket, serta penjaga loket yang kurang tanggap dan kurang ramah.

Melihat permasalahan diatas maka PT. POS Indonesia perlu mengadakan perbaikan kualitas eksternal, terutama dalam kualitas pelayanannya. Salah satu metode yang dapat diaplikasikan adalah *service quality* yang mencakup lima dimensi kualitas jasa atau yang biasa disebut dengan Q-RATER, metode ini digunakan untuk menguraikan variabel-variabel kualitas jasa dan mengetahui seberapa besar kesenjangan yang terjadi serta faktor penyebabnya (Alfatiyah 2018). Untuk mengetahui keinginan dan harapan pelanggan maka diterapkan metode *quality function deployment*. *quality function deployment* ini juga memberikan informasi mengenai posisi perusahaan dibandingkan dengan perusahaan pesaing. Berdasar pada uraian di atas maka penelitian ini akan difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan pada PT. POS Indonesia dengan judul “Pengaplikasian Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* Pada Perusahaan Ekspedisi Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Eksternal”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan skripsi ini yaitu bagaimana langkah peningkatan kualitas pelayanan sebagai bentuk perbaikan kualitas pelayanan eksternal PT. POS Indonesia cabang Kabupaten Magetan dengan menggunakan kombinasi antara metode *service quality* dengan metode *Quality Function Deployment*.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian sekaligus penyusunan skripsi ini perlu diberikan batasan untuk mempermudah penyusunannya sekaligus supaya pembahasan tidak menyimpang dari tema pokok yang telah diangkat. Adapun batasan masalahnya adalah :

1. Penelitian dilaksanakan di PT. POS Indonesia cabang Magetan.
2. Penelitian ini hanya dibatasi sampai kepada QFD tahap ke-1.
3. Penelitian ini hanya mencakup pelayanan jasa pengiriman barang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. POS Indonesia cabang Kabupaten Magetan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Memberikan masukan atau referensi dalam menyusun alternatif strategi peningkatan kualitas pelayanan.
2. Dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti terutama mengenai peningkatan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan skripsi maka digunakan sistematika penulisan yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menerangkan alasan yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian di bidang ini, dalam bab ini juga dapat ditemukan perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini pembaca dapat menemukan beberapa teori mengenai metode *service quality* dan *quality function deployment, house of quality* serta

pengertian kualitas pelayanan dan instrument penelitian yang penulis kutip dari berbagai jenis sumber.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan disajikan kerangka alur penelitian yang menjelaskan tahapan-tahapan sistematis yang dilaksanakan untuk mencapai *output* atau luaran yang telah ditetapkan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bagian ini penulis menyajikan beberapa temuan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung serta penghitungan data berdasarkan teori penghitungan dan metodologi penelitian yang telah disampaikan dalam bab kedua dan ketiga.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Pada bagian ini pembaca akan menemukan proses analisa dengan berbagai hipotesa yang mungkin akan muncul, serta penarikan kesimpulan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis menyampaikan hasil dari analisis dan olah data yang telah dilaksanakan, selain itu penulis juga menuliskan beberapa saran yang dapat penulis usulkan berdasarkan dengan hasil pengamatan dan penelitian.