

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian saat ini sangat berkaitan dengan keadaan ekonomi global. Salah satu bentuk ekonomi global yaitu perdagangan internasional. Perdagangan internasional merupakan perdagangan untuk memperdagangkan produk dalam negeri untuk dipasarkan ke negara luar (ekspor) dan memperdagangkan barang dari luar negeri untuk dipasarkan ke dalam negeri (impor) (Mankiw *et al.*,2014:170 dalam Wulandari & Zuhri,2019). Setiap negara dapat melakukan kegiatan ekspor barang ke berbagai negara yang dituju dan melakukan impor kebutuhan yang dapat diperoleh dari negara lain. Dalam hal ini, layanan jasa *freight forwarding* memiliki peran yang sangat berpengaruh terhadap perdagangan internasional. *Freight forwarding* sebagai penyedia jasa logistik pihak ketiga dapat menjadi pilihan yang tepat bagi eksportir dan importir sebagai perantara pengiriman barang. *Freight forwarding* yaitu badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pelayanan/pengurusan atau seluruh kegiatan diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan transportasi baik menggunakan darat, laut, dan udara. (Suyono,2003:155). Oleh karena itu, maka bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *freight forwarding*.

Agar dapat bertahan terhadap persaingan antar perusahaan *freight forwarding* , maka perusahaan harus berusaha agar seluruh pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan tersebut dapat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah tingkatan sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Apabila kinerja produk jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak merasa puas. Dan apabila kinerja yang dihasilkan melebihi dari yang harapan, maka konsumen akan merasa puas dan senang (Kolter dan Armstrong, 2016). Bagi pelanggan kepuasan pelayanan yang dirasakan/diterima menjadi acuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan akan melakukan pemakaian kembali jasa dari perusahaan secara berkala. Konsumen sangat kritis dan selektif dalam memilih kualitas layanan yang diberikan perusahaan,

apabila konsumen merasa kecewa maka konsumen tidak akan menggunakan kembali jasa layanan suatu perusahaan.

PT Transhub Logistik Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa layanan logistik ekspor – impor resmi di Indonesia. PT Transhub Logistik Indonesia menyediakan pengaturan pengiriman global bagi pelanggan untuk mengimpor atau mengekspor kargo sesuai dengan kebutuhan pelanggan. PT Transhub Logistik Indonesia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan berbagai pelayanan yang disediakan, diantaranya yaitu *trucking, export-import, clearance handling, freight full container load, dan freightless container load*. Permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan yang disediakan oleh PT Transhub Logistik Indonesia diantaranya yaitu *roll over* (tidak tepat waktu), ketidaktersediaan jadwal yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan keterlambatan pengiriman *invoice*.

Alasan perlunya dilakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT Transhub Logistik Indonesia yakni untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Transhub Logistik Indonesia, dan mengetahui kategori atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Transhub Logistik Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode Kano berdasarkan dimensi SERVQUAL (*Service Quality*). Penerapan metode tersebut sangat tepat untuk permasalahan pada penelitian ini. Model Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano sebagai seorang professor di Universitas Tokyo Rika. Model Kano merupakan suatu model yang bertujuan untuk mengategorikan atribut – atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Dalam metode Kano untuk menciptakan persepsi pelanggan atas kepuasan terhadap suatu produk, maka dapat dikategorikan sebagai berikut yaitu *Must-Be, One Dimensional, Attractive, dan Reverse*. Selain itu, salahsatu pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan untuk mengukur kualitas jasa yaitu SERVQUAL (*Service Quality*). Metode SERVQUAL dikembangkan oleh Parasurama, Zaithaml, dan Berry dalam penelitian mereka terhadap sektor – sektor jasa. Parasuraman *et al.* (1998) menyederhanakan dimensi metode SERVQUAL ke

dalam lima dimensi, yakni *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa PT Transhub Logistik Indonesia Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (*Service Quality*)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan berikut menjadi permasalahan dalam penelitian ini :

1. Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Transhub Logistik Indonesia ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh PT Transhub Logistik Indonesia ?
3. Bagaimana kategori atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan metode Kano di PT Transhub Logistik Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, diantaranya :

1. Mengetahui atribut – atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Transhub Logistik Indonesia.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Transhub Logistik Indonesia.
3. Mengetahui kategori atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan metode Kano di PT Transhub Logistik Indonesia

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah disebutkan di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian yang akan dikaji pada penelitian ini, diantaranya :

1. Penelitian ini dilakukan di PT Transhub Logistik Indonesia.
2. Objek pada penelitian ini yaitu pengguna jasa logistik di PT Transhub Logistik Indonesia.
3. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) dan model Kano.

1.5 State Of Art

No	Judul Penelitian	Fokus Kajian (Tujuan)	Hasil
1	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Layanan <i>Freight Forwarding</i> Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (Pendekatan <i>Service Quality</i>). Oleh : Amri Yanuar, M.Razig Hakim Siregar, 2023	Untuk mengetahui atribut apa saja yang diperlukan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan yang telah dirasakan para pengguna jasa.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut persepsi pelanggan belum memenuhi harapan yang diinginkan dan belum mampu memuaskan pelanggan. Dan terdapat 7 indikator atau atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan .
2	<i>Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using SERVQUAL Model.</i> Oleh: Nor Atiqah Aima Roslan, Eta Wahab, Nor Hazana Abdullah, 2015.	Untuk meninjau kualitas layanan logistik untuk memastikan kepuasan pelanggan dan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kepuasann dan keinginan pelanggan.	Melalui hasil penelitian tersebut maka dapat ditemukan ada kesenjangan positif antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan Iskandar Malaysia Logistik.
3	<i>Measuring The Quality Of Logistics Services In The Transport Company Using The SERVQUAL Model.</i> Oleh : Zada Memic, Marko Vasiljevic, Ilija	Untuk menentukan kualitas layanan logistik perusahaan Bosna Ekspres D.O.O yang dapat mempengaruhi kualitas loyalitas dan kepuasan pelanggan.	Berdasarkan hasil perhitungan SERVQUAL ditemukan nilai negatif yang menyatakan kualitas layanan perusahaan tidak memuaskan pelanggan. Pada 5

	Tanackov, dan Zeljko Stevic, 2018.		dimensi servqual, terdapat nilai ketidakpuasan terkecil pada dimensi empati.
4	<p><i>Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics : An Analysis Based on Kano's Model and Importance-Statiscation Model.</i></p> <p>Oleh : Mu-Chen Chen, Chia-Lin Hsu, Li-Hung Lee, 2019</p>	<p>Untuk mengetahui perspektif pelanggan terhadap pelayanan industri logistik medis dan untuk menentukan atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan.</p>	<p>Berdasarkan pengolahan data menggunakan model kano, maka dapat diklasifikasikan dalam dimensi <i>must-be</i>. Dimana, penyedia logistik medis harus memperkuat integritas layanan inti. Dan diterumkan item “Pelanggan diberi tahu pengiriman yang tertunda” dan “Pesanan yang stoknya habis segera diproses “ merupakan atribut yang perlu dilakukan perbaikan karna tidak memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan.</p>

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat pendahuluan yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, *state of art*, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat landasan teori yang relevan mengenai kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan untuk mendukung penelitian laporan Tugas Akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mengemukakan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian laporan Tugas Akhir.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini memuat pengumpulan dan penyajian data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk pengolahan data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat analisa dari hasil pengolahan data yang dilakukan pada sebelumnya. Adapun analisa ini merupakan pembahasan pokok dalam penelitian ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan berdasarkan hasil analisa dari pengolahan data yang diuraikan beserta saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca maupun perusahaan.