

## BAB I

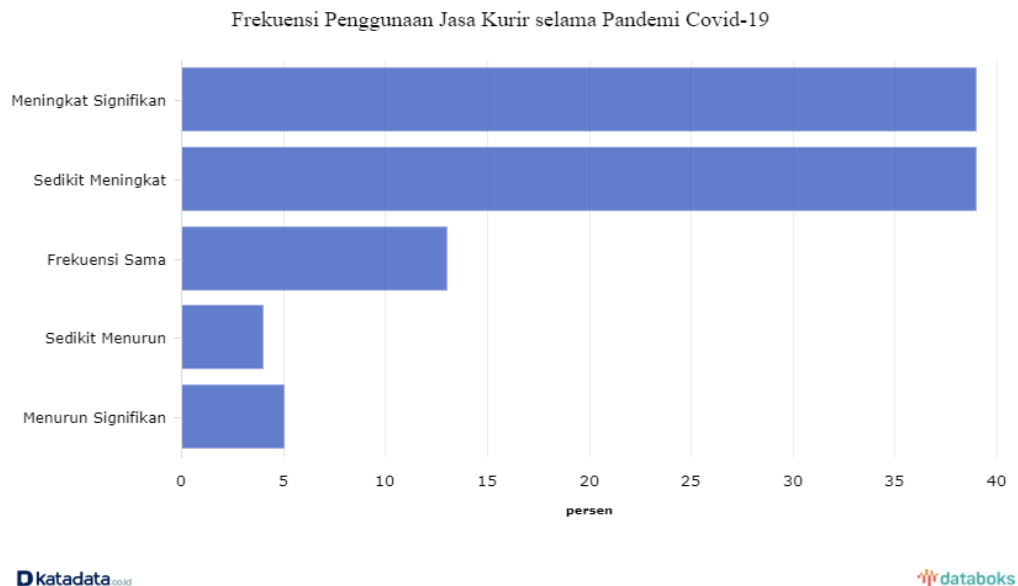
### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pertumbuhan *E-commerce* yang semakin tinggi, dikutip dari perkataan Ketua Umum Asosiasi *E-commerce* Indonesia (*idEA*) yaitu Bapak Bima Laga terdapat perkiraan peningkatan sekitar lebih dari 40 persen di tahun 2021. Sehingga menyebabkan pertumbuhan bisnis di sektor logistik seperti jasa kurir dan layanan ekspedisi semakin meningkat (Bisnis.com, 2022).

Kemudian ditambah lagi dengan adanya pandemi Covid - 19 adalah sebuah penyakit yang menular yang dikarenakan oleh suatu virus yang bernama *coronavirus* yang penyebarannya pertama kali terjadi pada bulan Desember di Wuhan, China (*World Health Organization*, 2020). Sehingga dengan adanya Covid-19 menyebabkan perubahan terhadap mobilitas masyarakat dan menyebabkan perubahan pada pola berbelanja masyarakat, yang mana banyak dari mereka yang memanfaatkan *E-commerce* untuk berbelanja sehingga berdampak positif bagi sektor logistik terutama jasa kurir dan layanan ekspedisi. Sesuai dengan data yang penulis dapat dari databoks salah satu pelayanan logistik yang meningkat selama Covid-19 yaitu frekuensi penggunaan jasa kurir.

**GAMBAR 1**  
**FREKUENSI PENGGUNAAN JASA KURIR SELAMA PANDEMIC COVID-19**



Sumber : Databoks, 2020

Senior Consultant SCI (*Supply Chain* Indonesia ) Bapak Zaroni juga menjelaskan dengan meningkatnya pertumbuhan pasar dari sektor logistik tersebut, bisa mendorong usaha atau pemain baru di sektor tersebut baik secara regional maupun internasional, sehingga menyebabkan tingkat persaingan di industri tersebut semakin tinggi (Bisnis.com, 2022).

Sektor logistik sendiri menurut Salim (2015) merupakan sektor vital yang bergerak di bidang pendistribusian barang maupun jasa, di mulai dari proses ekstraksi bahan baku, produksi, pemasaran sampai jasa maupun barang tersebut sampai kepada konsumen. Kemudian menurut Li dan X (2014) logistik pada dasarnya melibatkan integrasi dari aliran sebuah informasi, penanganan bahan,

produksi, pengemasan, persediaan, transport, pergudangan maupun keamanan.

CV Vans Sarana Utama sebagai satu perusahaan yang bergerak di sektor logistik, yang mana perusahaan CV Vans Sarana Utama merupakan perusahaan yang bergerak dalam melayani cargo service dan kurir yang mana *Owner* perusahaan telah memulai usahanya dari tahun 2019 akan tetapi baru mendapatkan legalitas atau baru ditetapkan sebagai CV adalah pada tanggal 29 April 2021. Selain itu dalam pelayanannya CV Vans Sarana Utama memberikan layanan cargo dan kurir dari Belitung ke seluruh kota yang ada di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan *Owner* Perusahaan CV Vans Sarana Utama, adapun produk jasa unggulan dari perusahaan CV Vans Sarana Utama adalah berupa pengantaran atau kurir, selain itu berdasarkan wawancara awal meskipun tingkat penjualan jasa pelayanan di perusahaan masih tergolong stabil namun ada beberapa keluhan pelanggan terhadap perusahaan CV Vans Sarana Utama mengenai pelayanan yang diberikan, adapun keluhan – keluhan tersebut bisa dibilang sering terjadi yaitu delapan sampai sepuluh kali dalam sebulan atau bahkan lebih dan kebanyakan tergolong serius seperti kerusakan barang dan keterlambatan lebih dari lima hari dan lain sebagainya, yang mana keluhan tersebut disampaikan secara langsung kepada perusahaan, dikarenakan perusahaan tidak menyediakan media untuk menyampaikan keluhan, yang mana keluhan tersebut terjadi di saat tidak menentu baik internal maupun eksternal seperti dikarenakan faktor ketidak tersediaan transportasi seperti kapal atau pesawat, cuaca, sistem antri di Pelabuhan, kesalahan menempatkan barang di moda transportasi dan lain sebagainya serta keluhan tersebut juga terjadi disaat *high season* maupun *low season*. Sehingga, penting bagi perusahaan CV Vans Sarana Utama untuk mengatasi dan meminimalisir keluhan dan faktor yang menghambat

pelayanan perusahaan, serta mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Adapun kualitas pelayanan menurut Kotler (2002) dan Tjiptono (2002) sendiri adanya hubungan yang begitu erat di antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga penting bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan terhadap kualitas pelayanan mereka apalagi di tengah persaingan yang sangat tinggi. Menurut Maulana (2016) Kualitas pelayanan sendiri adalah serangkaian kegiatan dari perusahaan yang mana diharapkan kegiatan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggannya dari berbagai aspek karakteristik produk jasa maupun barang. Adapun di dalam kualitas pelayanan sendiri menurut Kotler (2012) terdapat lima dimensi di dalamnya yaitu *tangible*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Kemudian di dalam kualitas pelayanan terdapat kaitannya antara Ekspektasi dan Persepsi dari pelanggan yang mana ekspektasi pelanggan sendiri menurut Zeithaml (2013) merupakan perkiraan serta keyakinan dari konsumen mengenai apa yang akan diterimanya. Sedangkan persepsi menurut Mulyana (2007) adalah proses internal suatu individu yang memungkinkan individu tersebut untuk memilih, menafsirkan, mengorganisasikan suatu rangsangan yang diperoleh atau ditangkap oleh indera manusia dari lingkungan yang ada di sekitar sehingga dapat mempengaruhi perilaku individu tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang ada mengenai adanya keluhan pelanggan atau Customer dan tingkat persaingan yang semakin tinggi, maka penulis memutuskan melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang mereka inginkan dengan persepsi pelanggan

terhadap pelayanan yang mereka terima, mengenai kualitas Pelayanan di CV Vans Sarana Utama, serta penulis bisa mengetahui prioritas pelayanan mana yang perlu perusahaan perbaiki. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan CV Vans Sarana Utama Logistik Belitung Dilihat Dari Perspektif *Customer*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penting bagi perusahaan CV Vans Sarana Utama sebagai suatu perusahaan yang bergerak di sektor logistik untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi kualitas pelayanan mereka, sehingga sebagai penulis, mengambil pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana ekspektasi dan persepsi *Customer* dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance* di CV Vans Sarana Utama ?.
2. Apa prioritas yang harus diperbaiki dari kualitas pelayanan di CV Vans Sarana Utama ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan formal dan operasional dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis

### **1. Tujuan Formal**

Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk menyelesaikan proyek akhir penulis sebagai salah satu syarat kelulusan Diploma IV dari program studi Manajemen Bisnis Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### **2. Tujuan Operasional**

Adapun tujuan operasional dari penelitian yang dilakukan adalah :

- a. Untuk menganalisis ekspektasi dan persepsi *tangible*, *empathy*,

*reliability, responsiveness*, dan *assurance* dari pelayanan di CV Vans Sarana Utama

- b. Untuk menganalisis prioritas pelayanan yang harus diperbaiki berdasarkan ekspektasi dan persepsi pelanggan.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Penulis dalam melaksanakan penelitiannya berfokus dengan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan di perusahaan CV Vans Sarana Utama.
2. Penelitian akan berfokus pada ekspektasi dan persepsi *Customer* mengenai kualitas pelayanan di perusahaan CV Vans Sarana Utama.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di perusahaan CV Vans Sarana Utama diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1. Bagi Penulis**

Dengan adanya penelitian yang dilakukan ini, diharapkan penulis jika bekerja di sebuah perusahaan atau membangun usaha di bidang jasa, bisa mengetahui pentingnya kualitas pelayanan.

##### **2. Bagi Lokasi Tempat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di perusahaan CV Vans Sarana Utama diharapkan bisa memberikan informasi mengenai bagaimana ekspektasi pelanggan mereka dan seberapa besar persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di perusahaan mereka.

## **F. Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian adalah suatu metode atau urutan penelitian yang diterapkan oleh penulis di dalam penelitian penelitiannya. Berikut ini adalah sistematika penelitian penelitian yang diterapkan oleh penulis :

### **1. Bab I Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **2. Bab II Tinjauan Pustaka**

Adapun di dalam bab ini, berisikan mengenai kajian teori yang digunakan yaitu mengenai pelayanan logistik, cargo, kurir kualitas pelayanan, dan model analisis SERVQUAL, ekspektasi, serta persepsi kemudian bab ini berisikan penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran.

### **3. Bab III Metodologi Penelitian**

Bab metodologi penelitian ini berisikan mengenai pendekatan kuantitatif yang digunakan penulis, objek penelitian, populasi, *sampling*, metode pengumpulan data kuantitatif, definisi operasional variabel kemudian teknik analisis data penelitian serta jadwal penelitian.

### **4. Bab IV Hasil Analisis dan Pembahasan**

Menjelaskan mengenai hasil dari data temuan yang didapatkan oleh penulis dan pembahasan hasil analisis yaitu mengenai ekspektasi dan persepsi *Customer* kualitas pelayanan serta prioritas kualitas pelayanan yang harus diperbaiki di CV Vans Sarana Utama.

## **5. Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi**

Pada Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis serta rekomendasi bagi CV Vans Sarana Utama yaitu mengenai ekspektasi dan persepsi *Customer* kualitas pelayanan serta prioritas kualitas pelayanan yang harus diperbaiki di CV. Vans Sarana Utama.