

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada saat ini banyak tumbuh perusahaan jasa di Indonesia. Laju pertumbuhan lapangan usaha di bidang jasa bertumbuh sebanyak 5,46% pada tahun 2013 (sumber: PDB Indonesia : bps.go.id). Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun (Kotler, 2000). Perusahaan jasa yang berkembang saat ini pun banyak macamnya. Misalnya saja seperti rumah sakit, hotel, restoran, bengkel, dan lain-lain. Salah satunya adalah jasa *freight forwarding*. Jasa *freight forwarding* ini banyak dibutuhkan oleh pihak pembeli maupun penjual untuk menyalurkan barang dagangannya ke luar maupun ke dalam negeri, baik itu penjual ataupun pembeli perseorangan maupun perusahaan.

Jasa *freight forwarding* adalah kegiatan usaha yang ditujukan mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut

sampai dengan diterimanya oleh yang berhak menerimanya (indosaranacargo.com).

Lebih lanjut dijelaskan oleh (indosaranacargo.com), agen jasa pengiriman (*freight forwarding*) atau sering disingkat juga jasa *forwarding* adalah salah satu yang mengkhususkan diri dalam mengatur pengiriman, asuransi, dan banyak dari perusahaan ini yang saat ini mengatur jalur darat, laut, dan transportasi udara untuk impor/ekspor barang. Perusahaan ini mengambil sebagian besar pekerjaan dan risiko dari eksportir. Seorang agen *forwarding* menerima sejumlah besar kiriman dan sering mengelompokkan kiriman besar bersama sejumlah kiriman-kiriman kecil sehingga dengan menempatkan kiriman-kiriman tersebut ke dalam satu konsinyasi besar, *forwarding* dapat memperoleh tarif angkutan istimewa dari jalur pelayaran atau maskapai. Atas nama pengirim, perusahaan melakukan semua formalitas prosedural dan dokumentasi yang terlibat dalam kebiasaan dan dari pelabuhan.

Kirubakaran (2012) juga menjelaskan, *forwarder* juga memeriksa pergudangan dan pengiriman barang sebelum dan setelah pengiriman kiriman ekspor dan setelah keluar dari kargo impor yang dilakukan oleh operator laut. Alasan tersebut membuat eksportir maupun importir sangat membutuhkan jasa layanan *forwarder* demi melancarkan kegiatan ekspor maupun impornya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan objek penelitian perusahaan *forwarding* bernama Trilogistics sebagai objek penelitian.

Perusahaan jasa juga tidak lepas oleh kualitas yang juga harus diberikan dalam melakukan jasa. Apabila perusahaan jasa tidak memperhatikan kualitas,

perusahaan jasa tidak akan dapat melaksanakan operasional perusahaan dengan baik. Demi meningkatkan kualitas kinerja perusahaan dalam melaksanakan tugasnya untuk membantu importir dan eksportir, maka diperlukan adanya perbaikan kualitas agar kualitas kinerja *forwarding* dapat semakin memuaskan eksportir maupun importir yang menjadi kliennya.

Kecepatan layanan pada perusahaan jasa *forwarding* Trilogistics masih belum mencukupi harapan konsumennya, sehingga hal ini artinya kualitas jasa *freight forwarding* Trilogistics masih kurang bagus. Hal itu mencakup kecepatan dalam pengangan dokumen, kecakapan pegawai dalam berbahasa asing, lokasi kantor yang dekat dengan pelabuhan, dan sebagainya. Ada begitu banyak metode dan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas, metode-metode dan alatnya diantaranya adalah *Servqual*, TQM (*Total Quality Management*), *lean* dan *six sigma*, KANO model, QFD (*Quality Function Deployment*), AHP (*Analytical Hierarchy Process*), IPA (*Importance Performance Analysis*) dan lain sebagainya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Servqual* yang diperkuat dengan matriks IPA (*Importance Performance Analysis*).

Servqual merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan (Perangin-angin dkk., 2013:531). Namun tentunya semua metode juga mempunyai kelemahan. Kelemahan dari *servqual* ini adalah tidak membahas lebih detail mengenai pengukuran internal perusahaan. Kekurangan yang lain dari metode *servqual* ini adalah penilaiannya subyektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan

pada *gap* yang memiliki nilai negatif tertinggi saja. Kemudian metode kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah matriks IPA (*Importance Performance Analysis*).

IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan suatu alat untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal dengan *quadrant analysis* yang memiliki empat kuadran yaitu: *concentrate here*, *keep up the good work*, *low priority*, dan *possible overkill* (Martilla & James, 1977). IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat membantu perusahaan untuk menentukan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan melalui empat kuadran dalam diagram kartesius (Ong & Jati, 2014).

Penelitian ini menggunakan *Servqual* yang diperkuat dengan matriks IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengukur kualitas dan membantu perusahaan menentukan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja maupun mempertahankan kinerja perusahaan sehingga perusahaan diharapkan dapat memberikan kinerja dan kualitas yang semakin baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka terbentuklah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana identifikasi *gap servqual* dari atribut kualitas pelayanan dan dimensi kualitas jasa perusahaan jasa *forwarding* Trilogistics?

2. Apakah usulan perbaikan berdasarkan prioritas perbaikan kualitas pada matriks IPA (*Importance Performance Analysis*) jasa *forwarding* Trilogistics?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti berdasarkan rumusan penelitian adalah:

1. Memberikan identifikasi gap *servqual* dari atribut kualitas pelayanan dan dimensi kualitas jasa perusahaan jasa *forwarding* Trilogistics
2. Memberikan usulan perbaikan berdasarkan prioritas perbaikan kualitas pada matriks IPA (*Importance Performance Analysis*) jasa *forwarding* Trilogistics

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan tentang manajemen terutama pada bidang manajemen operasi, sehingga dengan diadakannya penelitian ini peneliti dapat membagi ilmu untuk masyarakat umum yang membaca penelitian ini.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan tambahan bahan ajar yang berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen terutama pada manajemen operasi.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat berfungsi untuk memberi masukan pada perusahaan forwarding Trilogistics untuk merancang kualitas layanan serta dapat dipergunakan untuk meningkatkan kualitas dan rancangan strategi bisnis yang bagus agar perusahaan menjadi lebih maju dan tidak kalah dengan pesaing.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Materi hasil penelitian dalam skripsi ini secara sistematis disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan latar belakang masalah yang menjadi ide dasar peneliti dalam penulisan skripsi ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang konsep dan dasar teori yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang meliputi teori jasa, kualitas, kualitas jasa, *Servqual*, IPA (*Importance Performance Analysis*), serta teori-teori dan kajian-kajian lain yang berhubungan

dengan permasalahan penelitian. Pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, dimana metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Jenis dan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Bab ini juga berisi tentang batasan penelitian, prosedur pengumpulan data, teknik analisis, dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan gambaran umum tentang objek penelitian yang digunakan oleh penulis, deskripsi hasil penelitian, analisis, dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran yang diajukan yang dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian.