

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelanggan merupakan sumber kehidupan akan keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Peningkatan jumlah pelanggan akan berbanding lurus dengan peningkatan penjualan dan akan membentuk citra perusahaan yang baik di mata pelanggan. Tetapi, respon pelanggan akan mutu dan kualitas setelah penggunaan produk atau jasa yang diberikan akan berbeda-beda. Respon oleh pelanggan yang diberikan dapat menjadi tolak ukur penilaian kepuasan pelayanan perusahaan baik itu puas, biasa saja, atau bahkan mengecewakan. Oleh sebab itu, menjadi tugas penting bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Dalam melakukan pelayanan tentunya setiap perusahaan tidak luput dari kesalahan dan kekurangan dikarenakan kebutuhan dan permasalahan setiap pelanggan berbeda-beda dan akan berubah seiring perkembangan waktu ke waktu. Hal tersebut membuat perusahaan untuk segera menambah pelayanan untuk menghindari pelanggan berpindah ke merk lain. Hal utama yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penanganan terhadap komplain pelanggan secara tepat dan cepat, karena rasa ketidakpuasan sekecil apapun akan mempengaruhi kepercayaan terhadap perusahaan.

Komplain merupakan perasaan ketidakpuasan yang dipicu atas pembelian terhadap suatu barang atau jasa. Menurut Kaihatu, dkk, (2015:105) komplain sangat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu pelanggan sebagai pemberi informasi balik mengenai kualitas produk atau jasa, karena dari komplain perusahaan dapat mengenali jenis-jenis komplain yang sering dihadapi pelanggan sehingga perusahaan dapat mempersiapkan penanganan keluhan pelanggan sejak dini untuk meminimalisir keluhan-keluhan yang lebih berat dikemudian hari.

Lion Parcel merupakan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang logistik yang bekerjasama dengan PT Rajawali Mentari Kargo. Perusahaan ini

sebagai operator dan konsolidator dari pusat Lion Parcel di Jawa Timur dan berstatus sebagai anak perusahaan dari PT Kamadjaja Logistics atau lebih dikenal dengan KALOG yang merupakan salah satu perusahaan logistik tertua di Indonesia.

Sebagai perusahaan logistik dan pusat konsolidator tentu barang yang ditangani oleh perusahaan sangat banyak, baik itu barang menuju destinasi maupun barang yang hanya sekedar transit menuju sub konsolidator kota-kota lain di Jawa Timur. Hal tersebut tentu tak luput dari komplain para pelanggan terhadap barang yang pelanggan percayakan kepada perusahaan. Perkembangan zaman turut andil dalam maraknya jenis usaha serupa yang memudahkan pembelian barang secara *online* dan di lain kota dengan menggunakan fitur kirim barang melalui ekspedisi. Selain itu, biaya pengiriman akan lebih murah dibandingkan dengan pengiriman pribadi melalui kereta api karena perusahaan akan mengakumulasi barang-barang lainnya menjadi satu sehingga terhitung murah, seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Perbedaan harga pengiriman Lion Parcel dengan PT KAI

Origin	Destinasi	Weight	Lion parcel	PT KAI
Surabaya	Jogja	1 kg	Rp. 10.000	Rp. 50.000
Surabaya	Solo	1 kg	Rp. 10.000	Rp. 50.000
Surabaya	Cirebon	1 kg	Rp. 13.000	Rp. 50.000
Surabaya	Bandung	1 kg	Rp. 13.500	Rp. 50.000
Surabaya	Jakarta	1 kg	Rp. 14.500	Rp. 50.000
Surabaya	Semarang	1 kg	Rp. 10.000	Rp. 50.000

Sumber: kalogistics.co.id/cek_tarif 2019 (2019)

Faktor lain yang mendukung penggunaan jasa ekspedisi adalah tersedianya fitur asuransi untuk barang-barang yang memiliki nilai berharga atau memiliki resiko kerusakan yang tinggi seperti dokumen, alat kesehatan, dan masih banyak lagi. Selain itu, banyak jasa penyedia layanan ekspedisi yang memiliki *website* resmi untuk memberikan informasi kepada calon maupun pelanggan. Web resmi dari Lion Parcel sendiri yaitu lionparcel.com yang menyediakan berbagai fitur untuk kepentingan pelanggan seperti, informasi *contact person* yang terdiri dari

alamat, nomor telepon, website, nomor telepon *customer service*, chatting untuk memudahkan dalam menyampaikan keluhan dan penyebaran informasi, pengecekan harga kirim, menu untuk klaim barang yang bermasalah, dan sistem *tracking* barang.

Dengan adanya sistem tracking barang tentu setiap pelanggan dapat mengetahui status *last update* barang, nama pengirim dan penerima paket, serta jenis produk yang dipilih dalam pengiriman. Perusahaan juga akan bertanggung jawab penuh akan keselamatan dan kondisi barang karena ada standart operasional dalam penanganan barang. Lion Parcel juga menggaet agen resmi yang tersebar di berbagai sudut kota, hal tersebut membuat Lion Parcel mudah ditemui dan membuat pelanggan mempercayakan barangnya pada Lion Parcel karena estimasi jarak yang cukup dekat dan terjangkau.

Dalam tahun ke tahun Lion Parcel mengalami perkembangan dengan dibuktikan pertumbuhan agen yang semakin banyak dan merata. Pada awal berdirinya Lion Parcel konsolidator Surabaya hanya memiliki 2 *rider* untuk mendistribusikan barang dari pelanggan dan hanya menangani <100kg/hari. Jika dibandingkan dengan kondisi saat ini Lion Parcel Surabaya memiliki puluhan mobil van dan satu buah truck untuk akomodasi distribusi dari bandara hingga rumah pelanggan dan sanggup menangani >1000kg/hari. Banyaknya barang yang harus ditangani tentu kesalahan dalam penanganan tidak dapat dihindarkan dan tentu akan menimbulkan komplain pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan penanganan komplain, karena komplain dapat menjadi bahan evaluasi yang baik demi terjaganya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka judul yang diangkat untuk Tugas Akhir ini adalah, **“Penanganan Komplain Lion Parcel Konsolidator Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah bagaimana cara penanganan komplain Lion Parcel Konsolidator Surabaya?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir adalah untuk mengetahui cara penanganan komplain Lion Parcel Konsolidator Surabaya.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan Tugas Akhir tentang penanganan komplain Lion Parcel Konsolidator Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Mengembangkan wawasan pengetahuan baik teori maupun praktik.
 - b. Mengetahui kegiatan perkantoran yang berlangsung pada kantor Lion Parcel Konsolidator Surabaya.
 - c. Mengetahui cara penanganan dan faktor penyebab timbulnya komplain pada kantor Lion Parcel Konsolidator Surabaya.
2. Bagi Universitas Airlangga
 - a. Menjalin hubungan yang baik antara Lion Parcel Konsolidator Surabaya dengan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga khususnya Program Studi Administrasi Perkantoran.
 - b. Mengetahui kualitas sumber daya manusia dalam kompetensi ilmu perkantoran di lingkungan Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
 - c. Menambah refrensi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.
3. Bagi Lion Parcel Konsolidator Surabaya
 - a. Menjadi bahan masukan terhadap perusahaan terkait pelayanan.
 - b. Sebagai bahan pengembangan perusahaan untuk kedepannya.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam melakukan penelitian adalah metode penelitian kualitatif karena metode ini didapat dengan melakukan observasi dan wawancara dengan narasumber yang terlibat langsung dalam lingkungan objek pengamatan. Menurut Kirk dan Miller dalam Anggito dan Setiawan (2018:7) penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam pengetahuan ilmu sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Metode tersebut termasuk dalam metode deskriptif yaitu menyajikan data secara sistematis. Hal tersebut untuk memudahkan pemahaman yang lebih jelas tentang penanganan komplain terhadap pelanggan jika terdapat suatu masalah.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir maka teknik penyusunan data yang dilakukan antara lain:

1. Observasi

Metode observasi menurut Hadi dan Nurkencana dalam Suardeyasarri (2010:9) adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada tempat yang diamati.

2. Wawancara

Wawancara menurut Subagyo (2011:39) adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.

3. Penggunaan bahan dokumen

Bahan dokumen digunakan sebagai data primer dan sekunder dalam menunjang penulisan Tugas Akhir ini. Data ini bisa didapatkan di literatur, arsip, maupun dokumen yang diunduh didalam sistem lokasi objek pengamatan.

4. Metode penelusuran online

Pada penggunaan metode ini sumber data, waktu penelusuran, dan penyebutan sumber sangatlah penting baik itu berupa informasi teori maupun data.

5. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2014:329) adalah cara yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data dalam bentuk arsip, tulisan angka dan gambar, dokumen, yang berupa laporan atau keterangan yang dapat mendukung penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum pengamatan dan hasil dari penelitian, Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Terdapat pengantar permasalahan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan Tugas Akhir. Dalam bab 1 terkandung penjelasan umum permasalahan dan sekilas perihal perusahaan yang menjadi objek penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjabaran dari teori-teori dan peninjauan kembali dari pustaka yang sesuai dengan permasalahan penelitian, serta dapat dijadikan pedoman yang relevan dalam sebuah penulisan Tugas Akhir.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai gambaran umum subjek dan objek penelitian dan menguraikan pembahasan hasil dari pengamatan yang terdapat pada rumusan masalah.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan Tugas Akhir yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diharapkan bermanfaat bagi semua pihak.