

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan teknik.

1.1 Latar Belakang



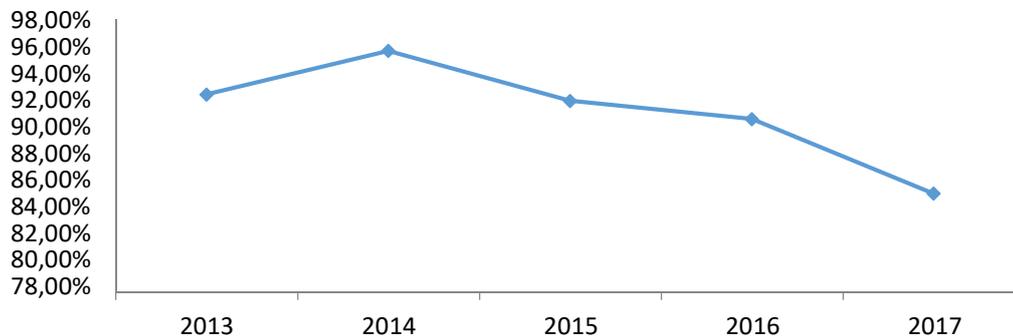
Kualitas menjadi salah satu isu penting dalam setiap segmen industri saat ini, baik segmen industri yang dikelola pihak swasta maupun pihak pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Untuk bisa bertahan dan bersaing dalam pasar, maka perusahaan manapun tentunya harus dapat menciptakan sebuah *competitive advantage*, dimana salah satu bentuk *competitive advantage* adalah memberikan mutu layanan yang prima, mutu layanan menjadi faktor kunci dalam memperbaiki nilai, kepuasan, dan reputasi, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas konsumen (Alireza, *et al.* Dalam Widarman, 2016).

PT. XYZ adalah perseroan atau Badan Usaha Milik Negara menurut salah satu Peraturan Pemerintah tentang penyertaan modal negara untuk pendirian perusahaan perseroan. PT. XYZ merupakan sebuah perusahaan yang melaksanakan pembangunan dan melaksanakan pembiayaan pembangunan prasarana dan sarana-sarana lainnya yang diperlukan untuk menunjang kegiatan-kegiatan industri arus lalu lintas barang dan perdagangan, serta sarana prasarana pelabuhan laut dan udara di Pulau Batam seperti Pergudangan Laut Dan Udara, Pengurusan Dokumen Pabean Bongkar Muat, Transportasi/*Forwarding* dan *Integrated Logistics*.

Di wilayah kerja PT. XYZ di pulau Batam saat ini, banyak sekali bermunculan perusahaan jasa logistik dengan berbagai model layanan baru yang ditawarkan. Persaingan dalam memperebutkan pasar akan semakin ketat, tuntutan akan pelayanan dari konsumen akan semakin besar dan tentunya setiap konsumen pastinya ingin memperoleh pelayanan jasa yang baik dan optimal. Sebagaimana disampaikan Cronin dalam Widarman (2016) bahwa keputusan konsumen dalam memilih produk baik barang ataupun jasa akan dipengaruhi oleh banyak faktor baik langsung maupun tidak langsung. Keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh kepuasan, sementara kepuasan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Dalam rangka menjalankan salah satu unit usahanya yaitu pergudangan, maka PT. XYZ membuka kantor yang dapat berhubungan langsung dengan konsumen sewa gudang di daerah Pelabuhan Batu Ampar dan sudah berdiri sejak tahun pertama PT. XYZ dibentuk. Dari studi pendahuluan yang dilakukan sebelumnya, didapatkan data dari PT. XYZ bahwa dalam kurun waktu mulai dari tahun 2013-2017, unit usaha pergudangan mengalami tren penurunan indeks jumlah permintaan sewa gudang, dimana pada tahun 2013 indeks jumlah permintaan 95.20%, tahun 2014 sebesar 95.70%, tahun 2015 sebesar 92.04%, tahun 2016 sebesar 90.70%, dan pada tahun 2017 berkurang sebesar 85.20%.

Indeks permintaan tersebut didapatkan dari perbandingan antara jumlah permintaan dikurang keluhan dengan seluruh jumlah permintaan yang masuk dalam satu tahun, tren penurunan permintaan sewa Gudang tersebut dengan jelas mengakibatkan menurunnya profit PT. XYZ. Adapun indeks permintaan sewa gudang tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Indeks Permintaan Sewa Gudang PT. XYZ (2018), Data Diolah

Dari data yang dapat dilihat pada gambar 1.1 diketahui bahwa pada tahun 2013 permintaan sewa gudang sangat stabil dibuktikan dengan jumlah permintaan yang meningkat pada tahun 2014, hingga permasalahan mulai muncul dengan jumlah keluhan meningkat hingga mengakibatkan jumlah permintaan sewa gudang juga mulai menurun, dimana terlihat pada gambar 1.1. hal tersebut terjadi sejak tahun 2015 hingga 2017. Hal ini tentu menyebabkan keawatiran semakin turunnya permintaan pada tahun-tahun selanjutnya.

Sehubungan dengan tren penurunan permintaan sewa gudang PT. XYZ sebagaimana yang telah disampaikan di atas, maka perlu dilakukan analisis terhadap pelayanan sewa gudang pada unit usaha pergudangan PT. XYZ untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi pelayanan yang diberikan selama ini, untuk kemudian diusulkan dilakukan perbaikan pada dimensi pelayanan yang ditentukan demi peningkatan kualitas pelayanannya.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan yang telah disampaikan pada latar belakang, maka masalah yang menjadi pokok penelitian ini dapat dirumuskan bahwa bagaimana usulan

perbaiki dimensi pelayanan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan unit usaha pergudangan PT. XYZ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di kantor pelayanan konsumen PT. XYZ di pelabuhan Batu Ampar, Batam.
2. Penelitian dilakukan pada bagian sewa gudang dalam unit usaha pergudangan PT. XYZ.
3. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah perusahaan konsumen tetap unit usaha perdagangan PT. XYZ.
4. Menggunakan metode Servqual dan Kano.

1.4 Tujuan Proyek

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian dalam laporan teknik ini adalah untuk menentukan usulan perbaikan dimensi pelayanan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pada unit usaha pergudangan PT. XYZ.

1.5 Manfaat Proyek

Adapun manfaat dari penelitian dalam laporan teknik ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, khususnya pada konsep peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Servqual dan Kano
2. Pengelola dan pimpinan PT. XYZ dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unit usaha pergudangannya dengan memperbaiki dimensi pelayanan yang ditentukan pada penelitian ini sebagai upaya untuk meningkatkan permintaan sewa gudang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memperjelas dan mengembangkan pokok-pokok penelitian dalam laporan teknik ini, maka diperlukan suatu sistematika penulisan antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan proyek, manfaat proyek dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka yang berkaitan dengan proyek untuk mendukung penyelesaian masalah yang dibahas dan sebagai referensi dalam pembuatan laporan teknik. Tinjauan pustaka dilakukan berkaitan dengan kualitas dan jasa serta metode-metode yang digunakan dalam laporan teknik ini yaitu metode Servqual dan Kano.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah sistematis dalam melakukan proyek untuk mencapai tujuan dalam laporan teknik ini. Langkah-langkah dalam penyusunan laporan teknik ini dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data, analisa data menggunakan metode Servqual dan Kano.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan pembahasan analisa yang dilakukan, yang terdiri dari analisa data menggunakan metode Servqual, analisa data menggunakan model Kano dan usulan perbaikan yang diberikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.