

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa kurir di kota padang cukup berkembang. Perkembangan ini menimbulkan persaingan yang cukup pesat antara sesama produsen jasa kurir. Terjadinya persaingan ini tidak hanya dari sektor jasa kurir pemerintah seperti PT.POS INDONESIA dengan jasa kurir swasta seperti PT. TIKI, JNE, PT.INTRASCO dan yang lainnya. tetapi juga melibatkan kurir internasional seperti FEDEX, TNT dan yang lainnya. Munculnya jasa kurir yang baru dengan inovasi yang baru merupakan sebuah persaingan antara sesama jasa kurir.

Persaingan yang terjadi membuat masyarakat sedikit kritis dalam menentukan jasa kurir mana yang menjadi kepercayaannya. Masyarakat akan memilih jasa kurir mana yang paling sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Kualitas layanan jasa kurir sangat tergantung dari siapa dan bagaimana layanan diberikan. Industri jasa kurir memiliki sifat produk yang tidak tahan lama dan akan langsung begitu jasa diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu, jasa kurir harus memiliki kualitas layanan yang berorientasi pada pelanggan.

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan semakin terbukanya perdagangan dunia Internasional akan sangat mempengaruhi laju perkembangan dunia antara lain meningkatnya pertumbuhan ekonomi dalam bidang industri, perdagangan maupun jasa di tanah air. Menurut Tjipto (1997:19)

“Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi bila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai”.

Keberhasilan dari bisnis jasa kurir, sangat tergantung dari penilaian pelanggan sebagai konsumen. Produsen jasa kurir harus lebih memahami pelanggan dengan baik yaitu, melalui peningkatan kualitas layanan yang selalu diperhatikan oleh pihak manajemen jasa kurir. Kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa senang sehingga menjadi nilai unggul bagi produsen jasa kurir di mata pelanggan. Nilai unggul tersebut biasanya dinilai dari penawaran kualitas jasa yang lebih berkualitas terutama jaminan kecepatan waktu tempuh kiriman, ketepatan penyerahan kiriman, keamanan kiriman, penciptaan kemudahan bagi pelanggan melalui teknologi, meningkatkan performa para petugas pelayanan, penciptaan berbagai kenyamanan dalam pelayanan, dibentuknya unit unit khusus untuk pelayanan kepada pelanggan-pelanggan tertentu yang dianggap potensial serta keandalan dalam memberikan informasi-informasi yang diberikan pelanggan. Hal itulah yang mendorong pihak manajemen jasa kurir untuk memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Setiap manajemen berlomba untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan para konsumen.

Menurut, Menurut Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan, begitu juga yang terjadi di PT.TIKI, Tbk PADANG semua aktivitas jasa yang terjadi di sana harus sesuai dengan prosedur yang ada guna untuk memberikan

kualitas layanan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (1997) menyatakan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk begitu juga jasa guna untuk memenuhi atau melebihi harapan. Begitu juga yang terjadi di PT.TIKI, Tbk PADANG yang bergerak di bidang jasa ini sangat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan bahkan lebih guna untuk memberikan kepuasaan kepada pelanggan.

PT.TIKI Tbk Padang merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa kurir yang juga berupaya memberikan dan mengembangkan berbagai strategi menarik guna untuk pelanggan dan menjadikan pelanggan-pelanggan yang ada memiliki loyalitas terhadap penggunaan jasa tersebut. Berkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan ini PT.TIKI tersebar di seluruh Indonesia bahkan sudah memasuki wilayah di luar Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk sebuah Laporan Praktek Kerja Lapangan/Magang yang cukup sederhana dengan judul :” **IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TITIPAN KILAT, Tbk PADANG**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan keterangan yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu Bagaimana implementasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT. TIKI, padang terhadap pelanggannya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian adalah Untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT. TIKI, Tbk Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulis melakukan penelitian adalah

1. Masalah Teoritis

Menjelaskan bahwa hasil penelitian bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran terhadap konsep konsep yang ada di dalam penelitian tersebut.

2. Manfaat Praktis

- Bagi perusahaan

Memberikan masukan atau pendapat kepada perusahaan terhadap kualitas pelayanan jasa kepada masyarakat agar lebih baik lagi.

- Bagi Masyarakat

Memberikan masukan terhadap masyarakat agar dapat mengetahui kualitas pelayanan bagi pihak pihak yang ingin melakukan penelitian.



1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan judul dan latar belakang masalah maka penulis akan memfokuskan pembahasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. TIKI, Tbk Padang dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

1.6 Lokasi Magang

Adapun dalam pemilihan tempat magang ini, penulis memilih di bagian Kualitas Pelayanan pada PT. TIKI, Tbk Padang. Hal ini dimaksudkan untuk mencocokkan dengan judul proposal yang penulis buat nantinya dan digunakan sebagai judul “Pembuatan laporan akhir atau laporan magang”. Penulis juga berharap dengan pemilihan tempat magang ini dapat mempraktekkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku perkuliahan.

Sesuai dengan kebijakan fakultas yang memberikan kriteria tempat-tempat magang bagi mahasiswa, maka penulis merasa perlu mencari tempat yang sesuai dengan kriteria ini, dimana hal mendasari adalah tempat yang sesuai dengan jurusan penulis dalam hal ini adalah jurusan Pemasaran.

Berdasarkan hal di atas penulis berusaha mencari tempat magang yang dapat mengakomodasi kegiatan penulis akan pemenuhan praktek pengolahan atau manajemen pada perusahaan. Pada akhirnya penulis merasa perusahaan akan menjadi pilihan PT.TIKI, Tbk Padang yang beralamatkan Jln. Pulau karam no.143.

Adapun pelaksanaan ataupun yang penulis laksanakan dalam kegiatan magang, penulis memperkirakan berlangsung pada tanggal 4 januari – 26 februari 2016 yang telah menjadi ketetapan dari pihak akademik.



1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat magang, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan secara teoritis tentang pengertian jasa, kualitas jasa, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Mencakup sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan tujuan perusahaan.

BAB IV : HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Membahas mengenai kualitas pelayanan jasa dan hasil kegiatan magang.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

