

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

PT. Citra Van Titipan Kilat atau biasa dikenal dengan nama TIKI merupakan perusahaan jasa pengiriman paket yang didirikan oleh Alm. Bpk Soeprapto Soeparno dan Ibu Nuraini Soeprapto pada 1 September 1970, kemudian semakin diperkuat dengan bergabungnya Alm. Bpk Irawan Saputra, Bpk Gideon Wiraseputra dan Bpk Raphael Rusmadi di tahun 1972. Diawali dengan dengan dua cabang utama di Pangkalpinang dan Semarang, saat ini telah memiliki lebih dari 450 cabang, 3000+ gerai dan melayani 453 kabupaten atau kota dan 98% kode pos di seluruh Indonesia dan terus memperluas jaringannya. perusahaan memberikan beberapa jenis layanan pengiriman paket yaitu Same Day Service (SDS), Holiday Service (HDS), Over Night Service (ONS), Two Days Service (TDS), Regular Service (REG), Economy Service (Rico et al.), Trucking Service (TRC) dan Internatinal Service (INT). Selain itu, untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan, perusahaan juga telah memiliki aplikasi yang dapat di download melalui smartphone guna memudahkan pelanggan dalam melakukan pengecekan tarif, lokasi gerai TIKI terdekat, informasi pengiriman produk, program loyalitas pelanggan yang bernama TOOZ, customer service yang selalu siap sedia selama 24 jam menerima panggilan dari pelanggan yang memerlukan informasi tambahan maupun keluhan, hingga fitur unggulan Jemput Online (JEMPOL) yang membuat pelanggan tidak perlu keluar rumah dalam melakukan pengiriman paket.

Banyaknya perusahaan logistik di Indonesia membuat TIKI cabang Malang berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya agar tidak berpaling ke perusahaan jasa logistik lainnya. Akan tetapi, masih saja terdapat pelanggan yang mengeluh akan pelayanan disediakan oleh perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada bulan Desember 2020 terdapat 132 pelanggan yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan TIKI, yaitu keterlambatan pengiriman, kesalahan pengiriman, kondisi paket yang mengalami

kerusakan, dan ketidaksesuaian jumlah paket yang sampai di tangan penerima (sebagian paket terjadi kehilangan), yang mana hasil survey tersebut didapatkan berdasarkan ulasan yang dipilih pada Google Maps. Ulasan yang dipilih berdasarkan pelanggan yang memberikan ulasan atau tanggapan yang berisi keluhan. Hal tersebut dikarenakan pelanggan yang merasa tidak puas atau kecewa terhadap layanan TIKI, akan memberikan respon negatif berupa keluhan. Survey dilakukan berdasarkan ulasan Google Maps dikarenakan pihak perusahaan belum memiliki data *voice of customers* (respon pelanggan). Sehingga hal tersebut berdampak pada tingkat kualitas pelayanan di mata pelanggan. Salah satu layanan yang dikeluhkan pelanggan yaitu *Over Night Service* (ONS). Pada layanan tersebut, banyak pelanggan yang mengeluh akan ketepatan waktu pengiriman paket yang dijanjikan oleh perusahaan. Sehingga pelanggan merasa rugi harus membayar jenis pelayanan tersebut dengan harga yang cukup tinggi agar paket yang dikirim cepat sampai kepada penerima. Tetapi pada kenyataannya, paket sampai melewati batas estimasi waktu pengiriman (lebih dari satu hari). Maka dari itu, perlu sebuah penelitian untuk mengetahui mengenai pengaruh kualitas jasa logistik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian (Kusuma, 2014) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan logistik, kepuasan dan loyalitas pelanggan masing-masing saling berpengaruh. Hal tersebut dikatakan berpengaruh karena kualitas pelayanan logistik dengan kepuasan pelanggan memiliki nilai *probability* sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ), kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan memiliki nilai *probability* sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ), dan kepuasan dengan loyalitas pelanggan memiliki nilai *probability* sebesar  $0,003 < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ). Sehingga, hal tersebut sebagai evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki beberapa atribut layanan. Selain itu, pada penelitian (Saura et al., 2008) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan logistik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hal tersebut dikarenakan memiliki nilai *probability*  $0,049 < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ). Sehingga, jika perusahaan ingin meningkatkan kualitas pelayanan, maka perusahaan harus memperbaiki beberapa layanan yang

perlu untuk ditingkatkan. Sehingga pada penelitian ini metode yang digunakan untuk studi kasus pada PT. Citra Van Titipan Kilat yaitu *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan dimensi-dimensi *Logistic Service Quality* yang dikemukakan oleh (Mentzer et al., 2001). Dengan menggunakan metode tersebut diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, juga memberikan informasi terhadap pemberian pelayanan yang dianjurkan untuk diperbaiki agar kualitas pelayanan yang disediakan semakin meningkat. Dan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan jasa transportasi

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang terjadi adalah terdapat keluhan pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan yang telah disediakan oleh perusahaan sehingga perlu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang telah disediakan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, agar perusahaan dapat mengevaluasi pelayanannya.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan logistik berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Menentukan prioritas perbaikan layanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas layanan jasa
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa akan membuat perusahaan lebih tahu tentang tingkat dan pengaruh dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Sehingga berdasarkan hasil penelitian, perusahaan dapat mengetahui sekaligus memperbaiki pelayanan yang di nilai masih kurang. Agar kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin meningkat.

## 2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini akan menambah wawasan mengenai manajemen kualitas jasa yang terdapat di perusahaan serta peneliti dapat mengimplementasikan hasil studinya pada lingkup kerja secara langsung.

## 3. Bagi Pembaca hasil penelitian

Bagi pembaca, hasil penelitian ini akan bermanfaat selain penambah wawasan, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian serupa maupun untuk mengembangkan hasil penelitian ini.

### **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

1. Peneliti hanya membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di PT. Citra Van Titipan Kilat cabang Malang
2. Responden pada penelitian ini yaitu pengguna yang pernah menggunakan jasa layanan TIKI

