

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

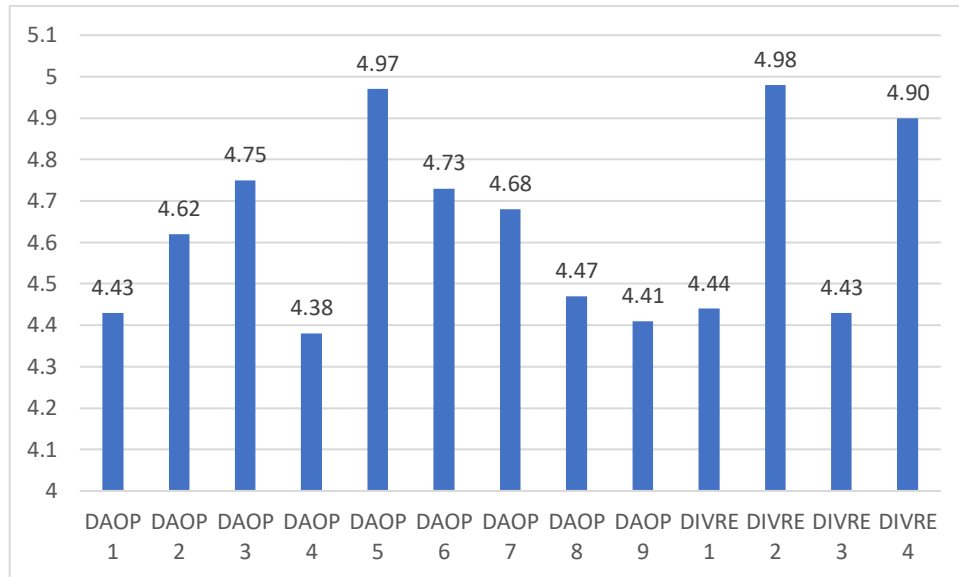
Jasa logistik yakni jasa yang beroperasi pada pengiriman dan pendistribusian barang. Karena pada dasarnya perusahaan jasa logistik menyediakan produk berupa jasa layanan pengiriman atau pendistribusian barang. Hal tersebut yang membuat semakin ketatnya persaingan pasar perusahaan ekspedisi, masing-masing perusahaan sama-sama ingin mempertahankan pasarnya dengan memberikan pelayanan terbaiknya.

Dalam sektor logistik, khususnya pada jasa pengiriman barang, penting adanya pemberian kualitas pelayanan yang baik untuk kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan. Sementara itu, pengiriman barang yakni proses pemindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lain yang berbeda menggunakan berbagai jenis media transportasi seperti darat, laut, atau udara. Adanya pengiriman barang atau pendistribusian barang ini mampu mempermudah dalam memenuhi kebutuhan pribadi, perusahaan, maupun dalam hal pemerintahan.

Cara pelanggan menilai barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan bisa menjadi indikator penting untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, tentu saja dengan didukung oleh kualitas yang memadai. Perusahaan yang mampu memberikan pengalaman positif kepada konsumen, menanggapi kebutuhan konsumen dengan baik, dan menyediakan produk maupun layanan yang berkualitas cenderung memiliki angka kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) berfungsi sebagai penyedia layanan transportasi darat melalui kereta api. Perusahaan ini menawarkan fasilitas berupa kereta api serta gerbong kargo untuk mendukung layanan pengirimannya. Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang menyediakan jasa pengangkutan barang berupa Barang Hantaran Potongan (BHP) dan Angkutan Parcel. Barang Hantaran Potongan atau BHP adalah angkutan dengan muatan gerbong kargo sebesar 20 ton yang mana gerbong tersebut dirangkaikan ke rangkaian KA penumpang eksekutif, bisnis maupun ekonomi. Salah satu keuntungan dari moda transportasi ini adalah memungkinkan penyesuaian jadwal untuk perjalanan penumpang. Sedangkan Parcel Transport terdiri dari armada gerbong kargo dengan 10 gerbong dan kapasitas muatan dua puluh ton. Angkutan Parcel memiliki relasi Jakarta – Surabaya dengan waktu tempuh selama 13 jam.

Angkutan Parcel maupun BHP yang ada di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang menggunakan sistem B2B atau business to business. Dalam hal ini berarti dilakukan oleh dua perusahaan, yaitu antara perusahaan ekspedisi yang akan melakukan kontrak dengan Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang yang mejadi penyedia transportasi kereta api. Sementara itu, sistem B2C atau business to customer dilakukan antara pihak ekspedisi yang melakukan kontrak dengan konsumen individu yang ingin mengirimkan barangnya dengan menggunakan angkutan kereta api.



Gambar 1. 1 Kepuasan Pelanggan Menurut DAOP dan Divre

Sumber : Data DAOP Pusat

Pada tahun 2023, pusat dari DAOP atau DAOP 1 sudah melakukan survei kepuasan pelanggan. Responden dari survei kepuasan pelanggan ini adalah para ekspedisi yang melakukan kontrak dengan KAI di berbagai Daerah Operasional yang sudah tersebar di seluruh Indonesia. Pada hasil data yang sudah tertera, DAOP 4 yang berada di Semarang memiliki tingkat kepuasan konsumen yang paling rendah diantara DAOP maupun Divre yang lainnya.

Menurut wawancara yang sudah dilakukan dengan KUPT Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang. Hasil dari wawancara yang sudah dilakukan menyatakan bahwa keluhan yang sering terdengar dari para ekspediter yang berada di Semarang Tawang adalah mengenai adanya kerusakan barang, kedatangan kereta yang sering terlambat sehingga menyebabkan datang maupun berangkatnya barang terlambat pula, minimnya fasilitas seperti tidak adanya kanopi di beberapa ujung peron sehingga menyebabkan basah nya paket bila melakukan pengangkutan dan penurunan barang ketika hujan, dan tidak sesuai nya tinggi peron dengan gerbong

kereta yang memiliki jarak tinggi yang jauh sehingga membuat para ekspeditur merasa kesulitan dalam memuat dan membongkar barang, terutama saat memuat dan membongkar muatan berupa motor yang lebih rawan rusak.

Observasi ini berfokus pada aspek kualitas layanan, fasilitas yang tersedia, serta ketepatan waktu pengiriman yang dapat menyebabkan kerusakan pada barang, terlambatnya kedatangan barang, dan kurang baiknya fasilitas di Stasiun Tawang yang mana tingkat kepuasan pelanggan diakibati oleh ketiga faktor ini. Oleh karena itu, studi tentang dampak fasilitas, pengiriman tepat waktu, dan kualitas layanan menjadi hal yang menarik bagi para peneliti. Dengan memanfaatkan Kereta Api Parcel untuk menilai kepuasan pelanggan di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan terkait kerusakan barang, terlambatnya waktu datang dan berangkatnya kereta, serta adanya fasilitas yang kurang. Maka dapat didapatkan rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Adakah pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan?
3. Adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Mengetahui adakah pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan
3. Mengetahui adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.
4. Mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Menurut tujuan observasi di atas, dengan adanya observasi ini dapat berguna bagi peneliti, prodi, maupun perusahaan terkait.

1) Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu mengembangkan keterampilan peneliti, memperdalam pengetahuan dibidang tertentu, serta menyumbangkan pengetahuan baru. Dan dapat digunakan pada periode tertentu untuk menilai pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2) Bagi Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi, pengetahuan, dan referensi tentang bagaimana kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas memengaruhi kepuasan pelanggan.

3) Bagi Perusahaan terkait (Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alat untuk membantu dalam evaluasi perusahaan terkait efektifitas dan efisiensi dalam pengaturan pengiriman barang.