

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat seiring dengan perkembangan teknologi ekonomi, pendidikan dan sosial budaya, sehingga mempengaruhi perlunya penerapan strategi pelayanan perusahaan yang tepat. Perkembangan dunia yang ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia dewasa ini ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya pertarungan bisnis.

Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Perkembangan teknologi di era modern saat ini juga memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang. Penjualan barang tidak hanya dilakukan melalui tatap muka, akan tetapi sudah menggunakan media online sehingga barang yang diinginkan setelah disepakati dan dikirimkan uangnya, maka barang akan dikirim melalui jasa pengangkutan. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta.

Sarana pengangkutan akan mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Karena dengan jasa pengangkutan orang akan dapat saling berhubungan satu dengan yang lainnya dalam bidang apapun. Dengan sarana angkutan tersebut orang juga

dapat pindah atau pergi dari satu tempat ke tempat lain atau dapat pula memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain.

Dalam hal ini pengangkutan dapat dilakukan melalui darat, laut dan udara. Dimana perusahaan jasa angkutan barang mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran arus peredaran barang dari satu tempat ke tempat lain. Sehingga diharapkan dapat menunjang suksesnya pembangunan yang sedang dilaksanakan saat ini.

Menurut Gafeksi (dalam Wartaekonomi) “jumlah perusahaan ekspedisi berjumlah 1700 perusahaan di seluruh Indonesia”. Kota Jakarta memiliki lebih banyak perusahaan jasa angkutan barang dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia. Berdasarkan penyebaran, DKI Jakarta merupakan lokasi bisnis ekspedisi tertinggi. Ada 36,8 % dari total perusahaan ekspedisi yang menjadikan Jakarta sebagai basis operasinya. Sebanyak 23,2 % bisnis ini ada di Jawa Timur. Provinsi Sumara secara keseluruhan menggunakan 13,9 % jasa ekspedisi. Sisanya 7,6 % secara kolektif datang dari Papua, NTB, NTT, dan Maluku. Ada tiga jenis perusahaan ekspedisi, yakni Ekspedisi Muatan Kapal Udara (EMKU) Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), dan Ekspedisi Muatan Angkutan Darat (EMAD).

Pelayanan jasa pengiriman barang akan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan sebagai pemakai jasa pengiriman. Pelayanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap penentuan jasa pengiriman barang. Biaya angkutan jalan yang mahal dan tidak fleksibel merupakan hambatan yang semakin besar dalam pembangunan Indonesia saat ini. Jika dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia dan di seluruh dunia, biaya industri angkutan truk di Indonesia sangat tinggi dan tidak efisien. Untuk angkutan logistik dalam negeri Indonesia juga memiliki catatan yang buruk dibandingkan dengan negara lain (Bank Dunia, 2007). Kombinasi antara peraturan yang berbelit-belit dan biaya transportasi dalam negeri yang tinggi telah menghambat daya saing perdagangan Indonesia. “Pada beberapa

komoditas ekspor seperti kakao, karet, dan kopi, lebih dari 40 % dari total biaya logistik dan transportasi merupakan biaya pengiriman Internasional”. (Carana, 2004: 37).

Kondisi prasarana jalan yang buruk sangat menghambat perkembangan industri angkutan barang di Indonesia serta membatasi kemampuan pemilik usaha kecil untuk target pasar yang menguntungkan. Mutu jalan kabupaten yang buruk juga merupakan hambatan terhadap kegiatan perdagangan antar kabupaten serta menghambat upaya untuk melakukan integrasi antara wilayah-wilayah terbelakang dengan pasar yang lebih besar. Kondisi prasarana yang buruk menyebabkan terjadinya peningkatan biaya untuk pemeliharaan dan bahan bakar, yang pada akhirnya akan mempersempit margin keuntungan pengusaha.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kunci mutlak bagi suatu perusahaan. Oleh karena itu, suatu perusahaan hendaknya terus berusaha meningkatkan kegiatan pelayanan pada konsumen, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan merasa semakin puas. Peluang-peluang ini akan ditanggapi segera oleh perusahaan jasa pengiriman, baik domestik maupun yang taraf Internasional. Untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat terhadap pengiriman atau pertukaran informasi seperti pengiriman, penerimaan dokumen, paket, uang dengan menjanjikan pelayanan pengiriman yang cepat dan aman, serta di dukung oleh peralatan dan teknologi yang canggih, sehingga hanya perusahaan yang memiliki nilai lebih yang akan bertahan berkembang dan maju ke depan. Keadaan ini tentunya harus diantisipasi oleh setiap perusahaan apabila ia ingin tetap bertahan dan terus berkembang mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Di Sumatera Utara jumlah perusahaan jasa angkutan barang ada 237 perusahaan. CV. KAREZ Duta Trans Nusa merupakan salah satu perusahaan swasta yang memberikan pelayanan jasa bertaraf domestik yang berkantor cabang di Medan, Sumatera Utara. Menurut hasil observasi lapangan oleh penulis, CV. KAREZ Duta Trans Nusa Bergerak di bidang jasa angkutan barang (ekspedisi). Kantor CV. KAREZ Duta Trans Nusa terletak di Jalan Letda

Sudjono No. 439 Medan. Jasa pengangkutan barang yang diberikan adalah antar pulau yakni dengan rute perjalanan Sumatera sampai dengan Jawa. Armada angkutan yang dimiliki oleh perusahaan ini sebanyak 198 armada fuso dan sejenisnya dengan jumlah driver 396 orang, karyawan lapangan 6 orang, dan pegawai kantor terdiri dari 6 orang karyawan. Kendala yang dihadapi oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa adalah pelayanan kepada konsumen. Kendala yang dialami ini seperti keterlambatan sampainya barang yang dikarenakan beberapa faktor seperti: kerusakan kendaraan, antrian panjang (macet), kehilangan barang, kerusakan barang, kelalaian sopir dalam membawa kendaraan dan lain sebagainya.

Namun hingga saat ini bahwa pelayanan yang berdimensi kepuasan ini masih belum dapat dikatakan memuaskan, artinya masih banyak dihadapkan pada berbagai kendala dan kendala itu memang bisa datang akibat faktor teknis, yang menyangkut sarana transportasi dan komunikasi, faktor metode yang menyangkut masalah prosedur dan tidak jarang pula sebagai akibat faktor manusianya yang kurang memahami falsafah pelayanan, sehingga berkesan kurang pelayanan.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, CV KAREZ Duta Trans Nusa harus tanggap terhadap setiap keluhan atau pengaduan dan harus tindak lanjuti hingga tuntas dalam waktu yang singkat. Untuk mewujudkan kepuasan para pelanggannya maka CV. KAREZ Duta Trans Nusa perlu meningkatkan kualitas perusahaan melalui pemberian pelayanan jasa karena jika diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen dengan pelayanan yang ditawarkan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa. Berhasil tidaknya CV. KAREZ Duta Trans Nusa dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya tergantung pada bentuk pelayanan jasa yang diberikan.

Kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa seharusnya dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Seperti dalam hal kecepatan, ketepatan, keamanan dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat, sehingga

kesenjangan (gap) antara CV. KAREZ Duta Trans Nusa dengan pelanggan akan hilang. Kepercayaan masyarakat kepada CV. KAREZ Duta Trans Nusa diwujudkan ke dalam suatu sistem kerja yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan. CV. KAREZ Duta Trans Nusa mengkoordinasikan kegiatan masing-masing cabang dengan system informasi yang terintegrasi. Sehingga dimanapun pelanggan melacak status kirimannya dengan cepat CV. KAREZ Duta Trans Nusa akan menyajikan informasi yang tepat. Di samping itu, pembenahan intern perusahaan harus pula dilakukan untuk mengantisipasi adanya perubahan system perdagangan yang mengarah kepada globalisasi ekonomi dunia.

Saat ini CV. KAREZ Duta Trans Nusa telah melengkapi kantor pusatnya dengan fasilitas penunjang modern seperti alat untuk melacak keberadaan barang, sarana tersebut merupakan perlengkapan standar kurir modern yang mempermudah pelanggan untuk ber kirim paket berupa barang atau uang tanpa rasa khawatir. Dengan pengalaman selama lebih dari 68 tahun CV. KAREZ Duta Trans Nusa sangat memahami harapan dari pelanggan yaitu keamanan, kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan, dan tanggungjawab dalam menangani setiap pengiriman. Dengan menerapkan azas-azas manajemen profesional serta di dukung oleh karyawan yang bermotivasi dan berdedikasi tinggi kami akan merealisasi arti yang terkandung di dalam motonya "*cepat kirim, kami kirim cepat*".

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti sekaligus menulis skripsi yang berjudul: "**Strategi Pengelolaan Jasa Angkutan Barang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Konsumen (Studi Pada CV. KAREZ Duta Trans Nusa Medan)**".

B. Identifikasi Masalah

CV. KAREZ Duta Trans Nusa merupakan suatu unit usaha bergerak di bidang jasa angkutan barang (ekspedisi). Dimana jasa angkutan barang yang diberikan adalah antar

pulau yakni dengan rute perjalanan Sumatera sampai dengan Jawa. Armada angkutan yang dimiliki oleh perusahaan ini sebanyak 198 armada fuso dan sejenisnya dengan jumlah driver 396 orang, karyawan lapangan 6 orang, dan pegawai kantor sekitar 6 orang. Permasalahan yang dihadapi oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa adalah pelayanan kepada konsumen seperti:

1. Kurangnya promosi atau pemberian diskon yang dilakukan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa, untuk menarik minat pelanggan.
2. Dalam pendistribusian barang masih terdapat kendala seperti keterlambatan dikarenakan kerusakan kendaraan dan cuaca yang tidak tetap.
3. Persaingan tarif yang kompetitif dari pesaing
4. Adanya barang-barang yang tertahan karena alamat tidak lengkap.
5. Pelayanan yang kurang maksimal, seperti penyelesaian kebutuhan administrasi, kecepatan, ketepatan, keamanan, dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat, sehingga kesenjangan (gap) antara CV. KAREZ Duta Trans Nusa dengan pelanggan akan hilang.

Kepercayaan masyarakat kepada CV. KAREZ Duta Trans Nusa diwujudkan ke dalam suatu sistem kerja yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan CV. KAREZ Duta Trans Nusa mengkoordinasikan kegiatan masing-masing cabang dengan system informasi yang terintegrasi. Sehingga dimanapun pelanggan melacak status kiriman pelanggan, dengan cepat CV. KAREZ Duta Trans Nusa akan menyajikan informasi yang tepat. Di samping itu pembenahan intern perusahaan terus pula dilakukan untuk mengantisipasi adanya perubahan system perdagangan yang mengarah kepada globalisasi ekonomi dunia.

C. Fokus Masalah

Untuk memahami mengenai masalah pelayanan yang diberikan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa terhadap konsumen/pelanggan, menurut penulis penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan/sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa serta upaya apa yang dilakukan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa dalam menanggapi masalah tersebut dan proses, maupun upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah tersebut.

- 1) Bagaimana gambaran keberadaan CV. KAREZ Duta Trans Nusa Medan?
- 2) Bagaimana strategi yang dilakukan pengelola CV. KAREZ Duta Trans Nusa Medan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
- 3) Bagaimana hasil pelayanan yang diberikan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa Medan?

D. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian di sini adalah untuk memperoleh informasi yang berkenaan dengan Upaya Pengelola Jasa Angkutan Barang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Konsumen serta untuk memahami mengenai masalah pelayanan yang diberikan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa terhadap konsumen/pelanggan yang dilakukan CV. KAREZ Duta Trans Nusa dalam menanggapi masalah tersebut dan proses maupun upaya yang dilakukan menyelesaikan dalam menanggapi masalah tersebut dan proses maupun upaya yang dilakukan menyelesaikan masalah masalah tersebut dengan rincian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang gambaran keberadaan CV. KAREZ Duta Trans Nusa Medan.
2. Untuk mengetahui tentang strategi yang dilakukan pengelola CV. KAREZ Duta Trans Nusa Medan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3. Untuk mengetahui hasil pelayanan yang diberikan oleh CV. KAREZ Duta Trans Nusa Medan.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis sebagai masukan bagi CV. KAREZ Duta Trans Nusa tentang Strategi Pengelolaan Jasa Angkutan Barang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Konsumen.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk menambah pengetahuan di bidang pengelolaan serta manajemen usaha Jasa Angkutan Barang Dalam Meningkatkan Pelayanan kepada konsumen dan menjadi acuan bagi peneliti lain yang berhubungan dengan strategi pengelolaan jasa angkutan barang dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen.