

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Catur Putra Lintasindo adalah perusahaan jasa layanan yang bergerak dibidang penyediaan jasa layanan pengiriman barang dan penyewaan armada pengangkut. PT. Catur Putra Lintasindo berdiri di jajaran industri *cargo* di Indonesia, saat ini perusahaan tersebut telah beroperasi mengirimkan barang JABODETABEK - Pulau Jawa, Bali, Lombok, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Ambon, Maluku dan Papua, berdiri sejak 02 Februari 2014 di Kota Bekasi dengan nama PT. Catur Putra Lintasindo, Saat ini PT. Catur Putra Lintasindo telah memiliki lebih dari 100 pelanggan setia yang tersebar di kota tersebut. Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia layanan pengiriman barang dan penyewaan armada pengangkut, dimana dalam menjalankan aktivitas usahanya maka perusahaan perlu memperhatikan mengenai masalah-masalah yang timbul yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT. Catur Putra Lintasindo.

Dalam perkembangannya PT. Catur Putra Lintasindo, telah bekerja sama dengan beberapa *Building Management* yang tersebar di Kota Bekasi dan Jakarta, selalu konsisten dengan kerja sama yang baik untuk itu PT. Catur Putra Lintasindo selalu memperbaiki kualitasnya baik dari sumber daya manusia dan kualitas manajemennya, dan juga pelayanan kepada konsumen. Dengan dukungan dari pegawai yang berkompetensi dibidangnya guna memperbaiki kompetensi perusahaan. Untuk mencapai tujuan, komitmen kepada konsumen bahwa mereka bukan hanya sekedar konsumen tetapi juga mitra bisnis dalam menyediakan kualitas layanan jasa pengiriman barang dan jasa penyewaan armada pengangkut. Saat ini kepuasan pelanggan PT. Catur Putra Lintasindo

masih belum maksimal hal tersebut karena masih sering adanya keluhan dari pihak *customer* baik teknis maupun non-teknis. Keluhan merupakan salah satu bentuk kekecewaan dari konsumen atas pelayanan dari pihak perusahaan.

Tabel 1.1

Data Komplain *Customer* bulan November 2017 – April 2018

No	Komplain	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Frekuensi Kejadian
1	Barang Sampai Tujuan Dalam Waktu Lama	3	3	4	3	3	4	20
2	Informasi Tracking Barang Tidak Jelas	2	3	5	3	3	2	18
3	Tarif Pengiriman Mahal	0	1	1	0	0	1	3
4	Kinerja Karyawan Kurang Maksimal	0	1	2	1	1	0	5
5	Barang Tidak Terjamin Keamanannya	1	1	0	1	2	0	5
Total								51

Sumber: Data Komplain Customer PT. Catur Putra Lintasindo, bulan November 2017 – April 2018.

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa komplain *customer* pada bulan November 2017 – April 2018 adalah Barang Sampai Tujuan Dalam Waktu Lama yaitu sebanyak 21 frekuensi kejadian, Informasi *Tracking* Barang tidak jelas yakni 18 frekuensi kejadian, Kinerja Karyawan Kurang Maksimal yakni 5 frekuensi kejadian, Barang Tidak Terjamin Keamanannya 5 frekuensi kejadian dan Tarif Pengiriman Mahal yakni 3 frekuensi kejadian. Jumlah total keseluruhan komplain sebanyak 51 frekuensi kejadian selama 6 bulan.

Tabel 1.2

Data Kuisisioner Awal

TAHUN	JUMLAH RESPONDEN	PELAYANAN JASA PENGIRIMAN	KEPUASAN PELANGGAN
2018	20	2.58	4.22

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Dapat dilihat pada tabel 1.2 menunjukkan hasil atau respon konsumen pra survey pada PT. Catur Putra Lintasindo, dari hasil penelitian (pra survei) diatas menunjukkan bahwa rata-rata Pelayanan Jasa Pengiriman 2.58 dan Kepuasan Pelanggan 4.22. Dimana Pelayanan Jasa Pengiriman lebih kecil dan dinilai tidak baik (buruk), tetapi *customer* tetap merasa puas menggunakan jasa PT. Catur Putra Lintasindo.

Hal tersebut dapat juga dilihat dari data *customer* bulan November 2017 – April 2018 yang masih tetap stabil. pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3

Data Customer PT. Catur Putra Lintasindo November 2017 – April 2018

No.	NAMA PENGIRIM	INSTANSI
1	PUTRI	CV. UNI SARANA MANDIRI
2	DITA	CV. TIRTA ZAPPLINDO GEMILANG
3	ICHA	CV. BUJUK RAYU ANAK BANGSA
4	NIA	LUCKY CELLULER
5	NISA	JET SHOP'S
6	GILANG	GILANG FRIENDS
7	IMAM	CV. HANDA TEKNIK
No.	NAMA PENGIRIM	INSTANSI
8	ANGGIE	CV. TENTRA EKA PRATAMA
9	RIMA	WG SHOP
10	PUTRI	MARGA CINTA SHOP
11	RIANY	CACHA CASE SHOP
12	NINA	MIKAYLA SHOP
13	NIWAN NIRWANA	ACCESS MEDIA
14	IRENE	CV. ADHISATYA INDONESIA
15	RINI MARLINA	CV. MUTIARA AGUNG PERSADA
16	YUNITA MELANIA	ABC CHEMICAL
17	BUDI SANTOSO	CV. ANEKA PRIMA SEJATI
18	RAHMAT HIDAYAT	LALA SHOES
19	PRIYANTO	FAJAR PAPPER
20	RUSLIANA	PT. BINA KARYA PRIMA
21	MORIZA	CV. ARYA
22	DAYAT	PT. MUTIARA TIGA BERLIAN
23	MELA	CV. BUMI CAHAYA UNGGUL
24	GALUH	CV. INDONESIA STEEL TUBE WORKS
25	RIZKA	CV. GLOBAL SEMESTA MANDIRI

26	HIDAYAT	CV. ANDI WALUYO
27	IWAN	CV. BUANA MEDIA PRATAMA
28	TIO	AMSKY INDONESIA
29	JULIANA	PT. MADA PUTRA PERKASA
30	DINAR	BUKIT KAPUR REKSA
31	EKA PUTRI	PT. CIAN BATARA INTI
32	AFRIANTI	HADI TEKNIK
33	FITRI	KHI PIPA INDONESIA
34	RAHAYU	AUTOGLOBAL WORD
35	DESTI	CV. BINA SARANA KARYA
36	DIAN	VINA MEDIA
37	RESTU	ZULAIKA HIJAB
38	RESTI	HANABELLA SHOES
39	RIKA	RICKY SHOP
40	DEKA	CV. TEINA STORE
41	REGHY	CV. PRODUK BAGUS
42	FERY	CV. TON'S MOTOR
43	HERYAN	CV. INDODELI SUKSES MAKMUR
44	DODI	CV. AUDREY
45	ABI	HELLO PRINT SHOP
No.	NAMA	INSTANSI
46	MIRNA	ULANI HIJAB
47	MUKLIS	MISSONLINESHOP
48	AFFAN	NADILA STUFF
49	MELKI	SWAP PAJAMAS
50	GALIH	WISHUPONA SHOP
51	NAUVAL	AFRAH HIJAB
52	ZIKRI	PT. ANEKA PRIMA RAYA
53	DODDY	UNI MANDIRI
54	NIZAR	CV. MANDIRI SEJAHTERA
55	FIDA	CV. CLEVINA
56	AFIFAH	COTTON BELL SHOP
57	ARIS	DELIGHTLINE SHOP
58	YUNI	CL SUPLIER
59	ZULKARNAIN	PT. MEGA Satriya
60	HARDAN	CV. GUNA MARGA
61	ALVIAND	BENGKEL PHONE CASE
62	SURANI HIJATIH	AL QANUNIY
63	ARUJ	CV. JAYA SETYA
64	ZAYN	INDOMARCO PRISMATAMA
65	DIVA	RAFFI LEATHER
66	DEWI	CERVIN SHOP

67	LIA	GARUDA MAS MOTOR
68	VIRA	TUNGGAL JAYA
69	MAHLA	DIMAS CELL
70	JORDY	CV PADEL PUTRA
71	RAYMOND	CV. MAKMUR JAYA
72	DWI CAHYO	CV. KAIROS
73	AGUNG	CV. PROFESINDO
74	ALBERT	CV. KARYA EKA
75	DEVY	CV. MEKAR JASA
76	NURHASANAH	CV. INDO KARYA TEKNIK
77	DINDA MERY	CV SUMBER SETIA ABADI
78	FIDAH	MUKTAR WIDJAJA
79	WATI	PT. ADISARANA
80	TIWI	CV. ADARO
81	RINDA	CV. ADIRAMA
82	ANITA	CV. ADIPERKASA
83	RIDHO	YOLANDA OLSHOP
No.	NAMA	INSTANSI
84	ADIT	AERO MOTOR
85	FIRMANSYAH	FIRMAN MOTOR
86	TRIIYONO	CV. ANEKA RASA
87	AGUS	CV ARPENI
88	SUPRIYATNO	CV. DIAN SUMBER REZEKI
89	IDA	BW SHOP
90	MIRNA	CV. AIR MANCUR
91	ADELA	CV. DANA SURYA
92	AUFAR	CV. DELTA MAS
93	NURANI	ELANG FELTON SHOES
94	AULIA	JACKET KULIT SHOP
95	AGATHA	ERAJAYA SHOP
96	IKA HERIYANTI	CV. GALIH PRATAMA
97	NUNGKI	KRESNA SHOP
98	FATMA	CV. LAUTAN REZEKI
99	NAYLUS	MEGA HIJAB
100	EKI ZAYN	EKI SHOP

Sumber: Data *customer* bulan November 2017 – April 2018

Pada tabel 1.3 Data *Customer* PT. Catur Putra Lintasindo bahwa data tersebut adalah data pelanggan tetap CPL Cargo yang tetap menggunakan Jasa Pelayanan CPL Cargo dalam kurun waktu 6 bulan ataupun lebih dari 6 bulan.

Karena adanya keluhan-keluhan *customer* hal tersebut berpengaruh terhadap rendahnya dan buruknya kualitas pelayanan jasa dan haruslah dilakukan perbaikan prioritas pelayanan yang benar. Perusahaan perlu melakukan strategi yang mampu memperbaiki kualitas pelayanan jasa pengiriman guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Karena dengan adanya hal tersebut dapat membuat perusahaan terus berbenah dan mampu menutupi kekurangan yang ada. Dapat disimpulkan bahwa konsumen menginginkan adanya pelayanan yang lebih maksimal di PT. Catur Putra Lintasindo. Dari permasalahan tersebut, penulis akan melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan konsumen di PT. Catur Putra Lintasindo.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dalam penelitian ini diambil judul :

“PENGARUH PELAYANAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. CATUR PUTRA LINTASINDO (survei pada PT. Catur Putra Lintasindo)”

1.2 Perumusan Masalah

Seperti yang sudah dijabarkan pada latar belakang, permasalahan yang akan dibahas adalah :

Apakah ada Pengaruh Pelayanan Jasa Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Catur Putra Lintasindo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian tugas akhir ini adalah :

- 1.) Perbaikan prioritas pelayanan jasa pengiriman dan meningkatkan kepuasan pelanggan

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1.) Aspek Teoritis

Bagi peneliti adalah sebagai sarana aplikasi terhadap ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas wawasan berfikir ilmiah dalam bidang manajemen pemasaran. Dan bagi peneliti lain adalah sebagai bahan referensi dan informasi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian pada bidang di masa yang akan datang.

2.) Aspek Praktis

Sebagai dasar yang objektif dalam mengambil keputusan serta pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan PT. Catur Putra Lintasindo di masa yang akan datang.

