

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Pada persaingan yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perusahaan dituntut untuk semakin memperbaiki pelayanan dan kualitasnya agar dapat tetap eksis di kancah persaingan usaha. Setiap perusahaan haruslah jeli dalam menilai keunggulan dan kelemahan yang dimilikinya dimana keunggulan yang dimiliki harus dapat dipertahankan dan dikembangkan, sedangkan yang menjadi kelemahan perusahaan tersebut harus dapat dikurangi dan diperbaiki.

Khususnya pada perusahaan jasa sangat dititik beratkan pada pelayanan yang terbaik sehingga mendapat penilaian yang baik dan puas pula oleh para pelanggan. Pihak perusahaan juga dituntut harus jeli melihat sarana penunjang yang disediakan pemerintah sehingga mampu menghasilkan benefit yang besar bagi perusahaan.

Pesatnya dunia usaha yang juga berarti semakin tingginya tingkat persaingan, harus bisa diimbangi dengan sarana dan prasarana yang dapat menunjang berjalannya perusahaan agar dapat mencapai sasaran yang dituju. Sarana yang dimaksud adalah industri jasa transportasi. Peranan industri jasa transportasi sangat strategis dalam pembangunan perekonomian di Indonesia yang terdiri lebih dari 200 juta jiwa. Berbagai potensi ekonomi seperti kelautan, pertanian atau perkebunan, industri hasil tambang, dan sebagainya yang terbesar diseluruh wilayah nusantara hanya dapat digali apabila sistem transportasi turut menunjang. (Riniwati, H. 2013)

Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT. Selena Cahaya Gemilang yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan transportasi selalu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan atas kegiatan pemasaran jasa pelayanan. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi servqual. Tahap perhitungan servqual dimana membandingkan antara harapan dan persepsi yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible dari variable-variable tersebut akan dianalisis dengan metode sixsigma yang menggunakan perhitungan

DPMO dan nilai sigma sehingga dapat diketahui variable –varibel yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan di PT.Selena Cahaya Gemilang. (Fredy .2004)

Identifikasi Permasalahan permasalahan yang didapatkan dari hasil survey awal berupa data keluhan dari pelanggan selama enam bulan yang lalu, dari desember 2016 sampai mei 2017.

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Periode Desember 2016 Sampai Mei 2017

Keluhan pelanggan periode desember 2016 sampai mei 2017	Bulan desember 2016	Bulan januari 2017	Bulan febuari 2017	Bulan maret 2017	Bulan april 2017	Bulan mei 2017
Keterlambatan pengeluaran barang dari kawasan pabean	25	20	22	19	13	17
Kesalahan input data form E	10	15	18	11	17	23
Ketidaksesuaian invoice packing list dengan barang	10	10	15	12	16	18
Keterlambatan pengiriman dokumen	5	15	5	8	14	2

dari masalah-masalah yang sering terjadi sehingga dari 90 pengguna jasa ekspedisi PT.Selenea Cahaya Gemilang terdapat 50 pelanggan yang sering mengeluhkan tentang lambatnya pelayanana hal ini menunjukkan bahwa 45 % tidak puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT.Selena Cahaya Gemilang ,metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah servqual dan six sigma bertujuan agar hasil pengukuran servqual yang dianalisis dapat mengetahui variable-variable kritis,dilalnjutkan dengan perhitungan DPMO dan nilai sigma sehingga dapat diketahui variable-variable yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan jasa PT.Selena Cahaya Gemilang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : "Peningkatann Kualitas Pelayanan pada departemen umum dan logistic melalui pendekatan integrasi metoda servqual sixsigma.(Study kasus PT.Selena Cahaya Gemilang)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT.Selena Cahaya Gemilang.?
2. Bagaimana pelayanan jasa pada PT.Selena Cahaya Gemilang dengan pendekatan metode servqual dan dibantu dengan six sigma.?
3. Bagaimana perbaikan dilakukan.?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa PT.Selena Cahaya Gemilang
2. Menganalisis pelayanan jasa PT.Selena Cahaya dengan metode servqual dan dibantu dengan six sigma
3. Memberikan rekomendasi tindakan perbaikan dalam proses pelayanan jasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa PT.Selena Cahaya Gemilang
2. Untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja para pegawai dengan harapan atau apa yang didapatkan oleh pelanggan selama mendapatkan pelayanan di PT.Selena Cahaya Gemilang.
3. Dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja karyawan terhadap pengguna jasa.
4. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi perusahaan dalam menentukan pengendalian kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Objek penelitian di PT.Selena Cahaya Gemilang Surabaya
2. Penelitian difokuskan pada pengguna jasa PT.Selena Cahaya Gemilang yang pernah atau seang menggunakan jasa PT.Selena Cahaya Gemilang.

3. Penelitian pada tahap Control proses DMAIC dari sig sixma tidak dilakukan.

1.6 Asumsi Asumsi

1. Selama periode penelitian kondisi kegiatan export impor di PT.Selena Cahaya Gemilang stabil.
2. Exim perusahaan dianggap mengerti untuk tata cara kegiatan export dan impor.
3. Karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang dianggap memiliki kemampuan pemahaman dalam pengurusan dokumen export maupun import.
4. Bagian operational PT.Selena Cahaya Gemilang dianggap bisa bagaimana cara menyelesaikan masalah yang sifatnya mendadak.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- BAB I Merupakan bab yang berisikan tentang pendahuluan yang memaparkan secara singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II Merupakan bab yang berisikan tentang tinjauan pustaka yang memaparkan secara singkat tentang landasan teori, kerangka fikir, dan hipotesis.
- BAB III Merupakan bab yang berisikan tentang metode penelitian terdiri atas lokasi penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode analisis dan definisi operasional.
- BAB IV Merupakan bab yang berisikan analisis dan pembahasan dari penelitian yang meliputi karakteristik pelanggan, analisis dan pembahasan dari 5 dimensi yaitu realibility, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible.
- BAB V Merupakan bab yang berisikan nalisis dan interprestsi data
- BAB VI Merupakan bab yang berisikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.