

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, organisasi swasta maupun organisasi publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional pada bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari produk layanan organisasi tersebut.

Sebagai salah satu organisasi swasta, perusahaan ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif dengan memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dengan harga yang murah dan pelayanan yang baik kepada pelanggan daripada pesaingnya. Oleh sebab itu perusahaan harus membuat perencanaan strategi untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

Strategi adalah upaya seseorang atau organisasi membuat skema untuk mencapai sasaran yang hendak dituju. Adanya strategi dalam sebuah perusahaan dapat menjadi sarana evaluasi terhadap strategi sebelumnya yang telah dilakukan perusahaan, memberikan gambaran tujuan apa yang harus dilakukan sebuah perusahaan untuk mencapai sasaran secara lebih efektif dan efisien serta dengan adanya strategi perusahaan mampu menghadapi perubahan yang akan dihadapi di berbagai bidang industri.

Industri jasa adalah salah satu industri yang saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat akan berbagai jenis jasa dalam berbagai bidang kehidupan. Industri jasa yaitu industri yang bergerak dibidang pelayanan baik untuk melayani dan menunjang kegiatan industri yang lain maupun langsung memberikan pelayanan kepada konsumen seperti; pariwisata, logistik, transportasi, asuransi, perbankan, pendidikan, dan lain sebagainya. Produk industri jasa mempunyai sifat tidak bertahan lama dan akan langsung habis begitu jasa itu diterima pelanggan. Sementara itu masyarakat sebagai konsumen saat ini mulai berpikir kritis untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas tinggi dan kualitas jasa tersebut sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi publik maupun organisasi swasta. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Jasa layanan pengiriman barang baik melalui udara maupun laut pada saat ini sudah tersebar di berbagai wilayah Indonesia dalam memenuhi tingginya kebutuhan hidup masyarakat baik perorangan maupun suatu perusahaan. Hal ini menyebabkan adanya perpindahan suatu barang di berbagai tempat. Perusahaan jasa ini menjadi solusi pengiriman secara cepat tanpa membuang waktu yang cukup lama dan pengiriman barang dilakukan secara mudah. Selain itu, dapat membantu masyarakat atau usaha bisnis berbasis online untuk mendistribusikan barang kebutuhannya ke tempat yang akan dituju. Hal ini pula menjadi salah satu faktor

yang menyebabkan permintaan terhadap jasa layanan pengiriman barang semakin meningkat sehingga perusahaan jasa layanan pengiriman barang dituntut memiliki keunggulan dalam memuaskan konsumen dengan tujuan mendapatkan konsumen yang setia dan semakin banyak konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang dari perusahaan tersebut.

Salah satu perusahaan swasta yang memberikan jasa layanan berupa pengiriman barang adalah PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo merupakan perusahaan EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) yang memiliki 25 kantor cabang dan 11 kantor perwakilan termasuk kantor PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo cabang kupang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo, ibu Imel Laidat (18/05/22) mengatakan, “Masalah yang sering dihadapi oleh DBM cargo sebagai EMPU adalah masalah keterlambatan pengiriman barang. Hal ini terjadi karena barang diturunkan atau istilahnya *offload* dari maskapai sebagai ekspedisi. Prosedur pengiriman barang kargo merupakan prioritas ketiga oleh maskapai. Prioritas pertama adalah penumpang dan kedua adalah bagasi. Jika penumpang banyak dan bagasi juga banyak maka barang kargo sebagian diturunkan. Yang menjadi masalah disini adalah kebanyakan *shipper* tidak mengetahui prosedur pengiriman barang ini sehingga mereka banyak yang komplain karena tidak menutup kemungkinan barang yang mereka kirim yang diturunkan dan dikirimkan di penerbangan berikutnya. *Shipper* yang dimaksudkan adalah perusahaan *startup* yang bergerak dibidang agregator logistik, seperti PCP express, MEX BD, elto/antariksa, ABM

express, Putra, Indah LOG. Selain keterlambatan pengiriman barang, ada juga masalah selisih berat yang sering terjadi disebabkan oleh selisih timbangan yang dimiliki EMPU dan timbangan gudang. Misalnya, berat barang menggunakan timbangan EMPU terbilang 15 kg, tetapi timbangan di gudang menjadi 20 kg artinya ada selisih berat sebesar 5 kg. Maka berat yang digunakan adalah berat gudang karena berat gudang adalah berat yang dihitung oleh pihak maskapai”. Ia juga menambahkan, “Masalah lainnya adalah pada perusahaan saingan. Dulu di bandara El tari Kupang hanya ada 3 perusahaan EMPU dan sekarang sudah ada 5 perusahaan EMPU karena itu antara perusahaan EMPU saling berebut ekspedisi atau maskapai pengangkut barang”.

Tabel 1.1 Data Pengiriman Barang Periode Juli 2022

No	Shipper/Pelanggan	Berat Muatan (kg)	Biaya (Rp)
1	JNE	2345	53.935.000
2	TIKI	2067	46.507.000
3	Ninja Express	1905	43.815.000
4	ID Express	1568	37.632.000
5	Antar Aja	1345	30.935.000
6	PCP Express	1466	36.650.000
7	Elto/Antariksa	1276	31.900.000
8	MEX BD	188	4.700.000
9	ABM	31	775.000
10	Putra	697	17.425.000
11	Indah LOG	231	7.775.000
12	Opo Rote	45	1.080.000
13	Susilo (Ikan)	62	1.395.000
14	Eka	39	936.000
15	Alfon	51	1.198.000

16	Pelanggan	516	12.115.000
----	-----------	-----	------------

Sumber: PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Kargo Kupang.

Pada tabel 1.1 diatas menunjukkan data pengiriman selama bulan juli yang dilakukan shipper dan pelanggan pada PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo cabang Kupang pada bulan juli 2022. Pengiriman dengan jumlah paling besar oleh *shipper* JNE dengan berat muatan sebesar 2345 kg dengan total biaya 53.935.000 dan pengiriman terendah oleh shipper ABM dengan berat muatan sebesar 31 kg dengan total biaya 775.000. dan jumlah pengiriman oleh pelanggan biasa (nukan shipper) dengan total muatan sebesar 516 kg dengan total biaya 12.115.000.

Tabel 1.2 Jumlah Kapasitas Muatan Kargo Setiap Maskapai

Maskapai	Kapasitas Muatan Kargo	
	Koli	Berat
Batik Air	15	<400kg
Wings Air	15	<250kg
Nam Air	15	<250kg
TRIMG	-	<16 Ton
Citilink	15	<400kg
Garuda	-	<2 Ton

Sumber : PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Kargo Kupang.

Pada tabel 1.2 diatas menunjukkan setiap maskapai sebagai maskapai pengangkut barang memiliki jumlah kapasitas yang diberikan maskapai untuk menampung barang muatan kargo. Wings air dan nam air dapat menampung 15 koli dengan berat maksimal 250 kg muatan, batik air dan citilink dapat menampung 15 koli dengan berat maksimal 400 kg muatan, garuda dan TRIMG tidak membatasi banyaknya koli namun membatasi berat muatan dengan masing-masing berat maksimal 2 ton dan 16 ton muatan. Berbeda dengan maskapai lainnya TRIMG

merupakan pesawat pengangkut khusus barang-barang kargo sehingga mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar dari maskapai lainnya. Kapasitas yang diberikan maskapai berlaku untuk tiap SMU (Surat Muatan Udara). SMU adalah surat tanda terima berupa dokumen sebagai bukti fisik adanya perjanjian untuk pengiriman melalui udara antara pihak pengirim kargo (PT. Dharma Bandar mandala (DBM) cargo) dan pengangkut (maskapai) dengan wewenang hak penerima kargo untuk mengambil kargo.

Berdasarkan masalah diuraikan diatas, Ibu Imel Laidat mengatakan, “Belum ada strategi yang diperbaharui untuk menghadapi permasalahan tersebut, namun sudah dalam kurun waktu yang cukup lama untuk menghadapi masalah keterlambatan akibat *offload* atau penurunan barang jika ada komplain atau *shipper* mempertanyakan mengapa barang belum dikirim dihari itu, pihak DBM kargo hanya akan menjelaskan alasan penurunan barang muatan tersebut. Selanjutnya untuk masalah selisih berat, berat yang akan dihitung adalah berat yang ditimbang menggunakan timbangan gudang sehingga saat dibuatnya tagihan untuk *shipper* akan ada tambahan tarif untuk selisih berat yang terjadi karena selisih berat disebabkan oleh berat menggunakan timbangan EMPU lebih kecil jumlahnya daripada berat menggunakan timbangan gudang ”.

Dengan adanya permasalahan yang terjadi, agar perusahaan EMPU PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) cargo dapat lebih unggul dari perusahaan EMPU lainnya yaitu DMK, Aplog, SN, dan MONDIRA adalah dengan cara merencanakan strategi yang dapat memberikan pelayanan berkualitas yang memenuhi harapan kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang akan mereka

terima dapat dibentuk berdasarkan peringkat keputusan, dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan (Kotler, 2000).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik ingin meneliti lebih jauh mengenai strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo di Bandara Internasional El Tari Kupang ”**

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memudahkan penelitian ini agar memiliki arah yang jelas, maka terlebih dahulu dirumuskan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana hasil analisis SWOT terhadap strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa dari PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu untuk mengetahui hasil analisis SWOT terhadap strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa dari PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa.

- b. Sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa di PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai sarana mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang telah dipelajari mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa.
- b. Bagi PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo sebagai bahan masukan PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo dalam mengkaji, mengevaluasi, dan merevisi strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa.