

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Armada Papua Logistics Kota Sorong

Aswad Muhdar¹, Jondeway Andi Hasan², Moh Saleh Refra³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sorong

E-mail: aswadmuhdar@gmail.com, jondeway18@gmail.com, mohsalehreffrah@gmail.com

Article History:

Received: 10 Januari 2024

Revised: 19 Januari 2024

Accepted: 20 Januari 2024

Keywords: Kualitas, Pelayanan, Cv Armada Papua Logsitics Kota Sorong.

Abstract: Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Cv Armada Logistics, untuk mengetahui factor dan kendala apa yang menghambat Cv Armada Papua Logistics dalam memberikan pelayanan, serta upaya-upaya apa yang dilakukan Cv Armada Papua Logistics dalam mengatasi kendala-kendala yang menghambat. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang di gunakan adalah dengan metode studi kasus. Lokasi penelitian di kantor Cv Armada Papua Logistics Kota Sorong. Adapun jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara dan observasi. Teknik analisis data, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini baik data primer maupun data sekunder diteliti guna mengetahui kelengkapan data yang di peroleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan seperti keterlambatan paket atau dokumen yang dikirm sehingga itu membuat kualitas jasa yang di berikan menjadi kurang memuaskan. Jumlah karyawan yang kurang juga menjadi salah satu factor kualitas pelayanan yang di berikan menjadi kurang maksimal. Untuk itu Cv Armada Papua Logsitics harus lebih memperhatikan lagi masalah-masalah yang timbul dari dalam agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bisa lebih maksimal.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di era globalisasi yang bergerak di industri pengiriman barang semakin meningkat. Sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman yang dapat dipercaya dengan kualitas pelayanan yang baik. Keberadaan penyediaan jasa pengiriman barang memiliki peran yang strategis untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman adalah sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran sebagai sarana transportasi barang ini meliputi pelayanan dalam penyediaan akses transportasi barang baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Pada bisnis jasa pengiriman barang, produsen dan

konsumen harus berinteraksi dengan efektif untuk menciptakan nilai superior selama melakukan pembelian jasa.

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 ekspedisi 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. Tujuan dari semua bisnis adalah untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, bagaimana setiap perusahaan dapat memuaskan pelanggan dengan pelayanan yang baik.

Sektor jasa merupakan komponen yang tumbuh paling cepat, baik dalam perdagangan maupun investasi langsung luar negeri. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini. Termasuk bisnis jasa logistik atau yang sering dikenal dengan jasa pengiriman barang. Bisnis ini sekarang banyak dilirik oleh para pebisnis. Dalam perusahaan jasa ekspedisi, pelanggan merupakan produk yang dijual, dalam artian bahwa pelayanan merupakan hal yang paling utama dalam meningkatkan penjualan yang pada gilirannya mendorong peningkatan keuntungan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat mempengaruhi nilai penjualan jasa titipan pada perusahaan ekspedisi.

Penyelenggaraan jasa penitipan barang haruslah dilaksanakan secara cepat, tepat aman, teratur dan terjangkau oleh kemampuan masyarakat. 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 industry Jasa ekspedisi pengiriman barang.

Peranan industry Jasa pengiriman barang adalah sangat strategis dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Tingkat mutu pelayanan Tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang pelanggan. Dalam hal ini perusahaan yang menentukan standar mutu pelayanan, sedangkan yang menilai adalah pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi pemasaran harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan.

Ada beberapa pertimbangan pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang, diantaranya adalah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas. Armada Papua Logistics adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman yang melayani pengiriman dan penerimaan barang maupun dokumen dari dan ke berbagai daerah di seluruh Indonesia.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jasa pengiriman Armada Papua Logistics karena dalam jasa pengiriman Armada Papua Logistics ini terdapat beberapa fenomena, diantaranya ialah: (1) Kualitas Pelayanan, disini adanya kerusakan packingan barang pada saat paket diterima, paket diterima pelanggan dalam keadaan tidak utuh seperti saat awal dikirim. (2) Ketepatan Waktu, ada nya complain dari pengirim atas keterlambatan pengiriman paket atau dokumen yang melebihi estimasi yang sudah di tentukan. (3) Tarif Pengiriman, biaya pengiriman Armada Papua Logistics lebih mahal dari ekspedisi yang lain (untuk beberapa kota tujuan). (4) Fasilitas, fasilitas yang kurang memadai seperti kantor yang tidak terlalu besar, keterbatasan tempat penyimpanan barang. (5) Kepuasan Pelanggan, berdasarkan dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif

pengiriman, dan fasilitas di atas, jika pelanggan senang dan puas dengan pelayanan yang dirasakan maka pelanggan tersebut akan puas dengan jasa pengiriman Armada Papua Logistics.

LANDASAN TEORI

a. Teori

1. Kualitas

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996: 51) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya Triguno (1997: 76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga, atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan atau persyaratan pelanggan. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara petugas atau karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini ialah sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemberi jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan ketepatan dalam memberi pelayanan untuk kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2012: 157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Wyckof (2012: 270) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh (Mauludin, 2013:67).

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan harapan dengan kinerja yang dirasakan. Apabila kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, sedangkan bila kinerja sesuai harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau pelanggan, komentar dari mulut ke mulut serta informasi yang diberikan oleh media.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Kiat pemasaran yang dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan ikatan setia pelanggan yang lebih kuat. Ada tiga pendekatan penciptaan nilai pelanggan yaitu :

1. Pendekatan pertama, memberikan keuntungan financial bagi pelanggan misalnya perusahaan ekspedisi memberikan diskon untuk pelanggannya yang sering melakukan

pengiriman dengan jumlah besar.

2. Pendekatan kedua, meningkatkan ikatan sosial antara perusahaan dengan cara mempelajari kebutuhan masing-masing pelanggan serta memberikan pelayanan yang lebih baik pribadi sifatnya.
3. Pendekatan ketiga, meningkatkan ikatan struktural. Pemasaran yang didasarkan padahubungan dengan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan financial serta sosial disamping ikatan struktural dengan pelanggan, perusahaan harus memutuskan seberapa banyak pemasaran berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar pada pelanggan dari tingkat pemasaran biasa bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh.

b. Konsep

1. Organisasi

Organisasi adalah keseluruhan perpaduan unsur manusia dan non manusia yang masing-masing memiliki fungsi dalam mencapai tujuan. Secara sederhana dijelaskan oleh Bayle, et al (1986: 10) bahwa : "*organization is a collection of people working together in a division of labour to achieve a common purpose*" (organisasi adalah kumpulan orang-orang yang bekerja sama dalam pembagian kerja untuk mencapai tujuan bersama). Maka dalam definisi ini ada keluasan ragam bentuk perkumpulan orang, di antaranya kelompok persaudaraan, club olah raga, organisasi sukarela, organisasi agama, seperti halnya juga bisnis, sekolah, lembaga pemerintah, rumah sakit, serta lembaga lain yang eksis di masyarakat.

Organisasi secara sistemik adalah sistem yang bersifat terbuka, seperti halnya sistem sosial. Sebab organisasi mencakup orang dan tujuan-tujuan yang bergantung atas usaha orang untuk mencapai kinerja, hasil, yang menjadi arah yang benar sebagai sistem sosial. Bahkan melalui perpaduan usaha orang maka organisasi lebih dari sekedar perkumpulan orang belaka. Organisasi juga merupakan usaha orang yang dinamis dengan memanfaatkan mesin, peralatan, bahan mentah, fasilitas dan uang yang memungkinkan orang-orang menghasilkan sejumlah barang dan pelayanan. Tegasnya dalam organisasi ada sejumlah sumberdaya manusia dan material yang terpadu untuk mencapai tujuan organisasi yang disepakati.

2. Perusahaan

Berbagai sarjana mengemukakan pengertian tentang perusahaan, seperti Molengraaff, sebagaimana dikutip R. Soekardono, menyatakan bahwa perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus, bertindak keluar untuk memperoleh penghasilan, dengan cara memeperniagakan/memperdagangkan, menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan.

Senada dengan Molengraaff adalah pendapat yang dikemukakan oleh Polak, sebagaimana dikutip Abdulkadir Muhammad, yang menyatakan bahwa baru dapat dikatakan ada perusahaan apabila diperlukan perhitungan laba dan rugi yang dapat diperkirakan dan dicatat dalam pembukuan. Pendapat Polak ini menambahkan unsur pembukuan pada unsur-unsur lain seperti yang telah dikemukakan oleh Molengraaff Perusahaan, menurut pembentuk Undang-Undang adalah perbuatan yang dilakukan secara tidak terputus-putus, terangterangan, dalam kedudukan tertentu dan untuk mencari laba.

3. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik dimana standar pelayanan minimal menyangkut mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik

yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai indikator kepuasan masyarakat. Dalam beberapa sumber telah dijelaskan mengenai pengertian SPM yang diantaranya sebagai berikut:

1. Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.
2. PP Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pasal 1 ayat (6) berbunyi standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Armada Papua Logistics

Peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan sangat berpengaruh terhadap pelanggan, hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan alat sebagai untuk mencapai keunggulan kompetitif, disamping itu peningkatkan kualitas jasa yang baik juga dapat menimbulkan loyalitas pelanggan, sekaligus menarik pelanggan yang baru. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuaskannya kebutuhan pelanggan, pelanggan tidak akan melirik perusahaan lain.

Wawancara tanggal 15 Oktober 2023 dengan Bapak Denny Ramadhany selaku manajer pada kantor Cv Armada Papua Logistics mengatakan bahwa :

“Cv Armada Papua Logistics berusaha memberikan kualitas terbaik yang dimiliki, contohnya meningkatkan pencapaian ketepatan waktu dalam pengiriman paket atau dokumen, menjaga agar paket dan dokumen aman, tidak cacat samapi di tujuan dan juga melakukan perbaikan lokasi pelayanan agar dibuat lebih nyaman baik untuk karyawan maupun untuk pelanggan.”

Selanjutnya Dikatakan bapak Denny Ramadhany bahwa dengan memberikan kualitas terbaik Cv Armada Papua Logistics dapat mencapai tujuan perusahaan :

“Keamanan terhadap barang kiriman, dan ketepatan waktu hantaran ke alamat yang dituju sudah merupakan bukti bahwa suatu perusahaan ekspedisi berkinerja baik. Menjaga dua hal ini sudah dapat memenuhi aspek reliabilitas pada perusahaan jasa ekspedisi, khususnya Cv.Apl.”

Setiap karyawan Cv Armada Papua Logistics mempunyai tanggung jawab untuk berperilaku antara lain :

- a. Bersikap sopan santun dan ramah tamah di damping cekatan, gesit, dan efisien dalam bekerja.
- b. Berpenampilan menarik, terutama di muka umum.
- c. Mampu mengendalikan diri, senantiasa bersifat tenang, tegas namun sopan dan ramah secara wajar.
- d. Menyadari bahwa kepedulian terhadap pelanggan amatlah penting bagi perusahaan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- e. Berusaha sekuat tenaga untuk memenuhi segala janji yang sudah disampaikan kepada para pelanggan.

f. Meneruskan informasi kepada karyawan lain agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan.

Lebih jauh diungkapkan oleh Bapak Denny Ramadhany (15 Oktober 2023):

“Sikap yang bersahabat juga harus ditunjukkan setiap saat kepada pelanggan. Tiap kesempatan harus dimanfaatkan untuk membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan pengiriman yang diberikan oleh Cv Apl. Contohnya dengan menyampaikan informasi kepada pelanggan, misalnya adanya keterlambatan pengiriman barang atau dokumen sehingga pelanggan pun bisa mengetahui keberadaan barang atau dokumen yang dikirim.”

Perhatian yang sungguh-sungguh terhadap keinginan pelanggan haruslah diperhatikan. Karena tidak selalu keinginan pelanggan terpenuhi, pada situasi seperti ini tugas *customer service* untuk menerangkan dengan baik dan jelas kenapa paket atau dokumen yang mereka kirim mengalami keterlambatan, kerusakan, atau hilang. Namun jangan sekali-kali mengkritik atau menyalahkan karyawan lain, harus bisa untuk menjelaskan dengan baik dan jelas kepada pelanggan apa yang sebenarnya terjadi.

Di situlah tugas seorang manajer sangat diperlukan untuk memberikan arahan kepada kariawan, atau bawahannya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Jika seorang pimpinan berhasil mengelola dengan baik dan mempertahankan kepuasan konsumen diimbangi dengan pertanggung jawaban yang baik, maka konsumen yang ditargetkan akan dengan mudah didapatkan, konsumen akan bertambah karena adanya promosi mulut ke mulut yang dilakukan oleh konsumen yang puas dengan layanan ini. Dengan tidak mengenyampingkan beberapa permasalahan yang mungkin muncul dalam situasi tidak terduga.

Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan oleh perusahaan, dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan konsumen.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 17 Oktober 2023 dengan salah satu konsumen tetap Cv Armada Papua Sejahtera mengatakan bahwa :

‘Jika Cv Apl ingin memuaskan para konsumennya, maka sudah seharusnya tingkat pelayanan yang diberikan sama atau bahkan melebihi ekspetasi mereka dalam memuaskan para konsumennya. Contohnya dalam pengantaran yang dijanjikan perusahaan sekitar 5 hari bisa diterima 3 hari oleh konsumen, dengan begini konsumen pun akan lebih puas dengan kinerja perusahaan Cv Apl.’

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik ada berbagai macam upaya yang harus dilakukan oleh Cv Armada Papua Logistics, seperti :

a. Meningkatkan Kualitas SDM

Kualitas pelayanan pada suatu Organisasi sangatlah ditentukan oleh para pegawai atau kariawan dalam melayani pelanggan. Untuk itu keberadaan Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang penting dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi tuntutan perkembangan jaman walaupun secara umum pegawai Cv Armada Papua Logistics sudah berpendidikan, namun kebutuhan akan pegawai yang memiliki kualitas yang baik tetap diperlukan. Dengan memiliki pegawai yang berpendidikan dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa pengiriman Cv Armada Papua Logsitics, sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang bermutu atau berkualitas.

Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2023 dengan bapak Denny Ramadhany mengatakan: “dengan kemampuan yang dimiliki karyawan Cv Armada Papua logsitics saat ini diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan konsumen yang mana kemudian akan menciptakan kepuasan pengguna jasa Cv Armada Papua Logsitics.”

b. Menambah Fasilitas Kerja

Kualitas pelayanan sangatlah tergantung pada sarana kerja sehingga suatu perusahaan harus bisa menyediakan fasilitas tersebut secara memadai. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Cv Armada Papua Logistics telah berusaha menambah sarana yang ada.

Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2023 dengan Bapak Sahril (salah satu kariawan) mengatakan bahwa :

“untuk meningkatkan kualitas pelayanan Cv Apl kita harus menambah kariawan agar pelayanan yang kita berikan bisa lebih maksimal lagi. dan juga fasilitas kantor yang lainnya juga harus diperbaharui, seperti ruang tunggu harus dibuat lebih nyaman lagi agar pelanggan merasa lebih nyaman lagi.

Ditambahkan lagi oleh bapak Sahril :

“ruang penyimpanan juga harus diperbaharui agar lebih luas lagi, dan juga agar barang-barang kiriman atau antaran lebih aman lagi.”

Saat wawancara pada tanggal 15 Oktober 2023 dengan Ibu Ratna (salah satu kariawan) beliau mengatakan :

“untuk menambah kualitas pelayanan, dan untuk lebih mempermudah konsumen untuk melacak kiriman mereka mungkin kita bisa membuat sebuah sistem agar mereka bisa melacak kiriman mereka sudah sampai atau belum langsung dari hp mereka sendiri dengan aplikasi.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Cv Armada Papua sedang berusaha menambah sarana kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dapat terlihat dari perkembangan Cv Armada Papua Logsitics yang dulu hanya memiliki 1 unit motor operasional sekarang sudah memiliki 1 mobil operasional, dan 2 motor operasional sehingga pelayanan sekarang sudah cukup cepat dan lancar. Selain itu Cv Armada Papua Logsitics sedang berusaha untuk mencari lokasi dan bangunan yang cocok untuk dijadikan kantor agar lebih luas, lebih nyaman, dan lebih aman lagi.

Namun dengan demikian penambahan sarana ini bukan berarti bahwa sarana kerja yang ada dikatakan telah memadai, tetapi hal tersebut setidaknya bisa dijadikan sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Cv Armada papua Logistics.

2. Faktor-faktor yang menghambat Cv Armada Papua logistics Dalam memberikan pelayanan

Dalam bisnis jasa pengiriman sering kali ditemui masalah seperti keterlambatan, hilang atau rusaknya barang dokumen. Namun pada Cv Armada Papua Logsitics sendiri untuk kehilangan dan kerusakan belum pernah terjadi selama berdirinya perusahaan tersebut

Dijelaskan saat wawancara dengan bapak Denny Ramadhany pada tanggal 15 oktober 2023 :

“bahwa masalah yang sering menjadi keluhan para pelanggan yaitu keterlambatan dalam pengiriman. Dan itu bisa disebabkan oleh maskapai yang *delay* atau *overload* pada suatu maskapai.”

“Untuk menghadapi kendala-kendala tersebut pihak Cv Apl biasa memberikan penjelasan kepada konsumen agar konsumen pun tidak merasa cemas akan keberadaan barang/dokumen mereka. Dan menjanjikan kepada konsumen jika barang/dokumen mereka tetap aman dan akan segera di hantarkan jika sudah diterima dari gudang oleh Cv Armada Papua Logistics.”

Keterlambatan terjadi karena terjadi *overload* pada maspakai atau *missroute* (salah tujuan) dan ini terjadi akibat kelalaian dalam proses *packing* barang. Untuk menghindari hal-hal tersebut tugas staf *operasional* sangat di tuntut untuk lebih teliti dalam pengecekan apakah barang atau dokumen yang akan dikirim sudah sesuai dengan tujuan dan daftar pada manifest. Jika sudah sesuai baru barang bisa dikirim sesuai tujuan masing-masing daerah. Selain itu keterlambatan pengiriman juga diakibatkan masalah *Delay*. Dalam penerbangan sudah pasti selalu menjadi masalah yang tak kunjung usai. Selalu saja permasalahan *Delay* membuat ketidaknyamanan dalam penerbangan, bukan saja bagi penumpang, tetapi juga bagi pengiriman *cargo*. Banyak masalah yang ditimbulkan karena keterlambatan jadwal penerbangan seperti salah satunya yaitu masalah pengiriman dan penerimaan *cargo* untuk jasa pengiriman *Door To Port, Port To Port* dan *Port To Door*, dikarenakan menggunakan jasa *Airport*.

Selain daripada masalah keterlambatan pada maskapai faktor lain yang menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman disebabkan oleh faktor *internal* dan *eksternal* antara lain :

a. Kurangnya jumlah petugas

Jumlah petugas pengiriman barang tidak seimbang dengan peningkatan *frekuensi* dan kuantitas barang yang harus dikirimkan, sehingga menyebabkan keterlambatan penyampaian barang ke tangan konsumen. Cara mengatasinya, perlu adanya pemetaan dan rekrutmen karyawan agar jumlah karyawan sesuai dengan kebutuhan.

Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2023 dengan Bapak Sahril (salah satu kariawan) mengatakan bahwa :

“Cv Apl saat ini masih kurang karyawan pada posisi kurir, untuk itu harus ada penambahan karyawan pada posisi tersebut, agar pengantaran paket dan dokumen bisa lebih cepat terselesaikan dan staf admin pun dapat memberikan informasi status penerima paket atau dokumen tersebut pada pelanggan.”

Selanjutnya dikatakan oleh bapak Sahril :

“bahwa dalam merekrut karyawan pada posisi kurir minimal pendidikannya lulusan SMA, rajin, disiplin, dan mau bekerja keras.”

b. *Peak Season*

Peak Season adalah masa-masa ramai dimana kesibukan yang terjadi dalam aktivitas melebihi biasanya. Ada waktu-waktu tertentu, dimana tiba saatnya pengiriman barang akan meningkat drastis.

Saat wawancara pada tanggal 15 Oktober 2023 dengan Ibu Ratna (salah satu kariawan) beliau mengatakan:

“masa-masa ramai tersebut contohnya saat bulan puasa (Ramadhan) hingga mendekati Lebaran (idul fitri), natal dan tahun baru biasanya kami sudah tidak mau menjamin kapan barang akan tiba, atau samapi ke tujuan karena meningkatnya jumlah barang yang harus dikirimkan terlalu banyak.

“Untuk itu kami sudah jauh-jauh hari menyampaikan kepada konsumen akan terjadi keterlambatan dalam penerimaan barang, namun perusahaan tetap mengusahakan untuk pengiriman barang/dokumen sampai tepat pada waktunya. Untuk itu dibutuhkan juga pengertian dan konsumen.

c. Alamat tidak lengkap

Hal ini kadang bahkan sering terjadi, dimana ada konsumen yang mencantumkan alamat yang kurang lengkap, salah menuliskan alamatnya, dan no telepon yang dicantumkan tidak dapat di hubungi Untuk mengatasinya ada baiknya dalam suatu bisnis *online shop* dilakukan konfirmasi ulang tentang alamat pengiriman dengan menulis ulang secara lengkap dan mengirimkannya kembali pada konsumen yang dikonfirmasi.

Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2023 dengan Bapak Udin (salah satu kariawan) mengatakan bahwa :

“kendala yang sering ditemui di lapangan yaitu dalam mencari alamat konsumen sering alamat tidak ditulis dengan jelas dan tidak memberikan nomor telepon. Ini salah satu masalah yang menyebabkan keterlambatan dalam pengantaran karena alamat tidak dapat ditemukan oleh petugas dilapangan.”

3. Upaya-upaya yang dilakukan Cv Armada Papua Logsitics dalam menghadapi kendala yang muncul sehingga dapat terus mempertahankan pelayanan yang baik

Dalam bisnis pengiriman permasalahan layanan pelanggan merupakan hal yang utama dilakukan. Dalam perjalanan bisnis pengiriman terkadang muncul kendala yang diakibatkan oleh beberapa faktor-faktor diluar kendali. Misalnya, faktor cuaca sehingga menimbulkan masalah keterlambatan pengiriman dari pihak jasa kurir, atau permasalahan internal-internal yang terjadi dalam suatu perusahaan atau bahkan bisa jadi produk /layanan tidak sesuai dengan yang perusahaan janjikan.

Tujuan dari suatu perusahaan adalah mendapatkan laba yang memadai dalam sektor jasa, keuntungan perusahaan diperoleh dari banyaknya konsumen yang menggunakan jasa pengiriman pada Cv Armada Papua Logsitics. Oleh karena itu Cv Armada Papua Logsitics mempunyai kewajiban besar dalam memberikan jaminan kepercayaan kepada pelanggan dengan melakukan inovasi dalam menyusun berbagai sistem dan strategi untuk menarik pelanggan, misalnya melakukan pendekatan kepada konsumen.

Selain daripada itu kantor Cv Armada Papua Logsitics juga harus lebih meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Dalam perusahaan jasa pengiriman peran karyawan sangat berperan penting dalam peningkatan penjualan jasa pengiriman karena karyawan mempunyai peran besar dalam setiap proses pelaksanaannya, dari mulai menerima layanan pelanggan menetapkan tarif pengiriman, memasukan data pelanggan ke dalam data pelanggan, sampai melalukakn pengiriman ke alamat pelanggan. Diperlukan adanya pengendalian yang memadai dari seorang pimpinan untuk dapat mengurangi resiko kesalahan internal.

Dijelaskan saat wawancara dengan bapak Denny Ramadhany pada tanggal 15 oktober 2023 :

“ada strategi yang kami lakukan untuk menghadapi kendala yaitu dengan membuat kebijakan dalam pengiriman paket/dokumen, kebijakan seperti jaminan atas keselamatan barang. Jaminan bisa berupa *cash back* atau penukaran dengan barang

lain, apabila barang pesanan rusak atau cacat saat dikirim, dan jika barang hilang akan kami ganti dengan 10 kali lipat harga pengiriman"

“Selain itu kami juga menjalin komunikasi, dan hubungan yang baik untuk menjaga kualitas pelayanan, kami selalu memberikan informasi kepada konsumen perihal paket atau barang yang dikirim oleh para pelanggan”

Peranan sistem pelayanan perusahaan sangat penting dalam peningkatan penjualan jasa. Salah satu cara yang diterapkan oleh kantor Cv Armada Papua Logistics untuk meningkatkan penjualan adalah mengelola dengan baik jenis layanan pengirimannya, hal ini perlu dilakukan pengendalian untuk mengurangi risiko kesalahan, seperti pengiriman yang terlambat karena perubahan kondisi alam dan lokasi yang sulit dijangkau. Dengan adanya sistem pengendalian dalam proses pelaksanaan pengiriman, perusahaan dapat mengawasi kinerja karyawan dan prosedur dalam proses pengiriman secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

Dijelaskan saat wawancara dengan bapak Denny Ramadhany pada tanggal 15 oktober 2023 :

“*Inovasi* dan kreativitas dalam berbisnis menjadi bagian penting agar bisnis dapat berjalan secara baik dan berkelanjutan. Ide-ide baru sangat dibutuhkan bila perusahaan ingin berkembang untuk menghadapi persaingan global, dan kami Cv Apl memberikan pelayanan kiriman sehari sampai kepada konsumen. Ini yang menjadi strategi kami Cv Al dalam mempertahankan eksistensi dalam bisnis pengiriman yang semakin ramai dan merangkul sebanyak-banyaknya konsumen.”

Oleh karena itu, Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini yakni masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan seperti keterlambatan paket atau dokumen yang dikirim sehingga itu membuat kualitas jasa yang diberikan menjadi kurang memuaskan. Jumlah karyawan yang kurang juga menjadi salah satu factor kualitas pelayanan yang di berikan menjadi kurang maksimal. Untuk itu Cv Armada Papua Logsitics harus lebih memperhatikan lagi masalah-masalah yang timbul dari dalam agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bisa lebih maksimal.

DAFTAR REFERENSI

- Adrian Payne. 2005. *Achieving Excellence in Customer Management*. Handbook of CRM, Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Alma, Buchari. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Alfabeta: Bandung.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Massachusetts Institute Of Technology: Cambirdge

- Dr Mulyaman Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Unpad Press: Jawa Barat.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Total Quality Service*. Gramedia: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset: Jogjakarta.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*.: Andy: Yogyakarta.
- H. Rifa'I Muhammad, Fadli Muhammad, M.Pd. 2013. *Manajemen Organisasi*. Citapustaka: Bandung.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. 1983. *The marketing aspects of service quality*. in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat: Jakarta.
- Moleong J. Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Posdayakrya: Bandung.
- Mauludin Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Tree Press: New York.
- Sianipar 1999. *Manajemen Jasa*, Andi: Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Toni Wijaya 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks: Jakarta.