

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perekonomian secara global pada masa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa yang pada akhirnya akan membuka peluang-peluang baru di bidang jasa. Misalnya saja jasa bisnis pada bidang jasa pengiriman (*Delivery*). Jasa pengiriman merupakan salah satu kebutuhan yang penting dalam kehidupan seseorang, karena dengan adanya jasa pengiriman, seseorang akan dapat melaksanakan segala aktivitas dan mobilitas hidupnya.

Setiap manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri tanpa bantuan dari orang lain. Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menggunakan jasa dari pihak lain. Penggunaan jasa ini akan menimbulkan suatu hubungan hukum antara pihak yang satu sebagai penyelenggara jasa dan pihak yang lain sebagai pengguna jasa.

Perusahaan yang bergerak dibidang penyelenggara jasa antara lain adalah perusahaan penyelenggara jasa angkutan. Pengangkutan merupakan salah satu kegiatan perekonomian yang mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia. Tersedianya sarana pengangkutan dapat memudahkan seseorang untuk berpindah atau pergi ke suatu tempat tertentu. Selain itu, sarana pengangkutan juga digunakan dalam kegiatan pengangkutan barang. Peranan pengangkutan dalam dunia perdagangan bersifat mutlak, sebab nilai suatu barang itu tidak hanya tergantung dari barang itu sendiri tetapi juga tergantung pada tempat dimana barang itu berada. Pengangkutan barang yang dilakukan berkaitan

dengan perusahaan yang memberikan jasa sebagai perantara, seperti perusahaan jasa pengiriman barang.

Dewasa ini banyak berkembang perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Perusahaan ini tidak hanya perusahaan milik negara, tetapi juga perusahaan yang dimiliki oleh swasta. Keberadaan perusahaan swasta ini dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal pengiriman barang.

Dimasa sekarang, sarana jasa pengiriman semakin banyak dan beragam. Industri jasa pengiriman dituntut memberikan kualitas jasa yang prima untuk mendapatkan pelanggan. Adanya pelanggan sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan sehingga perusahaan harus memelihara hubungan baik dengan pelanggan agar pelanggan menjadi loyal terhadap produk perusahaan. Loyalitas pelanggan menjadi kunci penting bagi perusahaan.

Perusahaan harus benar-benar mengerti dan memahami apa harapan dari pelanggan terhadap produk dan jasa yang dijual. Menyangkut bagaimana produk atau jasa itu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Misalnya saja mutu dari produk atau jasa yang ditawarkan apakah benar-benar tepat dan sesuai bagi pelanggan. Artinya, perusahaan sangat membutuhkan survey nyata untuk mengetahui karakteristik, perilaku, dan segala hal yang berhubungan langsung dengan konsumen sehingga dapat memberikan pertimbangan bagi perusahaan dalam memilih strategi yang tepat untuk menarik konsumen dan membuatnya loyal terhadap perusahaan.

Dibidang jasa pengiriman, ketepatan rancangan bauran pemasaran jasa untuk memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan menjadi krusial bagi penciptaan kepuasan konsumen. Hanya mendapatkan pelanggan saja tidak

cukup bagi perkembangan hidup perusahaan, tapi mendapatkan kesetiaan dari pelanggan akan memberikan kontribusi besar bagi kelangsungan hidup perusahaan dalam persaingan.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memberi kepuasan bagi pelanggan karena adanya kepuasan akan menciptakan loyalitas. Untuk dapat memberi kepuasan pada pelanggan, perusahaan harus mempunyai produk-produk jasa yang berkualitas, pelayanan yang maksimal, dan mengutamakan kebutuhan dan keinginan pelanggan demi terciptanya loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Hubungan sebab akibat ini sangat erat. Kepuasan konsumen berhubungan langsung dengan loyalitas konsumen yang timbul sesudahnya. Maka, topik yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai Keefektifan Pendistribusian Barang Pada PT. PAHALA EXPRESS Cabang Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah : “Bagaimanakah keefektifan pendistribusian barang pada PT. PAHALA EXPRESS Cabang Yogyakarta ?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui keefektifan pendistribusian barang pada PT. PAHALA EXPRESS Cabang Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil peneliti ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang pemasaran jasa melalui penerapan teori untuk memahami dan memecahkan masalah dalam fenomena bisnis yang sesungguhnya.

2. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

3. Bagi Perusahaan

Untuk mengetahui seberapa jauh keefektifan pendistribusian barang pada PT. PAHALA EXPRESS cabang Yogyakarta, sehingga dapat dijadikan masukan yang dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas jasa, serta dapat digunakan menentukan keputusan dan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen.