

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan efisien, aman, dan tepat waktu. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lainnya. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sangat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan yang diterima oleh konsumen. Penilaian yang positif dan kepuasan pelanggan dalam sebuah perusahaan adalah sesuatu yang penting karena apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka hal itu dapat menjadikan keunggulan bersaing yang dapat menghasilkan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras.

Mac Cargo Yogyakarta hadir pada akhir tahun 2018 memperkenalkan diri sebagai perusahaan jasa pengiriman barang berupa cargo yang siap memenuhi

kebutuhan konsumen dalam pengiriman barang. Mac Cargo Yogyakarta sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri cargo, beroperasi dalam lingkungan yang dinamis dan penuh tantangan. Perusahaan ini harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat bersaing di era pasar saat ini. Pelayanan yang cepat, tepat waktu, aman, dan dapat diandalkan adalah beberapa bagian penting dari kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Regulasi dan standar yang ketat dalam industri cargo menambah kompleksitas dalam operasional Mac Cargo Yogyakarta. Perusahaan harus memastikan bahwa semua proses pengiriman sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik dari segi keamanan, keselamatan, maupun kepatuhan terhadap regulasi lingkungan. Hal ini memerlukan sistem manajemen yang efektif dan komitmen terhadap kualitas pelayanan jasa cargo di semua lini operasional.

Menurut Duffy dalam Chaniago (2017) Mutu pelayanan pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen dan mutu pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dari latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting digunakan pada setiap perusahaan. berdasarkan hal tersebut, menjadi dasar pertimbangan untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul **Kualitas Pelayanan Jasa Pada Mac Cargo Yogyakarta.**

## **B. Batasan Masalah**

Penulisan Tugas Akhir ini dibatasi pada lima dimensi kualitas pelayanan meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* pada Mac Cargo Yogyakarta di bulan September 2023.

## **C. Tujuan**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi permasalahan penerapan pelayanan jasa di Mac Cargo Yogyakarta.

## **D. Manfaat**

1. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan jasa guna meningkatkan kepercayaan konsumen, khususnya pada pengelolaan jasa pengiriman.

2. Bagi perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan dan pelayanan serta dapat menjadi pertimbangan oleh Mac Cargo Yogyakarta dalam melakukan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi STIM YKPN

Dapat menjadi referensi di Perpustakaan STIM YKPN dalam penulisan tugas akhir di masa yang akan datang.

4. Manfaat bagi pembaca/pihak lain

Dapat menambah pengetahuan serta informasi mengenai kualitas pelayanan jasa demi keberlangsungan dan kepuasan konsumen.