

**IMPLEMENTATION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN BUSINESS
PACKAGE DELIVERY SERVICES (Case PT. Indah Logistic cabang**

Pekanbaru)

Fitrianti Devi Rida & Lie Othman

1001134580

fitriantidevirida@yahoo.com

***Studies of Business Administration Program Department of Administration
Faculty of Social and Political Sciences University of Riau***

ABSTRACT

At this time the service is needed in services once by the community. For the provision of services in the field of services need to be improved so that the community as a customer service users were satisfied with the service provided. PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru is engaged in the business of shipping services or goods.

The research was conducted at PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru. The problem formulation is How Quality Service at PT Indah Logistic cabang Pekanbaru? This study aims to determine the Quality of Service at PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru and to determine the barriers faced by PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru in Service Quality. In line with this research, the quality of service with a number of the respondents were 97 customers. This study uses quantitative analysis method using the theory put forward by some members about the quality of services. In this study researchers using indicators namely Utilization, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty as a measure of the Quality of Service at PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru. Technique used data collection with interviews and kuisisioner ie, sampling techniques for Accidental Sampling. Shared data source that is divided into two primary data source is the source of information obtained through kuisisioner, interviews with informants and secondary data obtained through the documents available in PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru. From the research results obtained can be seen that the Quality of Service of PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru categorized good arm.

Keywords : *Quality of Service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurances and Emphaty*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan usaha atau bisnis pada sektor jasa. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas yang optimal dari layanan pelanggannya. Dalam pembangunan jangka panjang bangsa Indonesia telah berhasil menciptakan kerangka landasan yang cukup mantap dan pembangunan jangka panjang diarahkan untuk meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat agar makin maju, mandiri dan sejahtera. Pembangunan nasional merupakan pembangunan untuk rakyat, dilaksanakan semua aspek kehidupan bangsa yang meliputi aspek politik ekonomi, sosial budaya dan aspek pertahanan dan keamanan dengan membangun bidang-bidang pembangunan diselaraskan dengan sasaran jangka panjang yang ingin diwujudkan. PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru salah satu diantara perusahaan yang melakukan kegiatan jasa pengiriman barang. Pelanggan sangat penting untuk diperhatikan, perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman paket seperti PT. Indah Logistic cabang pekanbaru, sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar terus memperhatikan konsumen mereka, berikut adalah jumlah perkembangan pelanggan yang ada pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru :

Tabel 1.3
Jumlah complaint pelanggan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru tahun 2008-2012

No.	Tahun	Complaint			Jumlah
		Terlambat	Kerusakan	Kehilangan	
1.	2008	58	11	3	72
2.	2009	45	14	5	64
3.	2010	42	15	3	60
4.	2011	39	10	4	53
5.	2012	47	8	5	60

sumber : PT.Indah Logistic cabang Pekanbaru

Dari tabel diatas dari tahun 2008-2012 dapat dilihat bahwa bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru kepada pelanggannya. Permasalahan yang terjadi pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru membuat pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru disebabkan oleh banyak faktor, yaitu masalah yang terjadi banyaknya pelanggan yang protes pada keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan janji (*reliability*) yang diberikan oleh perusahaan ataupun misi dari perusahaan yaitu Cepat, Tepat, Aman, selain itu adanya keluhan dari pelanggan yang tidak merasa puas atas

ketidaksiapan (*responsiveness*) karyawan dalam melayani pelanggan. Perusahaan menerima banyak keluhan dari pelanggan via SMS seperti barang yang hilang, rusak, pecah (*assurance*) namun tidak ditanggapi dengan serius oleh perusahaan sehingga mengurangi ketidaknyamanan terhadap pelanggan dan juga masalah lain adanya karyawan yang melempar tanggung jawab/melimpahkan pekerjaan kepada karyawan yang lain ketika pelanggan membutuhkan bantuan dari karyawan (*emphaty*) dan juga kelengkapan fasilitas (*tangible*) dalam ruang tunggu tidak adanya televisi, air conditioner (AC) yang tidak berfungsi dengan baik, dengan keadaan seperti ini maka pelanggan akan merasa tidak nyaman untuk menunggu dan lahan parkir yang luas namun tidak beraturan letak posisi kendaraan dan mempengaruhi jumlah pelanggan dalam lima tahun terakhir yang tidak stabil. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan pelanggan maka juga mempengaruhi jumlah target penjualan sehingga pendapatan dari tahun ke tahun tidak dapat mencapai target yang ditetapkan.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan diatas, menunjukkan ada indikasi bahwa kualitas pelayanan yang ada pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru belum efektif dalam mewujudkan tujuan masa depan : **“Analisis Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Jasa Pengiriman Paket (Kasus PT. Indah Logistic Cabang Pekanbaru)”**

Perumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalahnya adalah :

- (1) Bagaimanakah Kualitas Pelayanan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru
- (2) Apakah hambatan yang ditemui dalam Kualitas pelayanan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan dalam kualitas pelayanan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

2. Kegunaan

- a. Sebagai masukan bagi perusahaan mengenai kualitas pelayanan dan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru
- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas masalah yang bersangkutan secara mendalam.

Pembahasan

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Bila dilihat dari jenis kelamin maka kondisi responden pelanggan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.1.berikut ini.

Tabel 3.1
Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki – Laki	56	58 %
2	Perempuan	41	42 %
Jumlah		97	100 %

Sumber : *Data primer, Februari 2014*

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar terdiri dari laki – laki sebesar 58 % dan perempuan 42 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 58 %.

2. Usia Responden

Hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui usia dari responden yang menjadi pelanggan pada PT. Indah Logistic Cabang Pekanbaru. Berikut kategori usia bisa dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Identitas Responden Menurut Tingkat Usia

No	Tingkat Umur	Responden	Persentase
1	15 – 25	12	13 %
2	26 – 35	34	35 %
3	36 – 45	42	43 %
4	>46	9	9 %
Jumlah		97	100 %

Berdasarkan Tabel 3.2 dapat dilihat jumlah pelanggan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru mulai yang berusia 15-25 tahun adalah 13%. Adapun responden yang berusia 26-35 tahun adalah 35%, responden yang berusia 36-45 tahun adalah 43% dan responden yang berumur >46 tahun adalah 9%. Dengan demikian dari 97 responden yang diteliti dari tabel III.2 dapat disimpulkan sebagian besar pelanggan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru berasal dari kelompok usia 31 – 35 tahun.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui jenjang pendidikan terakhir dari responden yang menjadi pelanggan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru.

Tabel 3.3 Identitas Responden Menurut Pendidikan

No	Klasifikasi Pendidikan	Responden	Persentase
1	Sarjana	23	24 %
2	SLTA	61	62 %
3	SLTP	7	8 %
4	SD	6	6%
Jumlah		97	100 %

Sumber : *Data Primer, Februari 2014*

Dari Tabel 3.3 dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru yang berpendidikan terakhir SD yaitu sebesar 6%. Kemudian yang berpendidikan terakhir SLTP sebesar 7% dan selanjutnya pendidikan terakhir SLTA sebesar 62% , jumlah pendidikan terakhir Sarjana yaitu sebesar 24%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir adalah tamatan SLTA sebesar 62%.

4. Pekerjaan Responden

Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui pekerjaan dari responden yang menjadi pelanggan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dan pekerjaan responden bervariasi. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 3.4 :

Tabel 3.4 Identitas Responden Menurut Pekerjaan

No	Klasifikasi Pendidikan	Responden	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	15	15 %
2	PNS	26	27 %
3	Wiraswasta	56	58%
Jumlah		97	100 %

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa 15% dari pelanggan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru adalah pelajar/mahasiswa. Sedangkan, yang bekerja sebagai PNS sebanyak 26 orang atau 27% dan selanjutnya 56 orang yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 58%. Dengan demikian dari 97 responden yang diteliti dari tabel 3.4 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 58%.

Analisis Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Jasa Pengiriman Paket (Kasus PT. Indah Logistic Cabang Pekanbaru)

Kualitas pelayanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut. Untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (dipersepsikan) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang mereka harapkan. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama dengan kualitas pelayanan yang diharapkan, pelayanan tersebut dikatakan memuaskan dan jika kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan dikatakan berkualitas.

1. Tangible (Bukti Fisik)

Tampilan fasilitas atau bukti fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dimana kemampuan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru untuk menyediakan fasilitas fisik yang dapat membantu dalam proses penyampaian jasa yang baik berupa, kerapian, kenyamanan, kebersihan. Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dilihat dari indikator Tangible (bukti fisik) pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.5 Tanggapan Responden Terhadap Tangible pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

No	Indikator	Uraian Pertanyaan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Tersedianya lahan parkir yang luas	9 (9%)	14 (15%)	67 (69%)	5 (5%)	2 (2%)	314	97 (100%)
2	Kenyamanan bentuk ruang tunggu dilengkapi AC	30 (31%)	51 (53%)	16 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	402	97 (100%)
3	Tingkat kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	19 (19%)	57 (59%)	20 (20%)	0 (0%)	1 (2%)	384	97 (100%)
Jumlah		58	122	103	5	3	1100	291
Rata – Rata Persentase		18 (18%)	41 (42%)	35 (36%)	2 (3%)	1 (1%)	367	97 (100%)

Sumber: *Penelitian Lapangan, Februari 2014*

Dari hasil penelitian mengenai tangible atau bukti fisik tanggapan baik ditanggapi sebanyak 18 atau 18%, untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak 41 responden atau 42%, untuk tanggapan cukup baik ditanggapi sebanyak 35 responden atau 36%, untuk tanggapan tidak baik ditanggapi 2 responden atau 3% dan untuk tanggapan sangat tidak baik sebanyak 1 responden atau 1%. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden didominasi tanggapan baik mengindikasikan bahwa tangible dalam indikator kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) adalah dimana kemampuan melakukan layanan atau *service* yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dilihat dari indikator Reliability (keandalan) pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.6 Tanggapan Responden Terhadap Reliability pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

No	Indikator	Uraian Pertanyaan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB		
4	Karyawan mampu memberikan informasi yang jelas	35 (36%)	48 (49%)	14 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	409	97 (100%)
5	Ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan	23 (24%)	43 (44%)	30 (31%)	0 (0%)	1 (1%)	378	97 (100%)
6	Keandalan karyawan dalam menyelesaikan masalah	37 (38%)	44 (45%)	16 (17%)	0 (0%)	0 (0%)	409	97 (100%)
Jumlah		95	135	60	0	1	1196	291
Rata – Rata Persentase		32 (32%)	45 (47%)	19 (20%)	0 (0%)	1 (1%)	398	97 (100%)

Sumber: *Penelitian Lapangan, Februari 2014*

Dari hasil penelitian mengenai reliability atau keandalan tanggapan sangat baik ditanggapi sebanyak 32 atau 32%, untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak 45 responden atau 47%, untuk tanggapan cukup baik ditanggapi sebanyak 19 responden atau 20%, untuk tanggapan tidak baik ditanggapi 0 responden atau 0% dan untuk tanggapan sangat tidak baik sebanyak 1 responden atau 1%.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden didominasi tanggapan baik mengindikasikan bahwa reliability atau keandalan dalam indikator kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. Salah satunya dapat dilihat dari karyawan mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggannya. Hal ini berarti bahwa para pelanggan pun merasa nyaman dan mengerti dengan baik penyampaian informasi yang disampaikan oleh karyawan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap yaitu kemampuan para karyawan PT. Indah logistic cabang Pekanbaru untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan baik, cepat dan tepat. Daya tanggap dalam penelitian ini terdiri dari indikator-indikator , karyawan sigap memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang mengalami kendala dalam pengiriman barang, karyawan sigap dan cepat dalam menerima keluhan dari pelanggan, kesanggupan karyawan dalam menangani keluhan. Berikut ini hasil pendapat responden 97 orang yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 3.7 Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

No	Indikator	Uraian Pertanyaan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB		
7	Karyawan sigap memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang mengalami kendala dalam pengiriman barang	22 (23%)	53 (54%)	21 (22%)	1 (1%)	0 (0%)	387	97 (100%)
8	Karyawan sigap dan cepat dalam menerima keluhan dari pelanggan	15 (16%)	42 (43%)	31 (32%)	3 (3%)	6 (6%)	348	97 (100%)
9	Kesanggupan karyawan dalam menangani keluhan	32 (33%)	40 (41%)	21 (22%)	1 (1%)	3 (3%)	388	97 (100%)
Jumlah		69	135	73	5	9	1123	291
Rata – Rata Persentase		23 (24%)	45 (47%)	24 (24%)	2 (2%)	3 (3%)	398	97 (100%)

Sumber: *Penelitian Lapangan, Februari 2014*

Dari hasil penelitian mengenai responsiveness atau daya tanggap, tanggapan sangat baik ditanggapi sebanyak 23 atau 24%, untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak 45 responden atau 47%, untuk tanggapan cukup baik ditanggapi sebanyak 24 responden atau 24%, untuk tanggapan tidak baik ditanggapi 2 responden atau 2% dan untuk tanggapan sangat tidak baik sebanyak 3 responden atau 3%.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden didominasi tanggapan baik mengindikasikan bahwa responsiveness atau daya tanggap dalam indikator kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dalam melakukan kualitas pelayanannya dilihat dari indikator Responsiveness (daya tanggap) salah satunya dapat dilihat dari karyawan sigap memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang mengalami kendala dalam pengiriman barang. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru yang diberikan kepada pelanggan telah memenuhi harapan pelanggan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah perilaku karyawan mampu dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. assurance juga mencakup pengetahuan dan keterampilan para karyawan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dalam melayani kebutuhan pelanggannya. Pada saat persaingan semakin kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden terhadap

kualitas pelayanan dilihat dari indikator Assurance (jaminan) pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 3.8 Tanggapan Responden Terhadap Assurance pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

No	Indikator	Uraian Pertanyaan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB		
10	Adanya jaminan keamanan dalam pengiriman	34 (35%)	47 (48%)	16 (17%)	0 (0%)	0 (0%)	406	97 (100%)
11	Adanya jaminan terhadap barang yang diasuransikan oleh perusahaan	30 (31%)	46 (47%)	20 (21%)	1 (1%)	0 (0%)	396	97 (100%)
12	Keyakinan pemberi layanan bahwa karyawan akan memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	22 (23%)	51 (52%)	24 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	386	97 (100%)
Jumlah		86	144	60	1	0	1188	291
Rata – Rata Persentase		29 (30%)	48 (49%)	20 (21%)	0 (0%)	0 (0%)	408	97 (100%)

Sumber: *Penelitian Lapangan, Februari 2014*

Dari hasil penelitian mengenai Assurance atau jaminan, tanggapan sangat baik ditanggapi sebanyak 29 atau 30%, untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak 48 responden atau 49%, untuk tanggapan cukup baik ditanggapi sebanyak 20 responden atau 21%, untuk tanggapan tidak baik ditanggapi 0 responden atau 0% dan untuk tanggapan sangat tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden didominasi tanggapan baik mengindikasikan assurance atau jaminan dalam indikator kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. Dengan adanya Assurance (jaminan) maka pelanggan yang menggunakan jasa pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru tersebut akan merasa terjamin dalam artian mereka akan merasa tidak ragu dalam menggunakan jasa PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dalam bentuk pengiriman paket karena pihak PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru menjamin bila terjadi kesalahan pada barang yang pecah, hilang ataupun kurang profesionalnya para karyawan, maka pihak PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru ini akan bersedia untuk mengganti rugi dan menindak tegas terhadap karyawan yang tidak melakukan pelayanan dengan baik terhadap pelanggannya. Hal ini dikarenakan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dalam melakukan proses penerimaan karyawan sangat memperhatikan dengan baik.

5. Emphaty (empati)

Emphaty (empati) adalah perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan dan adanya komunikasi yang baik antara karyawan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dengan pelanggan.

Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dilihat dari indikator Emphaty (empati) pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.9 Tanggapan Responden Terhadap Emphaty pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

No	Indikator	Uraian Pertanyaan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB		
13	Karyawan bersikap ramah terhadap pelanggan ketika sedang melakukan pelayanan	13 (14%)	33 (34%)	50 (51%)	1 (1%)	0 (0%)	349	97 (100%)
14	Mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial yang dimiliki pelanggan	16 (17%)	48 (49%)	32 (33%)	1 (1%)	0 (0%)	370	97 (100%)
15	Kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan	7 (7%)	37 (38%)	52 (54%)	0 (0%)	1 (1%)	340	97 (100%)
Jumlah		36	118	134	2	1	1059	291
Rata – Rata Persentase		11 (12%)	40 (40%)	45 (47%)	1 (1%)	0 (0%)	363	97 (100%)

Sumber: *Penelitian Lapangan, Februari 2014*

Dari hasil penelitian mengenai Emphaty, tanggapan sangat baik ditanggapi sebanyak 11 atau 12%, untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak 40 responden atau 40%, untuk tanggapan cukup baik ditanggapi sebanyak 1 responden atau 1%, untuk tanggapan tidak baik ditanggapi 1 responden atau 1% dan untuk tanggapan sangat tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden didominasi tanggapan baik mengindikasikan bahwa emphaty dalam indikator kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru menyatakan penilaian cukup baik terhadap kualitas pelayanan pada aspek kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan yang diberikan oleh PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru pada indikator ini kurang memenuhi atau memuaskan harapan pelanggannya. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa seharusnya memberikan kualitas pelayanan yang harus sangat diperhatikan oleh

perusahaan tersebut, karena indikator ini merupakan salah satu faktor penyebab kepuasan pelanggan dan aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Berdasarkan pembahasan diatas, maka berikut ini rekapitulasi tanggapan responden mengenai hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan guna mempermudah analisis secara keseluruhan dan dilihat dari 5 indikator yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Adapun hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dilihat dari Indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty Pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru

No	Indikator	Uraian Pertanyaan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Tangible (bukti fisik)	58 (18%)	122 (42%)	103 (35%)	5 (2%)	3 (1%)	1100	291 (100%)
2	Reliability (keandalan)	95 (33%)	135 (46%)	60 (20%)	0 (0%)	1 (0%)	1196	291 (100%)
3	Responsiveness (daya tanggap)	69 (24%)	135 (46%)	73 (25%)	5 (2%)	9 (3%)	1123	291 (100%)
4	Assurance (jaminan)	86 (29%)	144 (49%)	60 (20%)	1 (0%)	0 (0%)	1188	291 (100%)
5	Emphaty (empati)	36 (12%)	118 (40%)	134 (46%)	2 (1%)	1 (0%)	1059	291 (100%)
Jumlah		320	654	430	13	14	5666	1455
Rata – Rata Persentase		22 (23%)	45 (46%)	29 (30%)	1 (2%)	1 (2%)	389	132 (100%)

Sumber: *Penelitian Lapangan, februari 2014*

Dari hasil tabel 3.10 rekapitulasi diatas dari lima dimensi kualitas pelayanan terlihat bahwa *Reliability* dan *Responsiveness* yang lebih mempengaruhi responden dalam menggunakan jasa pengiriman paket pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dibandingkan dengan *Tangible, Assurance, dan Emphaty*. Alasannya, karena mereka menyukai pelayanan - pelayanan yang diberikan oleh PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru. Dilihat dari segi *Reliability* pelayanan yang diberikan seperti dimana kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dapat memuaskan pelanggan untuk terus setia pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru. Dari segi *responsiveness*, dimana responden menganggap selain dapat memberikan pelayanan-pelayanan, dari segi sigap dan cepat dalam menerima keluhan dari pelanggan, perusahaan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru juga memberikan pelayanan yang memuaskan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam hal ini berarti karyawan dinilai dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam proses pelayanan kepastian yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman untuk mencoba lagi.

Dari hasil penilaian total skor masing-masing variabel diatas, maka diketahui kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman paket PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru secara keseluruhan dapat dinilai baik, yaitu 5666 poin.

Hambatan-hambatan Pelayanan yang dihadapi Perusahaan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru.

Setiap perusahaan tentu memiliki hambatan-hambatan dalam melaksanakan tujuannya sehingga kualitas pelayannya dari tujuan tersebut tidak berjalan dengan efektif dan belum terealisasi sesuai dengan target, karena masing masing dari indikator kualitas pelayanan(*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*). Begitu juga dengan perusahaan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru. Dari penelitian yang penulis lakukan tentang kualitas pelayanan pada perusahaan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru, peneliti menemukan hambatan atau kendala yang dihadapi perusahaan PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru, bagian dari segi *Tangible* atau bukti fisik yaitu tidak berfungsinya dengan baik Air Conditioner (AC) pada ruang tunggu dan tidak tersedianya televisi yang mana saat pelanggan menunggu akan merasa bosan atau penat dengan keadaan seperti itu, tersedianya area parkir yang luas namun tidak beraturan letak posisi kendaraan sepeda motor dan ini akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang merasa tidak nyaman. Kemudian, kendala yang lain dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari segi *Emphaty* yaitu kurang pedulinya karyawan terhadap pelanggan yang mana saat pelanggan datang karyawan melempar tanggung jawab/melimpahkan pekerjaan kepada karyawan yang lain ketika pelanggan membutuhkan bantuan atau mengeluh kepada karyawan, namun nyatanya saat pelanggan datang karyawan tidak menghiraukan mereka, dan mengalihkannya ke karyawan yang lain. Disamping itu, kendala yang dialami perusahaan akibat kurang terjangkaunya *Assurance* atau jaminan yaitu adanya jaminan terhadap barang yang diasuransikan oleh perusahaan ketika terjadi kehilangan, rusak ataupun pecah, namun kenyataannya masih ada juga pelanggan yang complain terhadap masalah itu karena terkadang perusahaan lalai dan membiarkan masalah itu dan tidak cepat menyelesaikannya dan kendala lain yang dihadapi seperti keyakinan penerima layanan bahwa karyawan akan memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas, namun kenyataannya masih ada pengiriman paket atau barang yang tidak sesuai dengan jadwal sampai pengiriman atau tidak sesuai dengan Motto perusahaan yaitu Cepat, Tepat, Aman. Hal ini bisa memakan waktu keterlambatan 1 atau 2 hari dari jadwal pengiriman paket atau barang. Ini bisa saja faktor dari luar atau terjadinya kemacetan di jalan ataupun faktor cuaca buruk.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dilakukan perusahaan kepada pelanggan agar tetap loyal menggunakan produk dan pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Pelayanan itu sendiri akan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kesadaran dari karyawan dalam memberikan pelayanan serta memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Demikian halnya juga PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru juga memberikan pelayanan dalam penjualan jasa pengiriman paket dalam bentuk kualitas pelayanan dari indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Dilihat dari tanggapan responden dapat diketahui bahwa pelayanan yang kurang diperhatikan atau kurang memuaskan keinginan pelanggan sehingga dapat mempengaruhi penjualan jasa pengiriman paket adalah *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*.

2. PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru juga telah berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggannya, namun masih ada terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dialami oleh PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru dalam memberikan pelayanan, yaitu seperti tidak tersedianya televisi (TV) di dalam ruang tunggu dan AC (Air Conditioner) yang tidak berfungsi dengan baik. Selain itu kurang pedulinya karyawan terhadap pelanggan dalam menangani masalah atau keluhan, dan kurang terampil dalam memberikan pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian penulis yang telah disampaikan sebelumnya, penulis mengemukakan saran – saran sebagai bahan masukan bagi pihak PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

1. Menurut tanggapan responden terhadap penilaian dari kualitas pelayanan pada PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru adalah baik, maka sebaiknya pihak PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru harus bisa mempertahankan pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan dan karyawan, untuk bisa meningkatkan variabel kualitas pelayanan di setiap indikatornya biarpun ada beberapa indikator yang sudah cukup baik.
2. PT. Indah Logistic cabang Pekanbaru harus memperhatikan yang menjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Hal – hal yang harus diperhatikan yaitu dalam sarana dan prasarana pada bukti fisik atau *Tangible* seharusnya pihak perusahaan menyediakan televisi (TV) agar ketika menunggu pelanggan tidak bosan dan ada hiburan dan juga Air Conditioner (AC) yang tidak berfungsi dengan baik diharapkan difungsikan kembali, dan ini merupakan salah satu dari kenyamanan pelanggan, area parkir yang luas namun tidak beraturan posisi kendaraannya, agar lebih diatur lagi dengan adanya tukang parkir. Pada aspek *Emphaty* (empati) kurang pedulinya karyawan terhadap pelanggan dalam menangani masalah atau keluhan, dan kurang terampil dalam memberikan pelayanan, seharusnya hal ini juga harus diperhatikan dalam menghadapi keluhan pelanggan karena ini akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan , Handi, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Karman.2007, Skripsi *Analisis Service quality pada CV. Prima Jaya Pekanbaru*. Universitas Riau.
- Kotler, Philip. 2002.*Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*.Edisi Kesepuluh terjemahan Hendra Teguh: Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler & Amstrong, 2001.*Prinsip-prinsip Pemasaran*.Edisi kedelapan jilid 2. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia , Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawaroh, Munjiati. 2003."*Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di Yogyakarta*". Jurnal Siasat Bisnis. Yogyakarta.
- Payne, Adrian. *Pemasaran Jasa*. 2000. terjemahan Fandy Tjiptono: Andi Offset, Yogyakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2000. Jurnal "*Kualitas jasa dan upaya penciptaan nilai pelanggan*". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Modus Vo. 13.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen kualitas perspektif global* . Yogyakarta : Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas UII Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Ridwan, & Sunarto, H, *Pengantar Statiska*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suardi, Rudi. 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000-2000 Penerapannya untuk mencapai TQM, Cetakan ke-3*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Supranto, J.2001. *Pengukur Tingkat Kepuasan Customer untuk Menaikkan Pangsa Pasar* :PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono,2002. "*Metode Penelitian Administrasi*" : Bandung, Penerbit CV. Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy.2004. *Manajemen Jasa* . : Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & satisfaction*.:Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. 2006. Malang, Penerbit Bayumedia Publishing. Jawa Timur.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Vandaliza ST, Vivied. 2004. Tesis *”Studi mengenai kepuasan Customer sebagai langkah strategik dalam membangun minat mereferensikan (studi kasus pada nasabah dalam PT. BPR Setia Karib Abadi Semarang)”*. Universitas Diponegoro Semarang.