

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kurir Tornado Batam merupakan badan usahan yang berkecimpung dibidang jasa pengiriman barang yang meliputi seluruh daerah kota batam. Kurir tornado batam adalah sebuah layanan yang bergerak dibidang jasa antar jemput barang yang mencakup seluruh daerah batam. Sejak didirikan pertama kali pada tahun 2019, Kurir tornado batam memiliki 10 karyawan. Pembagian tugas jasa kurir tornado batam juga sangat terarah. Setiap pagi ada 4 orang yang ditugaskan mengambil barang dari penjual *online*, kemudian barang dikumpulkan dan dipisahkan berdasarkan beberapa cakupan daerah Batuji pada Kurir Tornado Batam.

aspek yang bermakna dalam lingkup produktivitas kerja organisasi karena produktivitas kerja yang dicapai dalam keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan perilaku mental yang berdampak pada perbaikan dan pencapaiannya Mengenai sikap dan perilaku mental yang berdampak pada perbaikan dan penilaian apa yang ingin dicapai dari rata-rata yang dicapai karyawan, selama jam kerja masih dalam proses penciptaan adalah Produktivitas kerja yang bisa dibicarakan (Mukhtar, A., 2020).

Persepsi pelanggan tentang nilai dan kualitas yang selalu ditetapkan oleh layanan jual yang menyertai produk inti perusahaan. keunggulan kompetitif utama Merupakan Layanan purna jual juga, karena banyak perusahaan menyediakan produk yang sama kepada pelanggan mereka. Jaminan Kualitas Pelanggan ini memungkinkan Jasa Kurir Batam Tornado memahami sepenuhnya harapan dan

kebutuhan pelanggannya. Kualitas mendorong konsumen untuk membentuk ikatan yang kuat dengan agen jasa. Berfokus pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta menyeimbangkan harapan jangka panjang secara tepat waktu, Perusahaan sepenuhnya memahami harapan dan kebutuhan klien yang dimungkinkan oleh hubungan ini. Memaksimalkan kenyamanan dan menghilangkan kebosanan adalah tujuan bisnis.

Pada penelitian terdahulu, Metode *Fuzzy Servqual* dapat merepresentasikan ketidakpastian terkait dengan ambiguitas, Dalam hal ini, kami menggunakan metode Servqual (Quality of Service) untuk mengukur kepuasan pelanggan, Informasi tentang elemen khusus dari masalah yang dihadapi. Berdasarkan perbandingan persepsi dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan, tingkat persepsi, harapan, kualitas layanan, dll.. (Harto et al., 2015), ada pun perbedaan dalam persepsi dan harapan menggunakan metode *Servqual (Quality of Service)* untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pendekatan *servqual fuzzy* untuk kepuasan pelanggan, tingkat yang dirasakan, harapan, kualitas layanan, dll memungkinkan untuk ekspresi ketidakpastian mengenai ambiguitas Informasi tentang elemen khusus dari masalah yang dihadapi. (Purnama & Sailah, 2017).

Masalah yang sering dihadapi oleh kurir sebagai layanan pengiriman produk ke pelanggan adalah waktu pengiriman barang ke pelanggan antara pukul 9.00 hingga 19.00. yang menyebabkan keterlambatan pesanan dan mengurangi kepuasan pelanggan bagi kurir. Selain itu, produk yang dikirim ke pelanggan mungkin rusak atau kotor, yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan dan kekecewaan pelanggan terhadap layanan di jasa Kurir Tornado Batam yang lengkap dan jelas,

pelayanan yang cepat, ketenangan pikiran, dan lainnya.

Laporan penelitian ini didasarkan pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan berbagai metodologi *Servqual*, *IPA* dan *CSI* untuk menyelesaikan sebuah proyek berjudul "Proyek Akhir" yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO"

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Laporan penelitian ini didasarkan Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian ditetapkan sebagai berikut :

1. Masih adanya tenaga kerja yang kesulitan dalam pencarian alamat yang membuat waktu pengantaran kurir yang kurang efektif .
2. Konsumen sering mengeluh tentang barang yang rusak dan kotor.

## **1.3. Batasan Masalah**

Adapun Batasan Masalah dalam penelitian pada kurir Tornado :

1. Menganalisa faktor layanan kurir pada Jasa Kurir Tornado
2. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual*, *IPA* dan *CSI*
3. Objek penelitian pada Kurir Tornado dan *Costumer* hanya pada Area Batu Aji

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada kendala kurir dalam pencarian alamat konsumen?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Kurir Tornado Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui masalah kurir menemukan alamat konsumen.
2. Mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kualitas layanan Batam Tornado Kurir.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Lembaga penelitian
  - a. Membangun kemitraan antara pendidikan dan industri melalui akademisi.
  - b. Peneliti industri dapat menggunakan peneliti sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
2. Universitas Putri Batam
  - a. Memperkenalkan orang ke dunia bisnis.
  - b. Menyiapkan sumber daya manusia yang mampu bersaing.
  - c. Meningkatkan hubungan baik antara perguruan tinggi Universitas Putera Batam dengan Batam Tornado Courier.
  - d. Sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan.
3. Untuk Mahasiswa
  - a. Mewujudkan ilmu yang didapat di universitas.
  - b. Mengembangkan rasa tanggung jawab dan mentalitas siswa.

- c. Sebagai perbandingan antara ilmu yang dimiliki mahasiswa dengan tuntutan duniakerja.