

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, banyak perusahaan jasa yang berkembang pesat di dalam negeri maupun Internasional. Persaingan untuk menjadi yang terbaik pun merupakan hal mutlak yang harus dicapai agar perusahaan dapat bertahan. Hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa pengiriman di Indonesia, termasuk jasa pengiriman barang.

Fenomena bisnis saat ini yang sangat mendorong kegiatan jasa pengiriman barang adalah toko online (online shop). Jasa pengiriman barang dalam hal ini berperan sebagai perantara antara pembeli dan penjual. Pengiriman barang yang terlibat dalam transaksi online shop tersebut tidak hanya terbatas pada ruang lingkup domestik saja namun juga internasional. Dalam usaha memenangkan persaingan, perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express dituntut untuk senantiasa memperhatikan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan, maka pelanggan akan merasa puas dan merasa nyaman menggunakan jasa tersebut. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin pelanggan tidak merasa puas.

Dalam hal pengiriman paket dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepercayaan dan loyalitas kepadakonsumen. Beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dapat melalui perluasan jangkauan, peningkatan kecepatan waktu tempuh yang cepat dan terjamin serta ketanggapan dalam pelayanan. J&T Express hadir sebagai perusahaan express baru di indonesia, yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang yang menerapkan kecanggihan teknologi di segala sektor bisnis. J&T Express pertama kali didirikan di indonesia pada tanggal 20 Agustus 2015 yang berkantor pusat di pluit, jakarta utara. yang di resmikan oleh *Ceo* PT. Global Jet Express Bapak Jet Lee. Dalam jangka waktu setahun, J&T Express sudah menjangkau seluruh area

Di Indonesia, dan sampai saat ini sudah memiliki 1.025 cabang di Indonesia, 10.000 sprinter (kurir) dan 1000 unit mobil ekspedisi di seluruh Indonesia. Cepatnya perkembangan ini tidak lepas dari pengaruh *founder* J&T Express Jet Lee Yang merupakan mantan CEO Oppo Indonesia. J&T Express juga menggandeng beberapa pihak dalam membangun infrastrukturnya. Mereka berafiliasi dengan Garuda Indonesia Cargo untuk jalur pengiriman udara, J&T Express juga menggandeng IDEA (Indonesia E-Commerce Association) sebagai asosiasi e-commerce di Indonesia dan Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Express Indonesia). Selain itu juga membangun kerja sama dengan Shopee yang dinilai mampu mendorong pertumbuhan pengiriman J&T Express.

Layanan yang di persembahkan J&T Express meliputi pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi dan melayani berbagai pelanggan khususnya di bidang *e-commerce*. yang menggunakan sistem IT yang canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada pelanggan, adapun kelebihan lainnya pada J&T Express ialah : Mempunyai team VIP platform, pelayanan 360 hari, mempunyai free hotline 24 jam, pelayanan jemput di tempat, tracking barang bisa menggunakan aplikasi smartphone dan harga reguler tetapi service premium.

Untuk menyikapi persaingan yang semakin kompetitif juga ditunjukkan dengan hadirnya berbagai jasa pengiriman selain J&T Express beberapa di antaranya adalah PT. Pos Indonesia, Indo Ekspedisi, PT. NCS, PT. TIKI Online, JNE Express, Federal Express, DHL, dan lainnya yang siap bertarung kualitasnya agar memiliki daya saing tinggi.

Adapun dasar dari pemilihan J&T Express BKI 59 Cibitung yang berada di jalan raya Tengku Umar No 36A, Wanasari, Cibitung Bekasi, Jawa Barat sebagai objek penelitian ini karena pertimbangan kondisi perusahaan cabang tersebut khususnya pada bidang jasa ekspedisi express yang sedang berkembang. Namun di beberapa bulan terakhir ini mengalami penurunan penjualan untuk cabang J&T Express BKI 59 Cibitung dan sering mendapatkan komplainan dari pelanggannya dikarenakan masih banyaknya masalah-masalah layanan yang di rasakan konsumen seperti keterlambatan pengiriman, pengiriman yang tidak dapat di *tracking*, sampai kehilangan paket kiriman. Pada hakikatnya setiap industri jasa

pengiriman paket memiliki peluang yang sama untuk dipilih jasa pengirimannya, namun demikian dengan melihat beberapa kasus layanan di atas dapat merubah tingkat kepercayaan konsumen terhadap kinerja J&T Express BKI 59 Cibitung.

Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu (Lau dan Lee, 1999) J&T Express yang memiliki pemakai jasa atau pelanggan yang cukup tinggi. Jumlah rata-rata pelanggan perhari sampai dengan 50 pelanggan (hasil wawancara dengan pelanggan yang di mulai tanggal 01 juni 2017).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi express, J&T Express BKI 59 Cibitung harus bisa memberikan kepuasan akan pelayanannya. Konsumen yang puas dan sangat puas dengan kualitas jasa yang diberikancenderung menjadi loyal dan setia untuk terus menggunakan jasa pengiriman J&T Express tersebut, sedangkan konsumen yang kurang puas atau tidak puas memiliki kecenderungan untuk beralih kepada perusahaan sejenis / brand lain dan tak jarang konsumen yang kecewa tersebut merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman paket selain J&T Express. Oleh karena itu, J&T Express BKI 59 Cibitung diharapkan dapat meningkatkan pelayanannya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan.

Untuk menjamin kualitas jasa ekspedisi pelanggan yang telah berkunjung, J&T Express BKI 59 Cibitung harus bisa memberikan jaminan kepada setiap pelanggannya, dimana jikapelanggan mengirim paket barang melalui J&T Express yang mendapatkan kendala seperti barang yang di terima rusak, hilang dan sebagainya apabila masih dalam ruang lingkup J&T Express maka pihak cabang J&T Express BKI 59Cibitung bertanggung jawab penuh untuk penggantian apabila di perlukan.

Berikut adalah jenis-jenis komplain yang ada pada J&T Express BKI 59 Cibitung:

Tabel 1.1 jenis komplain pelanggan

No	Jenis Komplain	Tanggapan Perbaikan
1	Paket Rusak	Penggantian Baru
2	Paket Hilang	Penggantian Dana
3	Pengiriman tidak sesuai Resi / Tujuan	Pembuatan Resi Baru di Cabang Penerima
4	Pengiriman Telat	Kurir terkena Panisme
5	Pelanggan tidak merasa menerima Paket	Pengecheckan Ulang Pada Penerima

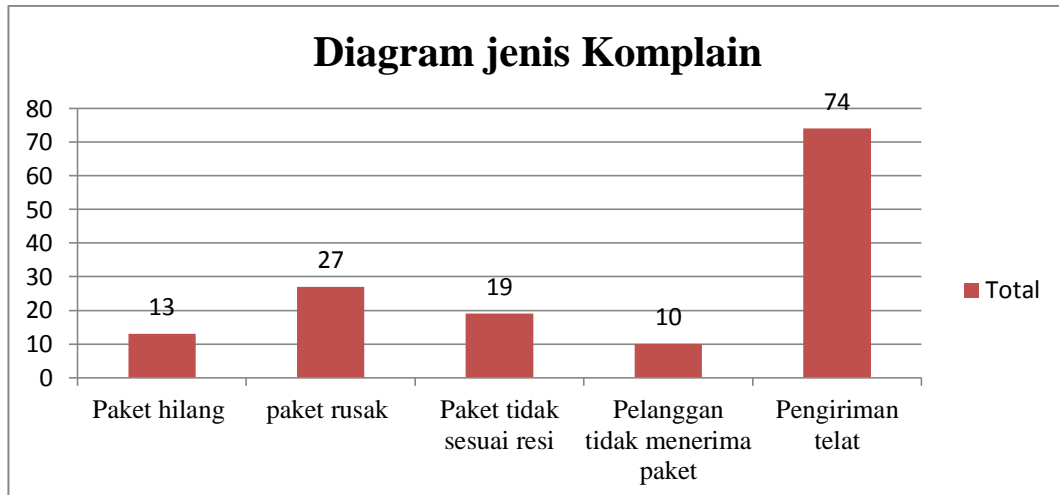
Sumber J&T express (2017).

Setelah mengetahui jenis-jenis komplain pada J&T Express BKI 59 Cibitung penulis mengambil data mengenai jumlah unit atau pelanggan yang datang melakukan komplain pada setiap bulannya. Berikut data yang didapat mengenai jumlah unit komplain yang di terima dari pengaduan pelanggan dan dapat dilihat pada gambar 1.1 :

Table 1.2 Data Checksheet komplain pelanggan

No	Data Tabel Komplain Pelanggan							Total
	Jenis Komplain	Bulan						
		Juli	Agustus	September	Oktober	Nopember	Desember	
1	Paket Rusak	5	3	4	3	6	6	27
2	Paket Hilang	2	2	1	2	3	3	13
3	Paket Tidak Sesuai Resi	4	5	3	3	2	2	19
4	Pengiriman Telat	10	16	13	9	14	12	74
5	Pelanggan merasa Tidak Menerima Paket	1	1	2	3	1	2	10

Sumber : J&T Express BKI 59 Cibitung (2017)



Gambar Pengolahan Data 1.1 Diagram Chart Data Komplain Pelanggan

Sumber : J&T Pengolahan Data (2017)

Dari data gambar 1.1 dapat terlihat pada data komplain pelanggan terdapat nilai yang tinggi terhadap komplain yang di terima oleh J&T Express BKI 59 Cibitung, dalam hal ini manajemen cabang belum pernah melakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan, sehingga belum ada alat ukur yang jelas untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan J&T Express. Oleh karena itu perlu dilakukan pengenalan melalui cara pengukuran kualitas pelayanan kepada pihak manajemen J&T Express BKI 59 Cibitung agar dapat memberikan pelayanan berkualitas, serta mengetahui keinginan pelanggannya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan menangani masalah yang ada, perlu dilakukan analisa pada J&T Express BKI 59 Cibitung. analisa ini adalah pengukuran kepuasan terhadap pelanggan-pelanggan J&T Express sehingga nantinya akan dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen J&T Express BKI 59 Cibitung untuk memberikan kepuasan pelanggannya. maka dari itu penelitian ini membahas analisa dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). yang bertujuan untuk membantu mengevaluasi kepuasan pelanggan dari para konsumennya yang melakukan komplain di J&T Express BKI 59 Cibitung.

Tidak hanya untuk mengetahui apakah harapan pelanggan telah terpenuhi atau belum, tetapi sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dan mempercepat pengembangan inovasi pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, Maka penulis melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual . (Studi kasus J&T Express BKI 59 Cibitung)**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat di ambil dari latar belakang masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan masih belum optimal dan masih kesalahan dalam proses pengiriman barang yang dipaketkan.
2. Berkurangnya tingkat loyalitas konsumen yang ditandai dengan masih tingginya jumlah komplainan pelanggan yang dikeluhkan kepda J&T Express BKI 59 Cibitung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah empati (*empaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
6. Apakah tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ?

1.4 Batasan Masalah

Untuk mengantisipasi meluasnya pembahasan yang akan penulis teliti dan penulis laporkan dalam skripsi ini, maka penulis memberi batasan dalam masalah ini :

1. Penelitian dilaksanakan di J&T Express BKI 59 Cibitung jln. Tengku Umar, Cibitung, Bekasi. Data yang diambil adalah data yang berasal dari kuesioner yang diisi oleh konsumen yang datang.
2. Analisis ini hanya untuk membantu mengevaluasi tingkat pelayanan dan sebagai alat ukur yang jelas untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan J&T Express BKI 59 cibitung dalam menangani masalah yang ada.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisa apakah variabel bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisa apakah variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisa apakah variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Menganalisa apakah variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Menganalisa apakah variabel empati (*empaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Menganalisa apakah tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian.

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, penulis berharap ada manfaat yang dirasakan oleh semua pihak berupa pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya, dan konsumen yang datang mendapatkan kepuasan dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari pelayanan yang diberikan oleh pihak J&T Express BKI 59 Cibitung.

1.7. Metode penelitian

Metode Penelitian yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Kuesioner (Angket)

Angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan sekalalikert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor.

2. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperoleh dari responden, yaitu yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung J&T Express.

3. Observasi

yaitu mengadakan penelitian secara langsung mengenai kegiatan yang dilaksanakan dari latar belakang yang ada pada saat ini yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

4. Studi Pustaka

Dilakukan studi literatur teori-teori yang menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian. Seperti buku pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, maupun berbagai artikel terkait penelitian ini.

1.8. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman alur penelitian ini, maka sistematika penulisannya akan dibagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas, seperti latar belakang masalah, batasan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dari pendapat para ahli yang berkaitan dengan tema dalam penelitian ini dan pembahasannya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini diuraikan tentang sumber data dan teknik pengumpulan data, jenis data yang dikumpulkan, model analisis data, jumlah responden.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data yang di peroleh dari penelitian dengan metode Servqual dari dimensi kualitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dari penulis. Kesimpulan dari penulis yang berhubungan dengan pembahasan yang di ambil dalam penelitian ini serta saran-saran yang bisa diberikan dan diharapkan dapat menjadi pembelajaran, agar menerapkan ilmu yang telah didapat dalam dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA