

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan zaman yang pesat banyak perusahaan yang bersaing untuk menjadi perusahaan yang terbaik untuk mempertahankan pasar serta mempertahankan perusahaan dari persaingan yang sangat kompetitif pada masa kini. Salah satunya yaitu PT JNE atau kepanjangan dari PT Jalur Nugraha Ekakurir yang bergerak dibidang jasa, khususnya mengantar atau mengirimkan sebuah barang.

Zaman sekarang transaksi perdagangan barang sebagian besar sudah beralih menjadi *e-commerce*/perdagangan *online*. Aktivitas perdagangan *online* memang sangat pesat ditambah lagi kondisi indonesia yang sedang mengalami masa pandemi. Sehingga jasa pengiriman barang menjadi salah satu alternatif perantara, karena bisa bertransaksi tanpa bertatap muka. Seiring meningkatnya transaksi perdagangan *online* mengakibatkan meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman barang melalui JNE.

JNE dalam proses pemenuhan kebutuhan pengiriman barang senantiasa mengutamakan kualitas pelayanannya sebagai bentuk dari upaya mencapai kepuasan pelanggan serta salah satu tindakan untuk memenangkan persaingan kedepannya. Menurut Tjiptono (2004), untuk memenangkan persaingan dan dapat bertahan, perlu adanya tindakan dalam mengetahui pentingnya kualitas pelayanan dan dianggap sebagai aspek vital dengan perencanaan yang matang untuk dapat melayani pelanggan. Penggunaan sebuah jasa atau barang oleh konsumen yang memiliki harapan didalamnya, hal tersebut bisa dikategorikan sebagai *expected quality* (kualitas harapan). Sedangkan sebuah produk atau jasa yang diamati dari kegunaannya, maka hal itu disebut sebagai *tangible quality* (kualitas nyata). Adanya kesenjangan dari ekspektasi yang mereka inginkan dengan pelayanan yang didapatkan dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak sesuai, dan hal tersebut tidaklah bagus dalam dunia usaha

serta kelangsungan produknya. Perlu upaya ekstra dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan hingga level maksimum untuk memperoleh pemenuhan ekspektasi yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga kesenjangan yang ada diantara kualitas aktual dan kualitas harapan bisa dikurangi hingga level terendah atau bahkan dihilangkan. Hal tersebut merupakan kesesuaian antara kualitas harapan dan kualitas aktual atau kualitas nyata. Meningkatnya persaingan di setiap waktunya dalam dunia usaha, maka pihak JNE perlu melakukan tindakan antisipasi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya agar tidak kalah saing

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013), konsumen yang mendapatkan sebuah harapan dari sebuah produk yang digunakan dan sesuai dengan yang diharapkannya disebut sebagai kepuasan pelanggan. Konsumen akan merasa puas untuk harapan yang terpenuhi dari ekspektasinya terhadap sebuah produk, dan berlaku sebaliknya. Sebuah keputusan yang dilakukan oleh konsumen dalam berbelanja untuk sebuah produk didasarkan pada alasan tertentu adalah definisi dari kepuasan pelanggan. Adanya pengalaman yang menyenangkan dari produk yang digunakan sehingga mereka merasa puas, kecenderungan untuk membeli, menggunakan dan menceritakan kepada orang lain tentang produk tersebut akan semakin besar.

Periode penelitian dilaksanakan selama 12 bulan yaitu Maret 2020 - Februari 2021, dimana diketahui jumlah pelanggan JNE kantor cabang Kranji sebanyak 31.643 pelanggan. Berikut ini merupakan data pelanggan JNE Kantor cabang Kranji :

Tabel 1.1 Data Pelanggan di JNE Kantor Cabang Kranji pada bulan Maret 2020 – Februari 2021

No.	Bulan	JNE kantor cab. Kranji
1.	Maret	3.451
2.	April	3.391
3.	Mei	3.774

No.	Bulan	JNE kantor cab. Kranji
4.	Juni	2.754
5.	Juli	3.042
6.	Agustus	2.765
7.	September	2.747
8.	Oktober	2.521
9.	November	2.407
10.	Desember	2.266
11.	Januari	1.470
12.	Februari	1.055
Total		31.643

Sumber : JNE kantor cabang Kranji

Tabel diatas menunjukan data pelanggan JNE kantor cabang Kranji pada bulan Maret 2020 – Februari 2021. Jumlah pelanggan yang sudah bekerjasama dengan PT JNE kantor cabang Kranji sampai dengan Februari 2021 adalah sebanyak 31.643 pelanggan.

Dalam dunia bisnis seringkali mengalami kenaikan serta penurunan pelanggan dikarenakan banyak faktor. JNE sendiri pernah mendapatkan *complaint* yang disebabkan kesalahan pihak pelanggan maupun kesalahan dari JNE sendiri. Berikut merupakan data jenis *complaint* pada JNE kantor cabang Kranji :

Tabel 1.2 Data jenis *complaint* JNE kantor cabang Kranji

No.	Complaint	Tanggapan
1.	Paket hilang/rusak	Penggantian dana.
2.	Pengiriman tidak sesuai dengan estimasi	Menjelaskan kendala yang dialami JNE cabang Kranji.
3.	Pelanggan tidak merasa menerima paket namun status sudah diterima.	Melakukan pengecekan terhadap kurir.
4.	Pengiriman tidak sesuai resi.	Pembuatan resi baru.

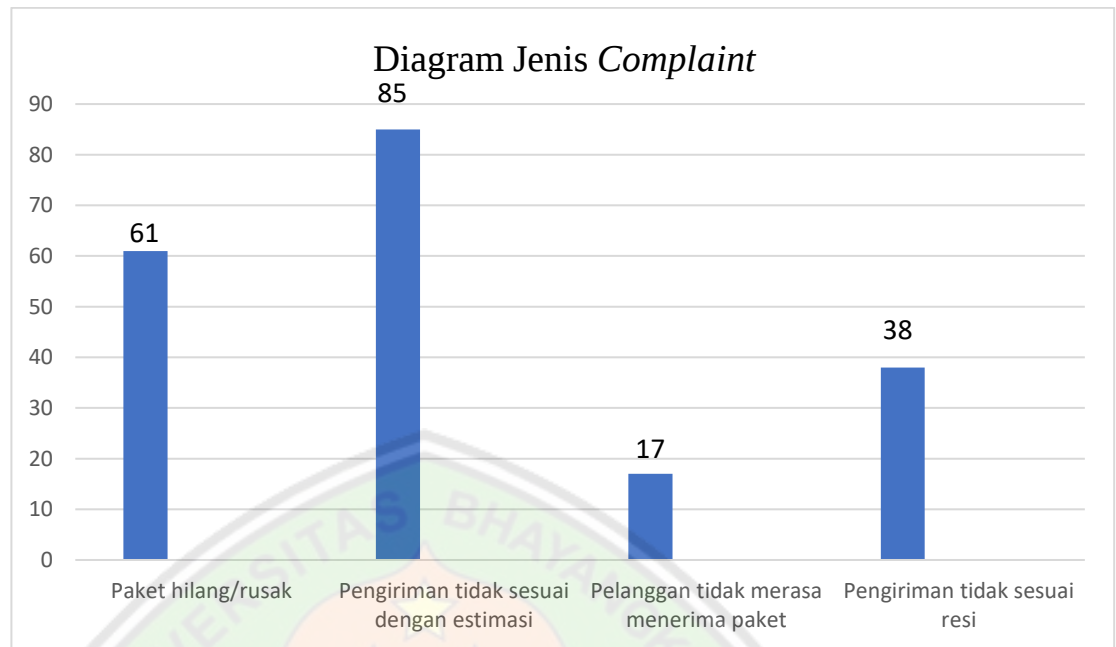
Sumber : JNE kantor cabang Kranji

Berikut merupakan data jumlah *complaint* pada bulan Maret 2020 – Februari 2021:

Tabel 1.3 Data *complaint* bulan Maret 2020 – Februari 2021

No	Complaint Pelanggan	Bulan												
		maret	April	Mei	Juni	Juli	Agsts	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Paket hilang/rusak	5	3	8	7	5	5	4	6	3	8	4	3	61
2	Pengiriman tidak sesuai dengan estimasi	3	4	26	2	3	3	4	5	3	18	9	4	85
3	Pelanggan tidak merasa menerima paket namun status sudah diterima.	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	17
4	Pengiriman tidak sesuai resi.	4	2	5	3	4	2	3	1	2	5	4	1	38

Sumber : JNE kantor cabang Kranji



Gambar 1.1 Diagram jenis *complaint*

Sumber : JNE kantor cabang Kranji

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa *complaint* yang diterima JNE kantor cabang Kranji paling banyak pada *complaint* pengiriman tidak sesuai dengan estimasi dengan jumlah 85, kemudian *complaint* paket hilang/rusak dengan jumlah 61, pengiriman dengan jumlah 38, dan pelanggan tidak merasa menerima paket. Setelah diketahui data *complaint* JNE kantor cabang Kranji terhitung tinggi sehingga perlu dilakukan analisa untuk menurunkan *complaint* agar JNE kantor cabang Kranji mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam membantu mengidentifikasi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan maka diperlukan metode *service quality* sebagai *tools* untuk mengukur kualitas jasa pada JNE kantor cabang Kranji dan melakukan pengamatan untuk melihat bagaimana pihak JNE dalam memberikan pelayanan di kantor cabang Kranji dan harapan dari konsumen terhadap kualitas pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis memutuskan melakukan penelitian dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KANTOR CABANG KRANJI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL** “.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan pembahasan dari latar belakang yang sudah disampaikan diatas, maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah, diantaranya:

1. Belum adanya analisis kualitas pelayanan yang dilakukan terhadap JNE kantor cabang Kranji.
2. Belum adanya penilaian terhadap kepuasan pelanggan JNE kantor cabang Kranji.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah diidentifikasi, maka dapat ditentukan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan PT JNE cabang Kranji terhadap tingkat kepuasan pelanggan?
2. Berapakah nilai kesenjangan (*gap*) harapan dan kenyataan pada JNE kantor cabang Kranji terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah terdapat aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan pada JNE kantor cabang Kranji yang perlu diperbaiki untuk mencapai kepuasan pelanggan ?

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan pada penelitian tidak melebar, maka batasan masalahnya ialah:

1. Penelitian dilakukan di cabang PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 06, RT 01/RW 07, Kranji, Kec. Bekasi Barat, Kota Bekasi, Jawa Barat.
2. Penelitian ini berdasarkan pada data pelanggan JNE kantor cabang Kranji pada bulan Maret 2020 – Februari 2021.
3. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah disebar.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL.
5. Penelitian ini dibantu dengan software IBM SPSS versi 24.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan, diantaranya:

1. Menentukan kualitas pelayanan dari PT JNE kantor cabang Kranji.
2. Menentukan nilai kesenjangan harapan dan kenyataan pada JNE kantor cabang Kranji terhadap aspek-aspek dimensi kepuasan pelanggan.
3. Menentukan aspek-aspek dimensi kepuasan pelanggan pada JNE kantor cabang Kranji yang perlu diperbaiki untuk mencapai kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memuat beberapa manfaat didalamnya, antara lain:

1. Bagi Penulis

Terbukanya wawasan dan pengetahuan penulis tentang tingkat kualitas pelayanan.

2. Bagi JNE

Membantu pihak perusahaan jasa untuk mengavaluasi kualitas layanan yang tepat untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

3. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Menambah perbendaharaan perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya mengenai terciptanya kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di cabang PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 06, RT 01/RW 07, Kranji, Kec. Bekasi Barat, Kota Bekasi, Jawa Barat. Kegiatan penelitian ini dimulai pada bulan Maret 2020 – Februari 2021.

1.8 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, ada beberapa metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diinginkan. Berikut ini adalah pembahasannya:

1. Observasi

Mengacu kepada latar belakang yang sudah ada dan memiliki keterkaitan terhadap masalah yang sedang dihadapi, maka dilakukan sebuah aktivitas penelitian secara langsung merupakan definisi dari observasi.

2. Wawancara

Melakukan interaksi langsung kepada responden dengan menanyakan sejumlah pertanyaan untuk memperoleh data merupakan definisi dari wawancara. Hal yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan JNE adalah dasar untuk

membuat pertanyaan pada kuisioner yang disusun sedekimian rupa, sehingga mendapatkan data yang sesuai serta valid.

3. Metode Kuesioner (Angket)

Nilai kenyataan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, nilai harapan pelanggan, dan kualitas pelayanan yang dilakukan pengambilan datanya dengan pertanyaan yang sudah disiapkan dan akan diisi oleh responden merupakan definisi dari metode ini.

4. Studi Pustaka

Bahan acuan dalam melakukan penelitian yang digunakan sebagai studi literatur, meliputi jurnal, artikel, buku, dan sumber lain yang memiliki keterkaitan.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan kemudahan, pada penyusunan penelitian ini diterapkan sistematika penulisan. Berikut ini merupakan pembahasannya:

BAB I : PENDAHULUAN

Adapun yang termasuk dalam bab pendahuluan ini yaitu, Latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan tentang teori yang digunakan sebagai landasan atau pedoman untuk membahas masalah yang dihadapi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan penjelasan secara garis besar tentang metode penelitian yang dipakai oleh penulis serta kerangka dalam memecahkan masalah. Hal ini mencakup

model analisis data, jumlah pelanggan, jenis data yang dikumpulkan, sumber data, dan teknik pengumpulan datanya.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data dari penelitian yang selanjutnya akan dilakukan analisis dengan sebuah metode, dimana metode ini digunakan untuk mengetahui hal yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Metode tersebut adalah *service quality*

BAB V : PENUTUP

Dari hasil analisa yang sudah dilaksanakan, penulis menarik kesimpulan serta memberikan saran yang dapat membantu untuk menyelesaikan masalahnya.

DAFTAR PUSTAKA

