

BAB I

PENDAHULUAN

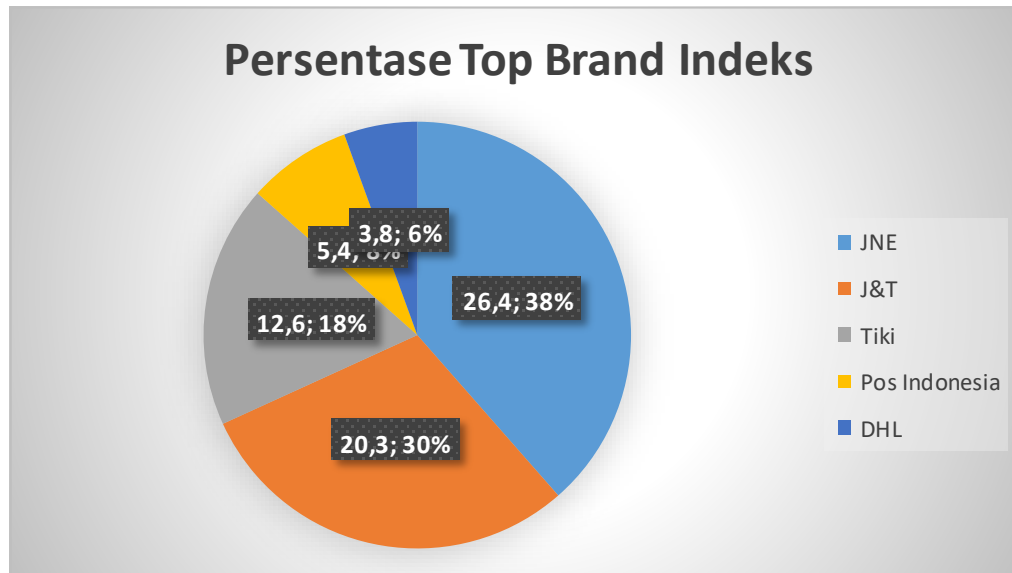
Bab I menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Menurut Ananda (2017), Perkembangan bisnis pengiriman barang di Indonesia semakin meningkat dengan berkembang pesatnya bisnis online saat ini. Kegiatan jual beli secara online akan menjadi bagian dari perilaku gaya hidup di masa mendatang. Pengguna dari bisnis secara *online* saat ini sudah tersebar diberbagai daerah, bahkan tersebar hingga daerah terpencil. Perkembangan dari bisnis *online* yang cepat memberikan peluang besar bagi perusahaan penyedia jasa pengiriman. Jasa pengiriman barang mempermudah para pengguna dari bisnis *online* untuk mendukung kegiatan usaha mereka dalam pendistribusian barang ke konsumen yang tersebar diberbagai daerah. Perusahaan jasa pengiriman barang yang terdapat di Indonesia terdiri dari PT. Pos Indonesia, JNE, TIKI, DHL, J&T *Express*, dan lain-lain. Munculnya jasa pengiriman yang beragam memberikan pengguna yang terlibat dari bisnis *online* beragam pilihan jasa pengiriman sehingga pengguna dapat memilih jasa pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan serta pelayanan yang diberikan. Hal ini memberikan sebuah tantangan kepada jasa pengiriman untuk menjadi yang unggul dan menjangkau banyak konsumen. Perusahaan akan senantiasa mencoba untuk memenangkan persaingan bisnis ini dan kunci utama dalam memenangkan persaingan bisnis menurut Budi (2015) adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Pelayanan yang memuaskan pelanggan berlangsung saat pelanggan mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga pelanggan diharapkan untuk tetap loyal pada salah satu bisnis jasa pengiriman barang

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang digunakan oleh sebagian pengguna jasa pengiriman adalah PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau lebih dikenal dengan JNE. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Cipta Van Titipan Kilat (TIKI) yang bergerak dalam bidang jasa kurir internasional. JNE didirikan

pada tanggal 26 November 1990 oleh Soeprapto Suparno. JNE menjadi salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia dan sekaligus perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara *online* yang tersebar luas di Indonesia. Berikut merupakan persentase penggunaan perusahaan jasa yang ada di Indonesia pada tahun 2019



Gambar 1.1 Persentase Penggunaan Perusahaan

Layaknya perusahaan jasa pengiriman pada umumnya, terdapat beberapa keluhan konsumen yang mempengaruhi kualitas perusahaan. Salah satu langkah yang dapat diambil untuk mempertahankan konsumen adalah memperbaiki kualitas pelayanan dari perusahaan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima (Ananda, 2017). Sebagai tahap awal dari penelitian ini, dilakukan wawancara terhadap beberapa konsumen dari JNE. Hasil yang didapatkan dari wawancara diketahui bahwa pelayanan cs dinilai kurang ramah terhadap pelanggan, pengiriman barang sering terlambat dan tidak sesuai dengan tanggal yang tertera diresi serta barang sering tersendat digudang tanpa alasan yang jelas. Hal ini membuat konsumen rentan berpindah ke jasa pengiriman lain yang tentunya menimbulkan kerugian bagi pihak JNE.

Perbaikan kualitas layanan dari JNE dilakukan dengan menggunakan metode HOQ (*House of Quality*). Metode HOQ yaitu suatu proses pemahaman dari tingkat kepentingan, ekspektasi, dan persepsi pelanggan yang dirangkum dalam suatu

matriks. HOQ terdiri dari 2 matriks utama yaitu bagian horizontal berisi informasi yang berhubungan dengan pelanggan, dan bagian vertikal berisi teknis sebagai respon bagi input pelanggan (Dharmawan, 2014). Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner dan melakukan *interview* kepada konsumen pengguna JNE. Pengolahan data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas dari hasil jawaban konsumen yang telah mengisi kuisioner, setelah itu mengelompokkan *voice of customer*, menentukan matriks perencanaan, karakteristik teknis, menentukan hubungan karakteristik teknis dengan kebutuhan konsumen, menentukan korelasi respon teknik, dan menentukan prioritas teknis atau perbandingan dengan perusahaan pesaing

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan maka dapat diambil sebuah rumusan masalah, yaitu atribut pelayanan apasaja yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang harus diprioritaskan dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen berdasarkan *voice of customer* dan meminimalisir komplain dan keluhan dari para pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak JNE yaitu dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kepentingan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan

1.5 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi yaitu penelitian ini hanya dilakukan pada daerah operasional JNE yang berlokasi di Jalan Pondok Jati, Magersari kota Sidoarjo.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan pengerjaan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I membahas tentang latar belakang , perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian dan sistematika penulisan masalah.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan topik penelitian skripsi yang akan dilaksanakan. Pada teori yang ada pada bab ini akan dijadikan sebagai acuan untuk melakukan langkah-langkah dari penelitian agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang tahapan penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis. Pada tahapan ini dapat menjadi acuan dan langkah-langkah yang akan dilakukan penelitian yang nantinya berguna untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang proses pengumpulan data dan pengolahan data yang nantinya dapat digunakan untuk pemecahan masalah yang ada serta menganalisis hasil pengolahan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi simpulan berdasarkan tujuan yang diambil serta memberikan saran kepada perguruan tinggi yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN