

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab I berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi yang digunakan, serta sistematika penulisan yang secara detail dijelaskan dalam sub-bab berikut.

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Statistik *E-Commerce* 2019 dalam Badan Pusat Statistik (2019) terdapat sebanyak 15,08 persen usaha menggunakan internet untuk melakukan penjualan barang/jasa. Dari jumlah usaha tersebut terdapat 55,96 persen usaha menyediakan pengiriman barang maupun jasa dari pihak penjual kepada pembeli, maka dari itu untuk menunjang kelancaran bisnis *e-commerce* tersebut jasa ekspedisi sangat berperan penting bagi suatu perusahaan ataupun perorangan, kondisi tersebut menjadi sebuah peluang tersendiri bagi pelaku bisnis ekspedisi.

Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) mencatat terdapat 517 perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman. Banyaknya perusahaan yang berdiri di bidang yang sama dan mengakibatkan persaingan antar perusahaan semakin ketat dan kompetitif, hal tersebut disebabkan tingginya permintaan masyarakat dalam jasa pengiriman, maka untuk dapat bersaing di dunia industri jasa pengiriman, perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam layanan pengiriman.

Menurut Wijaya (2018), kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut tertentu. Menurut Lubis dan Andayani (2017), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Proses kepuasan pelanggan sangat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Semakin banyak pelanggan, maka perusahaan perlu memaksimalkan pelayanan yang berkualitas dan meminimumkan

pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Tujuannya untuk mendorong pelanggan menjalin ikatan dengan perusahaan dalam jangka panjang. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan mendapatkan pelanggan baru dan tidak kehilangan pelanggan lama.

Perusahaan yang gagal memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk pelanggan akan menghadapi suatu masalah yang kompleks. Pada umumnya pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan suatu perusahaan akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain. Hal ini mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Imbasnya, perusahaan mengalami kerugian karena gagal menjaga kualitas pelayanan. Maka dari itu, perusahaan jasa harus merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, serta mengendalikan sistem kualitas pelayanan sebaik mungkin. Hal ini bertujuan untuk memuaskan pelanggan dan menjaga kesetiaan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan pengiriman dari perusahaan.

Terdapat beberapa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman di Kabupaten Sumenep. Layanan tiap perusahaan pun bervariasi, Hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan ketat, dan kualitas pelayanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. J&T Express merupakan satu dari sekian banyak perusahaan bidang jasa pengiriman yang ada di Kabupaten Sumenep. Maka perusahaan J&T Express diharapkan mampu mempertahankan, meningkatkan, serta mengembangkan pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan loyalitas dari pelanggan. Menurut Yanto, selaku koordinator perusahaan JNT cabang sumenep terdapat beberapa keluhan dari pelanggan dalam bidang ketidaktepatan waktu dan kondisi barang yang dikirimkan, hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan, agar pelanggan tidak kecewa dan perusahaan tetap menjadi prioritas pilihan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Servqual* dan metode *Importance Performance Analysis*. Metode *Servqual* (Tjiptono, 2008) merupakan suatu metode untuk mengetahui sejauh mana perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima/dirasakan oleh para pengguna jasa. Ada lima atribut dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*,

*Assurance*, dan *Emphaty* yang akan digunakan dalam pembuatan kuisioner untuk menilai tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan J&T *Express* di Sumenep. Sedangkan rata-rata tingkat persepsi dan tingkat kepentingan pelanggan selanjutnya akan digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan suatu alat untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang memiliki empat kuadran yaitu: *concentrate here*, *keep up the good work*, *low priority*, dan *possible overkill* (Martilla and James, 1977). Dalam menentukan kategori ke empat kuadran tersebut digunakan atribut yang terdapat pada metode *servqual*, dengan kedua metode tersebut pihak manajemen perusahaan mampu mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang perlu ditingkatkan, dengan demikian pihak perusahaan mampu menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka penulis merumuskan beberapa masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T cabang Sumenep?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, diperhatikan sesuai dengan manajemen perusahaan yang sesuai dengan keinginan pelanggan?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan J&T cabang Sumenep?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T cabang Sumenep.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan J&T cabang Sumenep.

3. Mengetahui upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk menambah wawasan dan mendewasakan pikiran peneliti dalam pemecahan masalah yang ada di tengah masyarakat dan penelitian ini digunakan sebagai implementasi teori yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini sebagai masukan serta bahan evaluasi bagi pimpinan perusahaan untuk peningkatan kualitas pelayanan untuk waktu yang akan datang.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah untuk mempersempit lingkup penelitian dan tidak menimbulkan masalah baru, yakni sebagai berikut:

1. Responden hanya pelanggan J&T cabang Sumenep dalam satu tahun terakhir.
2. Pengambilan data menggunakan kuisioner.
3. Penelitian hanya untuk solusi perbaikan kualitas pelayanan dan tidak sampai penerapan

#### **1.6 Asumsi-Asumsi**

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil dari kuisioner merupakan hasil pendapat pelanggan yang sebenarnya dan tidak ada maksud untuk menjatuhkan suatu pihak.