

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pertama membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan batasan masalah dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini sangatlah maju dan banyak perusahaan yang memasuki dunia pasar jasa, pelayanan jasa saat ini dituntut untuk melayani kebutuhan dan keinginan konsumen dengan baik, salah satu kriteria untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perusahaan yaitu dengan cara mengetahui pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen (Fikri, 2016). Menurut Noeraini, (2016) dalam penelitiannya berpendapat bahwa salah satu bisnis jasa yang saat ini banyak dibutuhkan adalah jasa pengiriman barang yang disebabkan oleh semakin banyaknya bisnis *online*, jasa pengiriman barang dapat memudahkan kegiatan konsumen dalam pendistribusian barang. Perusahaan jasa pengiriman barang yang terdapat di Indonesia terdiri dari PT. Pos Indonesia, JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir), TIKI, FedEx, DHL, Pandu Logistik, J&T Express, dan Wahana. Maka dalam hal ini mengakibatkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat jasa pengiriman barang yang dapat dipercaya dan memberikan pelayanan terbaik. Keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Wahab, (2017) kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan, sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu bisnis jasa pengiriman barang yang banyak digunakan saat ini adalah JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir). JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan logistic. Nama resmi dari JNE adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, nama tersebut diambil dari bahasa Sanskrita yang berarti "Jalur Nugraha Ekakurir". JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) berdiri sejak tanggal 26 November 1990. Dan kini menjadi salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia dan sekaligus perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara *online* yang tersebar luas di Indonesia (Novia, 2017).

Hasil dari *pre study* yang dilakukan dalam bentuk *interview* yang melibatkan beberapa konsumen terindikasi adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir), diantaranya yaitu kurang cepatnya pelayanan, kurangnya fasilitas dan layanan yang diberikan oleh JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) Bangkalan, pengiriman barang tidak sesuai jadwal, aplikasi JNE sulit untuk digunakan dan informasi yang diberikan kurang akurat dan JNE sering mengalami salah alamat dalam pengirimannya. Kondisi ini jika dialami secara terus menerus maka konsumen akan beralih kepada perusahaan jasa lainnya dan akan mengakibatkan penurunan pelanggan, dari akibat tersebut akan menyebabkan kerugian bagi pihak perusahaan. Maka untuk mengembalikan brand JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) bangkalan, pihak JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) harus memperbaiki kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan perusahaan yang dimaksud sebagai usaha untuk memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan Penelitian terhadap kualitas pelayanan dengan tujuan mempertahankan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) sesuai dengan kebutuhan konsumen. Maka Penelitian ini menggunakan metode HOQ (*House Of Quality*) dan AHP (*Analytical Hierrchy Process*), tujuan utama dari HOQ (*House Of Quality*) adalah untuk menterjemahkan kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan konsumen melalui pemahaman karakteristik dan pemanfaatan *Voice of the Customer* (suara konsumen). Penerapan metode AHP (*Analytical Hierrchy Process*) digunakan untuk mencari urutan prioritas dari berbagai alternatif dalam pemecahan suatu permasalahan, dengan cara melihat hubungan antara kebutuhan konsumen dengan respon teknis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dirumuskan permasalahan yang ada diperusahaan JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) adalah :

1. Atribut pelayanan apa saja yang prioritas berdasarkan berdasarkan suara konsumen (*Voice Customer*) sehingga dapat meminimalisir keluhan atau komplain dari konsumen ?
2. Bagaimana bentuk rancangan perbaikan layanan JNE Bangkalan ?.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini agar penelitian ini bisa berjalan dengan baik dan tetap fokus terhadap tujuan penelitian, maka ditetapkan batasan masalah yaitu Sampel yang digunakan adalah pengguna JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) di daerah bangkalan

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan maka diharapkan dapat memenuhi tujuan dari penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Menentukan atribut-atribut pelayanan terbaik yang harus diprioritas oleh JNE berdasarkan suara konsumen (*Voice Customer*) sehingga dapat meminimalisir keluhan atau komplain dari konsumen.
2. Untuk merancang bentuk layanan yang harus dilakukan oleh pihak JNE (PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak JNE Bangkalan yaitu dapat dijadikan sebagai sumber informasi atau masukan bagi pihak JNE Bangkalan untuk meningkatkan pelayanan kualitas dengan memerhatikan kepentingan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan dibagi dalam lima (5) bab, dimana masing masing bab terdiri dari bab yang saling berkaitan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Adapun urutannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB pertama ini adalah bagian pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang dari permasalahan penelitian, kemudian akan dibahas mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua pada penelitian ini merupakan pembahasan tentang tinjauan pustaka yaitu teori teori tentang kualitas pelayanan, Pengendalian kualitas, kepuasan pelanggan, pengertian jasa, karakteristik jasa, penjelasan tentang QFD (*Quality*

Function Deployment), Implementasi QFD (*Quality Function Deployment*), Serta pembahasan tentang AHP (*Analytic Hierarchy Process*).

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ketiga pada penelitian ini dilakukan dengan kajian lapangan. Dalam bab ini akan dibahas mengenai, waktu dan tempat pelaksanaan penelitian, metode pengumpulan data, jenis atau sumber data, penentuan populasi dan sampel penelitian dan langkah-langkah metode analisis yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab keempat merupakan pembahasan mengenai perhitungan serta hasil penelitian yang dibahas secara sistematis sehingga dapat diketahui faktor-faktor kualitas jasa yang memengaruhi konsumen dalam melakukan transaksi untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian. Serta akan didapatkan saran rekomendasi untuk pihak JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) Bangkalan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta saran untuk penelitian selanjutnya.