

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu merupakan pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi yang digunakan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Era modern saat ini, tingkat perkembangan ekonomi dunia ditandai dengan globalisasi disegala bidang yang diiringi tingginya mobilitas penduduk, lalu lintas barang dan uang dalam arus perdagangan. kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Disisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman. Maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online atau *e-commerce* menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang

Salah satu tantangan yang dihadapi persaingan antara penyedia jasa pengiriman barang yang semakin ketat akibat munculnya *E-commerce* seiring dengan bertambahnya penyedia jasa pengiriman barang yang baru. Sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan harus lebih kompetitif dan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen yang merupakan faktor penting demi tercapainya kualitas.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan menjadi konsumen tetap serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa ditempat yang sama. Kondisi

ini akan berdampak pada performa bisnis perusahaan. Peningkatan jumlah konsumen menjadi asset yang sangat berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas.

Menurut Panjaitan (2016) Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan pelanggan. Masalah atau persoalan yang biasa dihadapi baik oleh perusahaan maupun pelanggan berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan sebuah perusahaan kepada pelanggannya adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, dan tidak jelas, kedua, sumber daya manusia perusahaan yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan perusahaan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik yang dilakukan karyawan. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah JX Express Cabang Gresik, yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, elektronik, dll. Adapun produk layanan yang diberikan oleh JX Express yaitu berupa aplikasi JX Apps.

Berikut ini adalah data mengenai jumlah konsumen JX Express Cabang Gresik

No	Tahun	Bulan	Jumlah Konsumen
1	2020	Agustus	9670
2	2020	September	9812
3	2020	Oktober	11513
4	2020	November	12528
5	2020	Desember	14848
6	2021	Januari	11499
7	2021	Februari	11337

Sumber : JX Express Cabang Gresik

Tabel 1.1 Data konsumen JX Express Cabang Gresik (Agustus 2020-Februari 2021)

Dari data diatas dapat dilihat jumlah konsumen terus berfluktuatif setiap bulannya. Hal ini membuat usaha jasa pengiriman JX Express agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumennya dan mempertahankan usahanya dari persaingan bisnis jasa pengiriman lainnya. Ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa, Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung konsisten dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang di harapkan oleh para konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari *review* konsumen terhadap kualitas pelayanan pada JX Express masih terdapat pelayanan yang tidak memuaskan dan kecewa. Kekecewaan terhadap agen JX Express bermacam-macam diantaranya keterlambatan estimasi pengiriman barang, paket kiriman yang tidak dapat di *trecking*, terjadi kerusakan pada paket yang dikirim dan hilangnya paket kiriman barang serta pegawai yang dianggap kurang ramah dalam melayani konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jx Express Cabang Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada uraian latar belakang diatas antara lain sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada JX Express Cabang Gresik?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada JX Express Cabang Gresik?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada JX Express Cabang gresik?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada JX Express Cabang Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, Tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan pada JX Express Cabang Gresik
2. Mengetahui kepuasan pelanggan pada JX Express Cabang Gresik
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada JX Express Cabang gresik
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada JX Express Cabang Gresik

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu.

Berdasarkan indentifikasi masalah yang ada, penelitian ini lebih memfokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman JX Express Cabang Gresik.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan manfaat bagi.

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penyusunan skripsi ini merupakan sebagai tahap awal dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk memecahkan masalah sebenarnya yang terjadi di lapangan dengan menerapkan metode yang sesuai dengan permasalahan.

1.5.2 Manfaat Bagi Pembaca

Manfaat penelitian ini bagi pembaca yaitu memberikan informasi dan masukan dalam bidang ilmu keindustrian tentang kualitas pelayanan yang ada pada JX Express Gresik

1.5.3 Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil skripsi ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan masukan bagi JX Exprees Gresik untuk lebih meningkatkan pelayanan agar pelanggan puas serta tetap menggunakan jasa pengiriman JX Ekspress..

1.6 Asumsi-Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan yaitu :

1. Proses pelayanan pada JX Express Cabang Gresik berjalan lancar
2. Pegawai pada JX Express Cabang Gresik Terlatih
3. Proses pengiriman barang berjalan lancar

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian Tugas Akhir adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang dari permasalahan yang akan di teliti, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi-asumsi yang digunakan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II merupakan tinjauan pustaka yang menjelaskan beberapa teori-teori dan studi literatur yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dikerjakan untuk menyelesaikan permasalahan ini. Dalam bab ini juga membahas mengenai objek yang digunakan, metode penyelesaian, konsep dasar yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III merupakan metodologi penelitian yang menjelaskan tentang variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, studi pustaka, rancangan pelaksanaan penelitian, *survey* lapangan, langkah pengumpulan dan pengambilan data, metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah. Bab III juga menjelaskan mengenai diagram alur proses penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV merupakan hasil dan pembahasan yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan pelanggan pada jx ekspres cabang gresik dan menganalisa hasil perhitungan.

BAB V PENUTUP

Bab V merupakan penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan pelanggan pada jx ekspres cabang gresik serta saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN