

BAB I

PENDAHULUAN

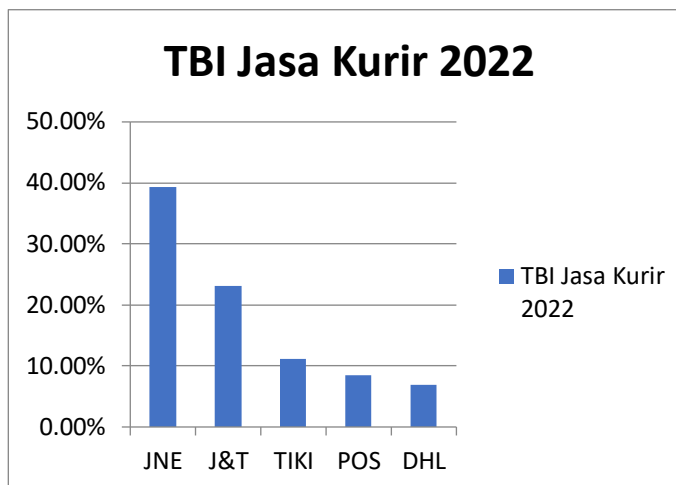
A. Latar Belakang

Jasa pengiriman saat ini telah mempermudah konsumen bertransaksi dan mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Konsumen menginginkan pengiriman barang agar dapat memudahkan dalam pelacakan dan informasi serta keamanan paket. Secara umum, jasa pengiriman adalah bagian dari proses rantai pasokan yang merencanakan, mengimplementasikan, dan mengontrol penyimpanan, aliran barang, jasa, dan berbagai informasi terkait dari titik pasokan ke titik permintaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Hati & Juliati, 2019).

Melihat semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman maka untuk dapat mempertahankan eksistensinya setiap perusahaan penyedia jasa logistik atau pengiriman kilat harus dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya sehingga dapat menghadapi persaingan dan juga untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin tinggi terhadap pemenuhan kebutuhan penyedia jasa ekspedisi. Banyak perusahaanperusahaan jasa pengiriman yang memberikan nilai dan kepuasan melalui jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing.

Salah satu perusahaan pengiriman barang yaitu JNE. JNE telah menjadi brand utama masyarakat nasional dalam melayani pengantaran barang. JNE mengantongi penghargaan *Top Brand Award* sebanyak 7 kali berturut-turut sejak tahun 2014 sampai dengan 2020. *Top Brand Index* (TBI) JNE sebesar 39,30%, disusul oleh J&T sebesar 23.10%, Tiki sebesar 11.10%, Pos Indonesia

sebesar 8.50% dan DHL sebesar 6.90%. TBI JNE lebih tinggi dari perusahaan sejenisnya seperti ditunjukkan pada gambar 1.1 (Topbrand-awards.com, 2022).

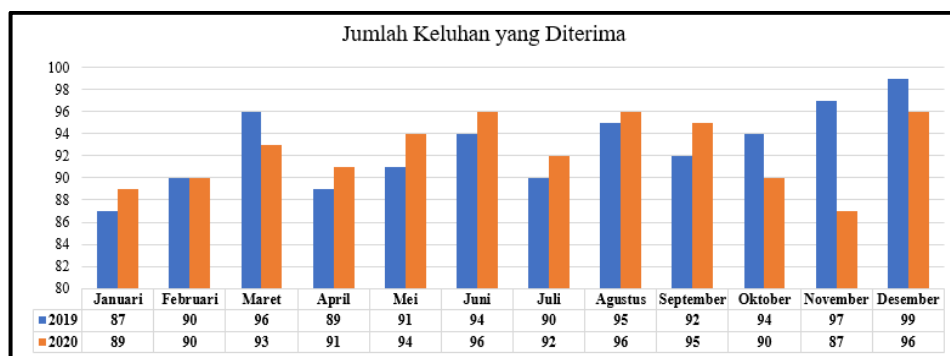


Gambar 1.1 TBI Perusahaan Jasa Pengiriman
(Sumber: Topbrand-awards.com, 2022)

Perkembangan transaksi konsumen dengan pembeli saat ini, mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Transaksi ini melibatkan jasa pengiriman sebagai sarana pendukung penyaluran barang ke konsumen. Seiring era saat ini yaitu era *e-commerce* menurut Kementerian Keuangan RI transaksi pembelian *e-commerce* meningkat 18,1% atau sebesar 98,3 juta jiwa, dan total nilai transaksi naik 9,9 persen atau sebesar Rp. 20,7 triliun (CNN Indonesia, 2020). Peningkatan pengguna *e-commerce* diakibatkan penyebaran Covid-19 di Indonesia, hal ini terjadi karena sebagian wilayah di Indonesia telah melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti diperoleh bahwa kelebihan JNE adalah terletak pada agen-agen yang mudah dijangkau. Hal ini tentu memudahkan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman. Meskipun demikian, dalam hasil wawancara awal di JNE cabang kota Ternate tak lepas

dari namanya permasalahan dalam menjalankan usahanya. Telah ditemukan beberapa masalah dalam kasus seperti ketidaktepatan waktu tiba barang ke konsumen, kerusakan barang, dan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan *customer service* Sehingga tidak jarang konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut. Selain pelayanan yang dianggap kurang baik, terdapat permasalahan pada harga yang ditetapkan JNE yang lebih mahal bila dibandingkan dengan pesaingnya seperti TIKI dan Pos Indonesia. Hal ini tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan JNE sebagai jasa tentunya berdampak pada kualitas pelayanan JNE sebagai jasa pengiriman. Berdasarkan permasalahan diatas terdapat grafik yang menunjukkan jumlah keluhan yang diterima JNE Ternate pada tahun 2019 dan tahun 2020.



Gambar 1.2 Grafik Jumlah Keluhan yang Diterima

(Sumber: JNE Ternate)

Pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa JNE Ternate mengalami kenaikan dan penurunan jumlah keluhan. Pada tahun 2019 jumlah keluhan yang diterima JNE Ternate mencapai 1.114 kasus dan pada tahun 2020 menurun menjadi 1.109 kasus. Keluhan ini disampaikan pelanggan secara langsung ke kantor maupun by phone.

Dengan adanya kenaikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak JNE, maka akan memberikan dampak kepuasan yang baik pada konsumen. Hal ini senada dengan hasil diagram yang menunjukkan bahwa presentase keluhan JNE Ternate semakin menurun dan tingkat kepuasan konsumen semakin meningkat



Gambar 1.3 Persentase Keluhan Periode 2019-2020

(Sumber: JNE Ternate)

Survei kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh tim sales JNE dan rata-rata pelanggan memberikan respon yang baik. Berdasarkan sudut pandang pengelola jasa bahwa pengiriman maupun pelayanan yang diberikan sudah dilakukan sebaik mungkin untuk menghindari adanya ketidakpuasan pelanggan. Hal ini tidaklah mudah karena salah satu kendala yang dialami perusahaan ialah dalam proses pengiriman. Sering kali ditemui adanya kendala yang menghambat suatu proses pengiriman yaitu pihak ketiga (pihak Airlines), dimana seringkali terjadi kelebihan kapasitas barang (*overload*) yang diangkut oleh pihak ketiga sehingga tidak sesuai estimasi yang dijanjikan kepada pelanggan. Selain itu, kendala di lapangan seperti alamat tidak jelas, tidak

aktifnya nomer telepon yang bersangkutan, alamat rumah/kantor kosong, penerima pindah alamat, penerima yang tidak merasa memesan barang dan langsung melakukan penolakan. . Sehingga diperoleh bahwa faktor harga dan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh besar dalam menciptakan kepuasan mereka pada saat menggunakan jasa JNE. Apabila harga yang ditetapkan terlalu tinggi atau pelayanan yang diberikan tidak sebanding dengan harga yang harus dibayar maka jasa tersebut sama sekali tidak akan ada artinya. Saat pemilihan strategi untuk menjadikan sebuah perusahaan maju dalam dunia perdagangan *ecommerce* mereka harus memfokuskan sistem kualitas pelayanan atas logistik tersebut (*Logistics Service Quality*) dan kepuasan dari para pelanggan, agar menjadikan alat evaluasi bagi kemajuan perusahaan di masa yang akan datang dan akan berdampak pada tingkat loyalitas dari pelanggan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan (Cahyani & Zaini, 2018). Pelangganlah yang mengonsumsi dan menikmati layanan perusahaan, sehingga merekalah yang menentukan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen memiliki rasa kepuasan apabila mendapatkan pelayanan yang ekstra. Tentunya dalam menjalankan misi ini akan berdampak membuat konsumen menjadi puas dan terdapat *re-order* selanjutnya, serta mendapatkan keuntungan (Hati & Juliati, 2019; Kasengkang, Nangoy, & Sumarauw, 2016; Najib, 2012). *World Trade Organization* (WTO) dalam *Central Product Classification* (CPC) menyatakan bahwa bisnis pos dan

bisnis kurir termaksud dalam klasifikasi bisnis jasa pengiriman (Widijawan, 2012). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ho Yin, Teik Lai, Tiffany, Kok, & Teh, 2012) menyatakan dalam industri jasa kurir, kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel terpenting bagi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menerapkan model *Logistic Service Quality* untuk menentukan dimensi yang paling efektif dalam penyediaan kualitas layanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas menjadi pusat perhatian penulis untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen sebagai peningkatan kualitas layanan pada JNE cabang Kota Ternate. Untuk mengetahui prioritas layanan yang perlu ditingkatkan oleh JNE pada penelitian ini, diperlukan analisis kepuasan konsumen berdasarkan persepsi dan harapan konsumen. Dalam mengukur terkait kualitas pelayanan dapat menggunakan analisis model LSQ untuk mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada diantara persepsi dan ekspektasi konsumen sebagai hasil kinerja pelayanan suatu perusahaan jasa. SERVQUAL yang menjadi salah satu dasar LSQ yang dianggap sebagai model pengukuran paling efektif untuk mengevaluasi dan memeriksa kualitas layanan jasa. (Mentzer, Flint, & M. Hult, 2001). Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk memberikan tingkat perbaikan yang diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang mereka peroleh. Penelitian ini menggunakan integrasi antara model LSQ dan metode IPA, sehingga perusahaan dapat memprioritaskan strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan kondisi dan kemampuan

perusahaan sehingga keputusan pengambilan judul ini dapat dijabarkan yaitu “Analisis *Logistics Service Quality* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat di identifikasikan masalah seagai berikut:

1. Adanya beberapa keluhan dari konsumen salah satunya mengenai keterlambatan tiba barang ke konsumen
2. Rendahnya tingkat pelayanan pada jasa pengiriman JNE yang mengakibatkan konsumen tidak puas
3. Tingkat biaya pengiriman terlalu mahal apabila dibandingkan dengan jasa kirim lainnya

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah yang perlu untuk dicatat pada karya tulis ini yaitu:

1. Tempat pada penelitian ini ialah JNE Cabang Utama Kota Ternate
2. Penentuan tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis*
3. Analisis menggunakan *Logistic Service Quality*
4. Responden yang diteliti merupakan pengguna jasa pengiriman JNE Ternate minimal mulai pada tahun 2018 dan minimal sudah 3x menggunakan jasa JNE.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat direncanakan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman barang di JNE cabang kota Ternate?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap harapan dan kinerja kualitas layanan JNE cabang Kota Ternate?
3. Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di JNE cabang kota Ternate?

E. Tujuan Penelitian

Terkait rumusan masalah diatas, tentunya terdapat sebuah tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman barang di JNE cabang kota Ternate.
2. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap harapan dan kinerja kualitas layanan JNE cabang kota Ternate.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di JNE cabang kota Ternate.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yaitu dapat ditelaah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang akan membuat perusahaan lebih tahu tentang tingkat dan pengaruh dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Sehingga berdasarkan hasil penelitian, perusahaan dapat mengetahui sekaligus memperbaiki pelayanan yang di nilai masih kurang. Agar kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin meningkat.

2. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengalaman untuk melakukan penelitian dilapangan dan hasil ini juga dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian serupa maupun untuk mengembangkan hasil penelitian ini.