

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang luas terbentang dari Sabang samapi dengan Merauke, memiliki 17.000 pulau yang tersebar serta penduduk sebanyak 270.20 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2020). Kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan mengakibatkan Indonesia sendiri membutuhkan sistem dan sarana transportasi yang sangat kompleks, yaitu menggunakan moda transportasi darat, air, dan udara. Hal ini tentunya menjadikan perusahaan penyedia jasa pengiriman menjadi hal yang sangat penting, dimana perusahaan penyedia jasa pengiriman mampu memperlancar arus pengiriman barang dan mobilitas manusia serta dapat meningkatkan perkembangan disuatu daerah dan global, baik dalam aspek ekonomi maupun aspek industri.

Jika dilihat dari tren jual beli *online* masa seperti sekarang ini bisnis logistik adalah sebuah bisnis yang sangat digemari dan tentunya berpeluang memberikan keuntungan yang besar, senior *Consultant Supply Chain Indonesia* (SCI) Sugi Purnoto memprediksi bisnis logistik dapat tumbuh sampai dengan 10 persen menjelang akhir 2021, seiring dengan mulai bergeliatnya seluruh sektor ekonomi di dalam negeri. Berdasarkan data badan pusat statistik (BPS) hingga triwulan III tahun 2021 *supply chain Indonesia* (SCI) memprediksi kontribusi sektor logistik pada tahun 2022 sebesar Rp. 699,1 triliun atau tumbuh sebesar 1,08 persen, Kinerja sektor logistik pada tahun 2022 juga didorong oleh kinerja ekspor-impor yang terus membaik selama tahun 2021, hal ini tentu sangat menguntungkan bagi penyedia jasa layanan pengiriman barang.

Pada era *digital* seperti sekarang tren jual beli online (*e-commerce*) merupakan salah satu aspek yang mengakibatkan bisnis logistik menjadi sangat maju dan diminati. Seiring dengan bertumbuhnya bisnis *e-commerce* maka dibutuhkan jasa pengiriman barang yang unggul dan dapat bersaing

untuk memberikan jasa pengiriman barang sampai ke konsumen dengan baik. Persaingan bisnis ini mengharuskan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang peka dan sadar terhadap keluhan dan kritik dari konsumen untuk mempertahankan eksistensinya di kalangan konsumen, karena semakin tingginya tuntutan konsumen akan jasa pengiriman barang yang handal maka perusahaan – perusahaan penyedia jasa pengiriman barang pun akan berlomba – lomba menawarkan kualitas pelayanan yang unggul dibanding pesaingnya.

JNT Express merupakan salah satu penyedia jasa ekspedisi di Indonesia yang dinaungi oleh PT. Global Jet Express, JNT Express sendiri berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015. Hadirnya JNT Express sebagai perusahaan baru di Indonesia telah berkomitmen siap untuk melayani kebutuhan publik. JNT siap melayani Indonesia untuk pelayanan pengiriman cepat, nyaman dan terpercaya. Kemudian, JNT menawarkan pelayanan premium dengan harga murah dan kualitas yang premium. Selain itu, JNT Express meraih 3 penghargaan *Top Brand Award* yang dimenangkan tiga tahun berturut – turut pada tahun 2018, 2019, dan 2020.

Banyaknya perusahaan penyedia jasa layanan pengiriman barang di zaman sekarang mengharuskan JNT Express tetap harus berupaya meningkatkan pelayanan dan kualitas jasa yang mereka berikan kepada pelanggan untuk mewujudkan rasa kepuasan bagi pelanggan ketika menggunakan jasa pelayanan pengiriman barang yang diberikan oleh JNT Express. Setiap pelanggan pastinya mengharapkan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan efisien. Untuk itu JNT Express dituntut untuk memberikan nilai pelayanan yang baik bagi pelanggan, karena apabila hal ini diabaikan maka akan mengakibatkan hilangnya pelanggan yang menggunakan jasa layanan pengiriman barang di JNT Express.

Jika dilihat dari reputasi pengiriman barang di berbagai daerah, pelayanan yang diberikan oleh pihak JNT Express dirasa cukup memuaskan, namun untuk tetap menjadi pilihan nomor satu pelanggan, JNT Express harus tetap menjaga agar tidak ada pelanggan yang merasa tidak nyaman

menggunakan jasa layanan yang mereka berikan. Apabila pelanggan merasa tidak nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini tentu saja akan menurunkan citra dan reputasi dari Ekpedisi JNT Express ini. Untuk mengetahui hal – hal apa saja yang harus diperbaiki JNT Express kecamatan Sipirok untuk meningkatkan pelayanannya penulis akan menggunakan pendekatan *Conjoint Analysis* untuk mengetahui kriteria ekpedisi seperti apa yang dibutuhkan oleh konsumen, dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melakukan penilaian pada pelayanan JNT Express yang nantinya akan menjadi tolak ukur untuk mengetahui apakah JNT Express sudah menjadi perusahaan ekpedisi dengan pelayanan yang sesuai atau belum.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah – masalah yang akan diidentifikasi pada lapran Tugas Akhir. Perumusan masalah tersebut antara lain:

1. Hal – hal apa saja yang dipentingkan oleh pelanggan dalam pemilihan ekpedisi yang akan mereka pakai untuk pengiriman barang?
2. Bagaimana penilaian yang diberikan pelanggan pengguna JNT Express Kecamatan Sipirok terhadap pelayanan yang telah diberikan?
3. Apakah pelayanan yang sudah diberikan JNT Express Kecamatan Sipirok sudah memenuhi kriteria yang diinginkan pelanggan?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kriteria ekpedisi yang diharapkan oleh pelanggan dan hal – hal apa saja yang dipentingkan pelanggan untuk pemilihan ekpedisi yang akan dipakai pelanggan untuk pengiriman barang.
2. Menganalisis bagaimana penilaian yang diberikan Pelanggan JNT Express Sipirok terhadap pelayanan yang telah diberikan.

3. Menganalisis apakah pelayanan yang sudah diberikan JNT Express Kecamatan Sipirok sudah memenuhi kriteria yang diinginkan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. **Manfaat untuk Kampus Sekolah Tinggi Ilmu Logistik (STIMLOG)**
Penulis berharap dengan adanya laporan Tugas ini dapat menjadi referensi dan media pembelajaran bagi mahasiswa STIMLOG, dan sebagai pertimbangan teori yang semakin berkembang seiring dengan era dan ilmu pengetahuan yang semakin maju.
2. **Manfaat Bagi Penulis**
Memperluas dan mengembangkan pengetahuan penulis mengenai pengimplementasian dunia kerja dan materi yang sudah diajarkan ketika di perkuliahan, dan sebagai syarat kelulusan kuliah S-1 di STIMLOG.
3. **Manfaat Bagi Perusahaan**
Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan perusahaan, agar tetap diminati pelanggan dan konsumen.
4. **Manfaat Bagi Pembaca**
Diharapkan dengan adanya penulisan laporan tugas akhir ini bisa menjadi pedoman dan bahan untuk memperluas ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai perbandingan untuk kasus – kasus yang serupa mengenai penilaian tingkat pelayanan di suatu perusahaan atau instansi tertentu.

1.5. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah ada, maka perlu diberikan batasan penelitian. Hal ini bertujuan untuk memperjelas dan memberikan titik fokus pada penelitian ini. Adapun batasan penelitian dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di JNT Express yang berfokus pada layanan pengiriman barang.
2. Agar masalah tidak melebar, penelitian ini hanya dilakukan di JNT Express Kecamatan Sipirok, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara.
3. Kuisisioner akan disebar ke konsumen yang berada di Kecamatan Sipirok saja.
4. Kuisisioner yang akan disebar berjumlah dua, kuisisioner pertama berisikan pertanyaan tentang jasa ekspedisi seperti apa yang diinginkan oleh konsumen, dan kuisisioner kedua berisikan pertanyaan tentang penilaian konsumen terhadap pelayanan yang sudah diberikan JNT Express.

1.6. Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar pembahasan yang ada di Laporan Tugas Akhir, sehingga dalam penulisannya terfokus dan dapat mencapai tujuan. Adapun sistematika dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang terkait dengan penilaian tingkat pelayanan di JNT Express Kecamatan Sipirok, hal apa yang menjadi permasalahan di JNT Express Kecamatan Sipirok sehingga harus melakukan peningkatan pelayanan, serta sedikit penjelasan mengenai metode apa yang dipakai untuk pengolahan data. Selain itu bab ini juga berisikan rumusan masalah yang dikaji, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang menjadi topik yang akan dibahas. Teori – teori yang dijadikan dasar selama proses penelitian berlangsung. Teori – teori yang digunakan selama penelitian

ini adalah mengenai jasa, pelayanan, kepuasan pelanggan dan tentang metode yang digunakan yaitu metode *conjoint analysis* dan metode Importance Performance Analysis (IPA)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan disajikan dalam bentuk *flowchart*. Bab ini berisikan kerangka pemikiran, diagram pemecahan masalah dan penjelasannya.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan penjelasan tentang gambaran umum perusahaan yang dijadikan objek penelitian yaitu JNT Express kecamatan Sapirok, dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner tentang kriteria ekspedisi yang diinginkan konsumen dan tentang penilaian pelayanan JNT Express kepada masyarakat di Kecamatan Sapirok, kemudian data dari kuisioner tersebut akan diolah menggunakan metode *conjoint analysis* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari pembahasan yang telah dilakukan di bab IV dengan tujuan untuk memberikan solusi dari permasalahan dalam perbaikan tingkat pelayanan di JNT Express Kecamatan Sapirok sehingga dapat menghasilkan solusi supaya JNT Express dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas menggunakan jasa yang sudah ditawarkan oleh JNT Express kecamatan Sapirok.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penulis yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan dan adanya saran yang diberikan oleh penulis untuk dijadikan acuan penelitian berikutnya.