

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat berdampak pada banyaknya unit usaha baru yang dirintis masyarakat baik yang berskala kecil, menengah maupun yang berskala besar. Jasa pengiriman paket merupakan bisnis - bisnis jasa titipan barang yang sangat banyak pesaingnya. Perkembangan jasa pengiriman barang dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dariketatnya persaingan pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan berbagai perusahaan pengiriman barang dan banyaknya industri yang bergerak dibidang pengiriman barang. Hal ini seakan - akan menyiratkan bahwa setiap perusahaan harus mampu memberikan kualitas layanan jasa yang memuaskan para pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani masyarakat, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa. Pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan puas bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan pelanggan akan merasa tidak puas. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa yang akan datang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi ke inginan dan kebutuhan konsumen serta perusahaan perlu meningkatkan daya saing mulai dari ketepatan waktu pengiriman dan kebijakan harga kerena dua hal tersebut menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman jalur darat. Untuk meyakinkan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan jalur darat tidaklah

mudah, salah satu caranya dengan memanfaatkan perilaku loyalitas pelanggan. Pemanfaatan loyalitas pelanggan ini disebabkan oleh efek jangka panjang loyalitas itu sendiri, dengan harapan pelanggan tetap menggunakan jasa perusahaan pengiriman tersebut secara terus-menerus dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Untuk dapat menjadi pelanggan yang loyal, seorang pelanggan harus memulai beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahap karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahapan dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal dan klien perusahaan.

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan yang didirikan pada tahun 1990 oleh H. Soeprapto Suparno, yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE), bermula dari kerja keras beberapa orang personel dan modal 100 juta rupiah. PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991 PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia.

Selama bertahun-tahun PT. TiKi (Titipan Kilat) dan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya

arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) membuat logo sendiri yang membedakannya dari PT. TiKi (Titipan Kilat). Sejak saat itu PT. TiKi (Titipan Kilat) dan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) memiliki pandangan visi dan misi yang berbeda satu sama lainnya seiring dengan berjalannya waktu, kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia.

Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan kiriman import peka semakin berkembang. Tidak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi. Peluang yang terus tumbuh ini mendorong PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) telah mencapai di atas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang. Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubung dengan sistem komunikasi on-line, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen.

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) mengedepankan sumber daya manusia sekaligus teknologi sebagai bagian dari pengembangan. Dari mesin X-Ray, GPS, hingga alat komunikasi satelit. Kehandalan dan komitmen JNE ini terbukti dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu.

Perusahaan menyadari bahwa peranan konsumen terhadap pembangunan perusahaan sangat penting, oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui bahwa setiap konsumen memiliki pandangan yang berbeda terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu untuk mengetahui hal tersebut para jajaran organisasi yang berada pada perusahaan harus tepat dalam memilih strategi.

Peningkatan kinerja akan meningkatkan skor indeks kepuasan atribut yang diperoleh, Sehingga indeks kepuasan keseluruhan yang dicapai oleh perusahaan atau industri juga akan meningkat. Faktor utama menciptakan sebuah nilai loyalitas dari pelanggan adalah dengan memenuhi kebutuhan mereka dan mengimplementasinya terhadap hal yang akan ditawarkan kepada pelanggan.

Dari uraian-uraian diatas maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, apakah pelayanan yang ditawarkan perusahaan dalam hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan , oleh karena itu penulis mengambil judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. JNE Cabang Cirebon Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Cabang Cirebon ?
2. Faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Cabang Cirebon ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Cabang Cirebon
 - a. Mendapatkan solusi atas atribut atau faktor pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan rendah berdasarkan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis*

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat kerja praktik ini dapat bermanfaat bagi penulis dan perusahaan diantara lain adalah :

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya peningkatan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan dalam bidang pelayanan penyedia jasa.
2. Bagi akademisi, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan dalam bidang jasa dan dapat juga digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu meluas, maka diperlukan adanya suatu pembatasan masalah agar pembahasan lebih tepat sasaran adapun pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di PT. JNE Cabang Cirebon.
2. Penelitian dilakukan dengan melihat data jumlah pelanggan dan keluhan pelanggan
3. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model lima dimensi kualitas jasa SERVQUAL.

4. Metode yang digunakan dalam pemecahan permasalahan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*.
5. Tingkat kesalahan (signifikan) yang digunakan peneliti adalah 10%

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan mengenai teori dan konsep yang digunakan sebagai dasar penelitian. Teori dan konsep yang dibahas berhubungan dengan metode utama yang digunakan dalam melakukan perancangan, yaitu metode *service quality* dan *Importance Performance Analysis* serta teori lain untuk melengkapi metode tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai pola pikir yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian, pendekatan penelitian, pelaksanaan survey, pengumpulan dan pengolahan data, analisis hingga kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan untuk memecahkan masalah berdasarkan landasan teori dan metodologi yang telah dijelaskan pada bagian Dasar Teori dan Metodologi Penelitian. Dalam hal ini akan dilakukan rangkaian proses pengolahan data untuk digunakan dalam menyusun pengukuran kualitas pelayanan bongkar muat.

BAB V ANALISIS

Bab ini merupakan pembahasan mengenai analisis terhadap hasil yang telah diperoleh dalam Bab Pengolahan Data. Analisis merupakan proses yang sangat penting dalam penelitian, hal ini dikarenakan tujuan yang telah ditetapkan pada pendahuluan akan dicapai apabila analisis yang telah dibuat sesuai dengan keadaan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari seluruh tahapan penelitian mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan data dan analisis dalam menjawab tujuan penelitian. Selain itu, diberikan juga saran untuk penelitian selanjutnya sehingga bermanfaat dalam rangka pengembangan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapat selama penelitian.

LAMPIRAN

Berisi tentang gambar maupun data-data yang diperoleh selama tugas akhir berlangsung.