BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalanya waktu persaingan bisnis semakin meningkat meskipun dimasa pandemi seperti sekarang yang mengakibatkan ekonomi yang cenderung tidak stabil, banyak perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas produk dan jasa yang mereka hasilkan, sehingga perusahaan tersebut mengalami banyak kendala dalam proses produksinya yang berdampak produk dan jasa kurang laku serta mengalami penurunan kepercayaan konsumen. dipersaingan bisnis yang kompetitif ini perusahaan terus berlomba lomba memberikan pelayan yang terbaik demi kepuasan setiap konsumenya untuk bisa tetap bertahan.

Di era revolusi Industri 4.0 sekarang ini yang sedang marak berkembang yaitu toko online atau *e-commerce* menjadi fenomena belanja online sebagai sebuah gaya hidup baru segaris dengan tingginya konsumen akan jasa pengiriman barang yang serba praktis, membeli produk apapun tidak perlu keluar rumah, memberikan dampak tingginya ketergantungan terhadap toko online atau *e-commerce* hal ini tidak terlepas dari peran jasa pengiriman.

Jasa pengiriman atau perusahaan ekspedisi mempunyai peran penting bagi *e-commerce* menjadi tulang punggung dalam menopang keberhasilan dan perkembangan pasar karena pelanggan ingin mendapatkan produk mereka secara cepat dan harga pengiriman yang relatif murah, jika semua itu terpenuhi maka pelanggan akan merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut, oleh karena itu setiap perusahaan selalu berinovasi memberikan pelayanan terbaik demi menarik pelanangan dan menjaga kepuasaan pelangganya.

Kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa tentunya menjadi faktor terpenting dalam berhasilnya perusahaan ekspedisi memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan pelanggannya beberapa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan layanan pengiriman barang yaitu meliputi, ketepatan waktu pengiriman barang, lokasi/kemudahan jangkauan, layanan dan keamanan barang.

Banyak perusahaan ekspedisi menjadi pilihan pelanggan untuk pengiriman barangnya, beberapa diantaranya yakni J&T express, Ninja *Express*, SiCepat, Indah Logistik,Wahana Logistik, Pandu Logistik, Republic Express (RPX), Cahaya

Logistik, Synergy First Logistik, PT Pos Indonesia, dan Citra Van Titipan Kilat (TIKI) dan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE),

Salah satu perusahaan ekspedisi yang terus memberikan inovasinya yaitu J&T express hadir sebagai salah satu perusahaan besar yang bergelut dalam jasa ekspedisi barang yang melayani pengiriman yang menjangkau keseluruh penjuru Indonesia, yang memiliki cabang droppoint hampir seluruh sudut kota Indonesia, J&T express konsisten dalam melakukan pengiriman barang dengan kecepatan yang telah teruji dan tepat waktu, selain itu juga memiliki sistem monitoring yang sangat baik melalui situs webise jasa pengiriman tersebut dikelola oleh tim manajemen J&T express yang profesional sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan pengecekan paket kiriman didukung dengan sistem IT yang canggih, juga memiliki keunggulan dapat mengakses layanan gratis jemput di tempat kapan saja dan darimana saja melalui aplikasi *smartphone*, *website* dan *call center*, dari keunggulan J&T express diatas menujukan daya saing yang tinggi.

Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa atau pelayanan dipengaruhi oleh harga, daya tarik produk atau jasa tidak dapat dilepaskan dari harga seperti uang, waktu, aktivitas kognitif, upaya perilaku, nilai dan penetapan harga, harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai jika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa, baik atau tidaknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen, harga juga merupakan jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa dengan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya (Kotler 2012:345).

Banyak perusahaan yang berusaha memenangkan persaingan dengan cara memanfaatkan peluang bisnis yang ada dan berusaha menerapkan strategi operasional yang tepat dalam rangka agar operasional perusahaan berjalan efektif dan efesien serta dapat menguasai pasar, salah satu tujuan perusahaan adalah untuk mempertahankan eksistensi kinerjanya untuk mencapai suatu tingkat pertumbuhan tertentu.

Pengendalian kualitas merupakan hal penting terhadap kinerja suatu perusahaan, setiap usaha dalam persaingan tinggi selalu berkompetisi dengan industri yang sejenis, agar bisa memenangkan kompetisi, pelaku bisnis harus memberikan perhatian penuh terhadap kualitas kinerja layanan yang diberikan, perhatian pada kualitas memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya –biaya operasional dan dampak terhadap pendapatan (Gaspersz 2013:3).

Pengendalian kualitas merupakan teknik dan manajemen, mengukur karakteristik kualitas dari output (barang dan jasa) kemudian membandingkan hasil

pengukuran itu dengan spesifikasi output yang diinginkan pengguna, serta mengambil tindakan perbaikan yang tepat apabila ditemukan perbedaan antara performasi aktual dan standar, langkah dalam pelaksanaan pengendalian kualitas adalah menentukan perencanaan yang tepat sebelum produksi, ditambah dengan realitas standarisasi produk layanan, terutama dalam peningkatan kualitas layanan.

Dalam pengendalian kualitas, perusahaan berusaha menyelidiki dengan cepat bila terjadi gangguan proses dan tindakan pembetulan dapat segera dilakukan sebelum terlalu banyak layanan yang tak sesuai, dan semua ini dilakukan agar dapat menghasilkan layanan produk yang berkualitas baik dan sanggup bersaing dipasaran, dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk layanan dengan kualitas tinggi, harga rendah, proses dan pengiriman dapat tepat waktu, proses pelayanan yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk layanan yang bebas dari kesalahan, hal ini dapat menghindarkan adanya pemborosan dan inefisensi sehingga biaya operasional dapat ditekan dan harga layanan dapat menjadi lebih kompetitif.

Berdasarkan penejalasan latar belakang diatas, dapat ditarik garis besar yaitu bahwasannya perusahaan yang berkecimpung dalam bidang jasa pengiriman barang harus memperhatikan aspek kualitas pelayanan yang memumpuni, pelayanan tersebut dapat menjadi alat unggulan bagi perusahaan untuk persaingan bisnis, semakin bagus pelayanan juga dapat membuat perusahaan menjadi lebih unggul dibandingkan dengan pesaing yang sejenis. oleh sebab itu peneliti teratrik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengendalian kualitas layanan J&T express cabang Benowo” dengan tujuan utama untuk melakukan pengendalian kualitas layanan yang diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas J&T express cabang Benowo telah berupaya memberikan beberapa inovasi pelayanan, namun masih memiliki kekurangan dalam menerapkan pelayanan untuk pelanggan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengendalian kualitas layanan yang diterapkan J&T express cabang Benow?
2. Menganalisis faktor *service quality* yang memiliki kecatatan tertinggi? dan perlu segera diperbaiki?
3. Langkah pengendalian kualitas layanan apa saja yang akan diterapkan perusahaan J&T express cabang Benowo?

1.3 Batasan masalah

Untuk membatasi pembahasan penelitian ini dan agar tidak keluar topik atau melebar maka ditetapkan batasan masalah yaitu penelitian ini akan berfokus pada pengendalian kualitas layanan yang diterapkan J&T express cabang Benowo.

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kecacatan pada kualitas pelayanan atau *service quality* dengan menggunakan diagram *chart*, diagram *pareto*, dan diagram *fishbone* untuk mengetahui langkah yang akan di terapkan sebagai pengendalian kualitas layanan J&T express cabang Benowo.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah disampaikan, diharapkan memberikan manfaat baik bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

   Memberikan serta menambah wawasan bagi penulis, terutama dalam penerapan ilmu yang didapat selama didunia perkuliahan, dengan menyatukan materi dan objek permasalahan tentang pengendalian kualitas layanan J&T express cabang Benowo yang dijadikan sebagai materi pembahasan, dan juga untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat mencapai gelar ahli madya.
2. Bagi perusahaan

   Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsi berupa masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan evaluasi yang bertujuan meningkatkan pelayanan dan jasa untuk kedepanyan mampu unggul dalam persaingan bisnis.
3. Bagi pembaca

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan refrensi untuk pembaca, serta memberikan ilmu pengetahuan tambahan terkait tentang pengendalian kualitas layanan J&T express cabang Benowo dan mendjadikan pedoman untuk penelitian lebih lanjut.