

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era Revolusi industri 4.0 sekarang sedang terjadi peralihan sifat pembelian. Orang atau konsumen lebih cenderung membeli barang secara online, sehingga fenomena belanja online sebagai sebuah gaya hidup baru dengan semakin tinggi harapan konsumen akan jasa pengiriman barang yang serba mudah, membeli produk apapun tidak perlu keluar rumah sehingga memberikan dampak ketergantungan terhadap toko online atau e-commerce.

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 pelanggan dan menjaga kepuasan pelanggannya.

Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa atau pelayanan dipengaruhi oleh harga, daya tarik produk atau jasa, kualitas. Indikator nilai jika harga 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.

Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan layanan pengiriman barang yaitu ketepatan waktu pengiriman barang, lokasi atau kemudahan jangkauan, layanan dan keamanan barang. Seiring berjalannya waktu persaingan bisnis semakin meningkat, 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. Persaingan bisnis yang kompetitif membuat perusahaan terus berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan setiap konsumennya untuk bisa tetap bertahan.

Pengendalian kualitas merupakan teknik dan manajemen, mengukur karakteristik kualitas dari output (barang dan jasa) kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan output yang diinginkan pengguna, serta mengambil tindakan perbaikan yang tepat apabila ditemukan perbedaan antara performansi aktual dan standar.

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.

PT.Jnt Exprees cabang made yang ada di Surabaya merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang ekspedisi, sehingga kualitas dalam melakukan pelayanan itu sangat berpengaruh dalam kemajuan perusahaan tersebut . ada beberapa divisi yang dimana aktivitasnya saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Salah satu divisi yang sering memiliki problem yaitu divisi admin. Permasalahan yang terjadi di PT J&T Express yaitu konsumen merasa kurang puas yang di akibatkan oleh kualitas pelayanan perusahaan yang kurang baik dan sedikit kurang responsive dari perusahaan ke konsumen .

Ketidakpuasan konsumen akan mengakibatkan hal-hal negatif kepada perusahaan melalui komunikasi yang tidak baik kepada perusahaan, ketidakharmonisan konsumen dengan perusahaan, pembentukan citra negatif di mata konsumen, hilangnya rekomendasi dari konsumen yang akan merugikan perusahaan, bahkan pindahnya konsumen ke perusahaan pesaing. Dalam menghadapi kondisi tersebut, pihak manajemen perlu menyusun

strategi manajemen yang baik berdasarkan harapan konsumen untuk meningkatkan daya saing dan menganalisis penyebab terjadinya keluhan konsumen terhadap pelayanan jasa pengiriman paket dengan cara melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Metode Service Quality dapat digunakan sebagai alternatif bagi perusahaan untuk mengukur sejauh mana pelayanan kualitas yang telah diberikan. Faktorfaktor yang biasa diukur antara lain *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, dan *Emphaty* atau empati yang menjadi tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui seberapa besar kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi fokus perbaikan selanjutnya. Berdasarkan penejlasan latar belakang diatas, dapat ditarik garis besar yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang harus memperhatikan aspek kualitas pelayanan yang mumpuni, pelayanan tersebut dapat menjadi alat ukur bagi perusahaan untuk persaingan bisnis, semakin bagus pelayanan juga dapat membuat perusahaan menjadi lebih unggul dibandingkan dengan pesaing yang sejenis. oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan jasa Pengiriman paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Service Quality di PT J&T Express Cabang Made.

1.2. Perumusan Masalah

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

- 1 Bagaimana kualitas pelayanan yang optimal menggunakan metode Service Quality di PT J&T express cabang made?
- 2 Apa saja faktor yang dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan di PT J&T express cabang made?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

- 1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang optimal menggunakan metode Service Quality di PT. J&T express cabang made.
- 2 Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan yang menghasilkan kecacatan dan harus diperbaiki di PT. J&T express cabang made.

1.4. Batasan Masalah

Untuk membatasi pembahasan penelitian ini dan agar tidak keluar topik atau melebar maka ditetapkan batasan masalah yaitu sebagai berikut

1. Penelitian ini akan berfokus pada faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di J&T express cabang made.
2. Analisa penelitian ini menggunakan metode Servqual dengan menggunakan Quisioner untuk mengidentifikasi kecacatan .

1.5. Manfaat Penelitian

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

a. 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 made yang dijadikan sebagai materi pembahasan, dan juga untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat mencapai gelar ahli madya.

b. Bagi Perusahaan

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