

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Globalisasi telah menyebabkan persaingan semakin ketat, tak terkecuali dengan industri jasa kurir. Hal ini mengakibatkan perusahaan-perusahaan dalam industri ini berusaha untuk semakin memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya, serta berusaha untuk memberikan nilai yang paling tinggi kepada para pelanggannya dibandingkan para pesaingnya. Pemberian nilai yang paling tinggi kepada para pelanggan ini dapat dilakukan dengan memberikan harga yang relatif murah disertai dengan pelayanan yang menyenangkan. Tujuan dari pemberian nilai yang tinggi kepada para pelanggan ini adalah untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang dihasilkan oleh perusahaan, termasuk para konsumen yang membutuhkan jasa kurir. Dalam persaingan yang sedemikian ketat, hanya perusahaan jasa kurir yang berkualitas dan mampu memberikan nilai tinggi yang akan diminati oleh para konsumen.

Pada umumnya, dalam perusahaan penyedia jasa kurir yang paling utama adalah bagaimana cara yang tepat dan efisien untuk memuaskan pelanggan, bahkan menyenangkannya. Kepuasan pelanggan ini dapat tercapai apabila perusahaan jasa kurir tersebut mampu memberikan layanan yang optimal sesuai dengan keinginan para pengguna jasa tersebut. Layanan yang

optimal tersebut dapat diberikan dengan cara fokus pada keinginan pelanggan.

Adapun potensi dari industri jasa kurir terbilang cukup bagus. Saat ini, kebutuhan konsumen akan jasa kurir ini semakin meningkat, terutama kebutuhan dari konsumen industri. Hal ini dapat dilihat pada tren bisnis saat ini di mana perusahaan lebih memfokuskan kegiatan usahanya pada *core business*-nya, sehingga perusahaan tidak ingin direpotkan dengan hal-hal kecil yang bukan menjadi kegiatan inti perusahaan. Sedangkan potensi dari sisi konsumen perseorangan, saat ini mereka juga semakin membutuhkan jasa kurir untuk memenuhi kebutuhannya akan pengiriman barang, termasuk dokumen-dokumen. Oleh karena itu, saat ini bermunculan perusahaan-perusahaan baru dalam industri jasa kurir di tanah air dan masuknya perusahaan-perusahaan jasa kurir dari luar negeri yang mencoba untuk memanfaatkan peluang ini.

PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan dalam negeri yang bergerak dalam industri ini. Dengan melihat bahwa potensi dan peluang dari industri ini yang prospektif dan persaingan dalam industri yang semakin ketat, maka PT TIKI JNE berusaha untuk menjadi yang terbaik dan berusaha memenangkan persaingan yang ada. PT TIKI JNE sebagai penyedia jasa pengiriman barang di mana berfungsi menjadi penghubung antara pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barangnya melalui perusahaan tersebut, dituntut melakukan pelayanan yang

memuaskan bagi para pelanggannya, baik pelanggan individu maupun pelanggan bisnis.

PT TIKI JNE berpusat di Jakarta, dan mempunyai cabang-cabang di beberapa kota di Indonesia. Salah satu yang menjadi perhatian dari penulis untuk melakukan penelitian adalah PT TIKI JNE Cabang Bandung. Salah satu peran dari PT TIKI JNE Cabang Bandung adalah berhadapan langsung dengan para pelanggan. Tatap muka dengan pelanggan ini termasuk kegiatan penitipan barang kiriman. Tatap muka ini merupakan sesuatu yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pelayanan lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ini antara lain penitipan, sortir, pengangkutan, dan penyerahan barang yang akan menentukan ketepatan waktu penyampaian, keutuhan, dan kualitas penyampaian barang kiriman. Keempat kegiatan tersebut, yaitu penitipan, sortir, pengangkutan, dan penyerahan barang kiriman yang merupakan titik kualitas layanan dari jasa kurir, akan membentuk kualitas layanan PT TIKI JNE Cabang Bandung secara keseluruhan.

Salah satu prasyarat untuk memberikan kualitas layanan yang tinggi adalah penetapan standar pelayanan berdasarkan persepsi manajemen, dalam hal ini manajemen PT TIKI JNE Cabang Bandung, terhadap ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, manajemen perusahaan juga harus memahami keinginan para pelanggannya dan menerjemahkannya ke dalam program-program yang tercermin dalam proses penyampaian jasa pengiriman barang.

Pemahaman keinginan pelanggan ini sangat penting bagi PT TIKI JNE, karena akan memandu perusahaan, khususnya Kantor Cabang Bandung, untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya kepada para pelanggannya agar para pelanggan tersebut puas dengan layanan dari perusahaan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing PT TIKI JNE di antara perusahaan-perusahaan jasa kurir yang lain.

Ada beberapa hal penting dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan PT TIKI JNE Cabang Bandung, di antaranya adalah mengetahui harapan atau keinginan pelanggan atas jasa yang diberikan dan mengetahui persepsi pelanggan atas jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Kesenjangan atau *gap* antara harapan dan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima ini akan selalu ada, baik kesenjangan positif maupun kesenjangan negatif. Semakin besar kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pelanggan atas layanan yang dihasilkan, maka akan semakin besar pula kemungkinan PT TIKI JNE Cabang Bandung kehilangan pelanggannya, begitupun sebaliknya. Semakin besar kesenjangan positif antara harapan dan persepsi pelanggan atas layanan yang dihasilkan, maka akan semakin besar pula kemungkinan PT TIKI JNE Cabang Bandung untuk memiliki pelanggan yang loyal dan semakin banyak. Tujuan dari meningkatnya jumlah pelanggan dan loyalitas mereka tidak lain adalah untuk meningkatkan laba atau *profit* perusahaan.

Walaupun demikian, kepuasan pelanggan PT TIKI JNE Cabang Bandung juga akan dipengaruhi oleh kinerja dari PT TIKI JNE cabang lain.

Hal ini disebabkan oleh sistem pengantaran kiriman pelanggan tidak hanya ditangani oleh satu kantor atau cabang saja, tetapi oleh cabang-cabang lain yang terlibat dalam pengantaran kiriman tersebut.

Pada akhirnya, kesenjangan tersebut merupakan bahan masukan bagi manajemen perusahaan untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik dengan memperkecil kesenjangan (*gap*) negatif dan memperbesar kesenjangan positif antara harapan dan persepsi pelanggan. Atas keadaan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan atau ekspektasi dengan persepsi pelanggan sehingga PT TIKI JNE Cabang Bandung dapat menemukan langkah terbaik akan rancangan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Pengukuran kualitas layanan ini dapat dilakukan dengan model *Importance Performance Analysis (IPA)*. Maka penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan PT TIKI JNE Cabang Bandung dituangkan hasilnya dalam skripsi ini dengan judul :

**”ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MODEL *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BANDUNG”.**

## **B. Permasalahan**

Pemahaman akan keinginan pelanggan sangat penting dan mendasar sebagai arah penetapan program-program yang akan dilakukan oleh perusahaan, terutama program-program yang berkaitan dengan upaya

perbaikan mutu PT TIKI JNE Cabang Bandung, yang selanjutnya akan meningkatkan kualitas layanan PT TIKI JNE secara keseluruhan. Peningkatan kualitas layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Kantor Cabang Bandung agar meningkat pula loyalitas dan jumlah pelanggan. Tujuan utama dari kesemuanya itu adalah meningkatnya laba PT TIKI JNE Cabang Bandung.

Penelitian ini berpijak pada keinginan pelanggan PT TIKI JNE Cabang Bandung untuk kemudian diterjemahkan ke dalam indikator-indikator kualitas layanan jasa kurir yang dilakukan oleh perusahaan. Indikator-indikator tersebut dibangun atas berbagai elemen kualitas layanan yang ambil dari para pelanggan PT TIKI JNE Cabang Bandung. Pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan atas jasa yang diterima akan sangat bermanfaat dalam merumuskan indikator-indikator perbaikan kualitas layanan yang akan dilakukan oleh PT TIKI JNE Cabang Bandung.

Pengukuran kualitas layanan pada suatu perusahaan pada akhirnya diarahkan untuk memperbaiki setiap dimensi dari kualitas layanan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini dilakukan untuk menjawab identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Seberapa besar kualitas layanan pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Bandung?
2. Apa saja elemen dari dimensi kualitas layanan jasa PT TIKI Jalur Nugraha Eka Kurir yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan PT TIKI JNE Cabang Bandung.
2. Untuk mengetahui elemen dari dimensi layanan jasa PT TIKI JNE mana yang menjadi prioritas perbaikan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan penelitian ini, maka hasil penelitian ini akan berguna baik dari sisi teoritis maupun praktis.

#### **1. Manfaat Penelitian dari Sisi Teoritis.**

Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur bidang manajemen tentang aplikasi model *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam bidang penyedia jasa kurir. Selain itu, penelitian ini diharapkan akan sangat berguna dalam pengembangan studi empiris di bidang pemasaran melalui obyek yang penulis angkat, yaitu analisis mengenai kualitas layanan PT TIKI JNE Cabang Bandung.

#### **2. Manfaat Penelitian dari Sisi Praktis.**

##### **a. Bagi Perusahaan**

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi yang berguna serta dapat menjadi masukan bagi perusahaan penyedia jasa

kurir dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Penelitian ini akan memberikan arah kepada pihak manajemen PT TIKI JNE Cabang Bandung guna membangun suatu model untuk merancang program-program peningkatan kualitas layanan jasa kurir sehingga lebih berorientasi kepada keinginan pelanggan.

b. Bagi Penulis

1. Sebagai bahan perbandingan, implementasi, pengembangan wawasan dan pengetahuan penulis mengenai ilmu pengetahuan yang diterima dalam perkuliahan dengan kondisi lapangan yang sebenarnya.
2. Untuk menambah pengetahuan secara lebih jelas dan aplikatif mengenai pengukuran kualitas layanan perusahaan dengan menggunakan model *importance performance analysis*.

c. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah data dan informasi sebagai masukan mata kuliah yang bersangkutan dan menambah literatur pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.