

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisi mengenai latar belakang yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian. Serta metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Saat ini bisnis jasa pengiriman barang dalam negeri berkembang cukup pesat. Perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri jasa pengiriman. Peningkatan tersebut sedikit banyak terjadi atas aktifitas pengiriman logistik seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan juga pesatnya perkembangan bisnis *e-commerce* yang sangat berkaitan dengan industri jasa pengiriman.

Salah satu tantangan yang dihadapi persaingan antar penyedia jasa pengiriman barang yang semakin ketat adalah dengan bertambahnya penyedia jasa pengiriman barang yang baru, munculnya hal tersebut karena perkembangan teknologi *e-commerce*, sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan perlu meningkatkan daya saing mulai dari ketepatan waktu pengiriman dan kebijakan harga karena dua hal tersebut menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang dan perusahaan juga harus lebih kompetitif dalam memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan, Wyckof dalam buku Algifari (2016:2) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk itu kualitas layanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express) adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang memanfaatkan teknologi *e-*

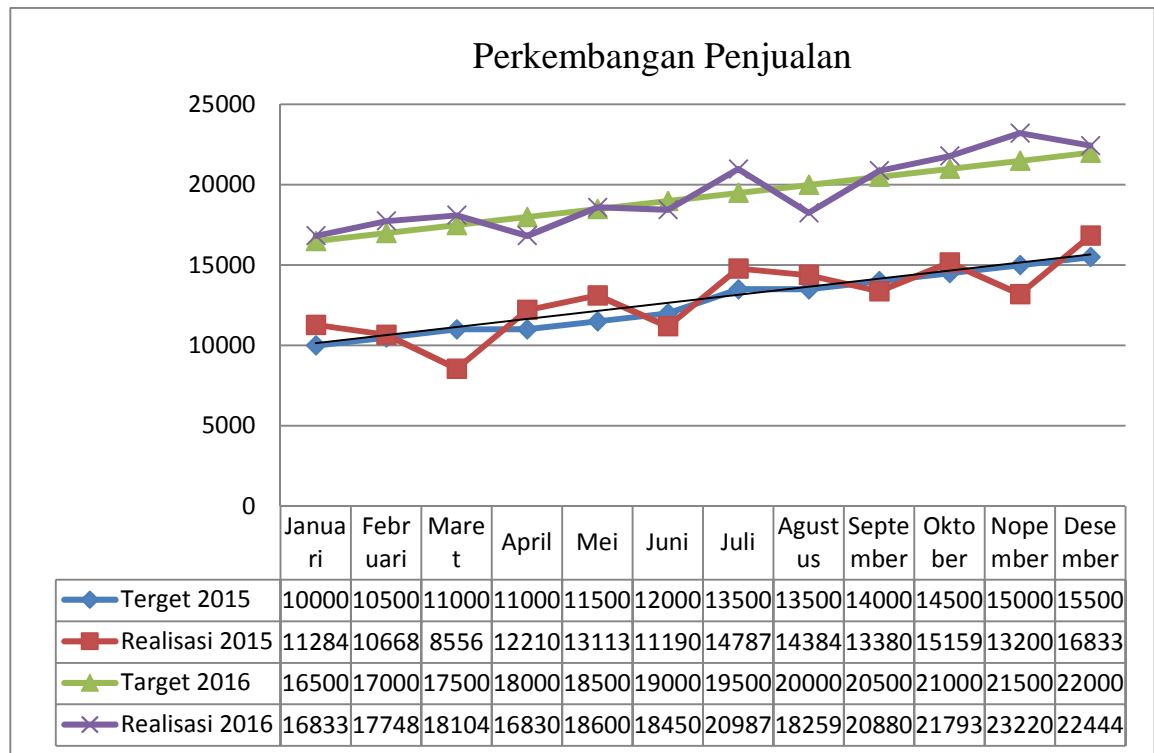
commerce yaitu pelayanan via website, hotline dan app. Selain itu pengiriman dapat dilakukan oleh pelanggan langsung ke kantor JNE Express terdekat. Perusahaan jasa ekspedisi ini memiliki cabang di seluruh Indonesia salah satunya di cabang utama di Kabupaten Gresik. JNE Express khusus wilayah Gresik melayani kurang lebih dari 300 pengiriman barang setiap harinya (sumber JNE Express), adapun estimasi waktu pengiriman dalam satu provinsi adalah 1 hari, sedangkan estimasi waktu pengiriman luar provinsi adalah 2-3 hari (estimasi). Berikut adalah sebuah data untuk menggambarkan pangsa pasar index jasa kurir di Indonesia pada tahun 2015 – 2016 dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1.1 Pangsa Pasar Jasa Kurir Express Di Indonesia

Perusahaan	Pangsa Pasar	
	2015	2016
JNE Express	15%	16%
J&T Express	13%	14%
TIKI Express	12%	13%
Lainnya	40%	43%

(Sumber: www.bisnis.com 2017)

Tabel 1.1 Menunjukkan persaingan antar produsen jasa kurir pada tahun 2015 - 2016. Diantara produsen jasa kurir yang ada, JNE Express menguasai pangsa pasar untuk jasa tersebut. Pangsa pasar JNE Express mengalami peningkatan pada tahun 2016. Gambar 1.1 menggambarkan perkembangan penjualan pada JNE Express cabang Gresik pada tahun 2015 – 2016.



Gambar 1.1 Perkembangan Penjualan JNE Express tahun 2015 – 2016

(Sumber: JNE Express 2017)

Tabel 1.2 Perkembangan Penjualan JNE Express tahun 2015 – 2016

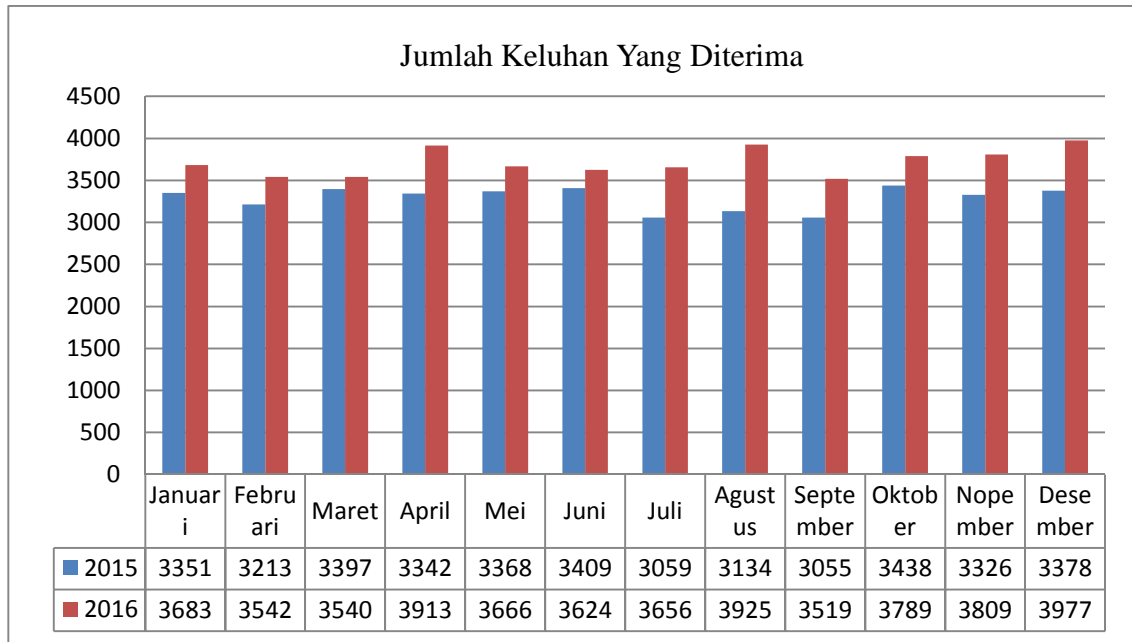
Bulan	Target 2015	Realisasi 2015	Target 2016	Realisasi 2016
Januari	10.000	11.284	16.500	16.833
Februari	10.500	10.668	17.000	17.748
Maret	11.000	8556	17.500	18.104
April	11.000	12.210	18.000	16.830
Mei	11.500	13.113	18.500	18.600
Juni	12.000	11.190	19.000	18.450
Juli	13.500	14.787	19.500	20.987
Agustus	13.500	14.384	20.000	18.259
September	14.000	13.380	20.500	20.880
Oktober	14.500	15.159	21.000	21.793
November	15.000	13.200	21.500	23.220
Desember	15.500	16.833	22.000	22.444

(Sumber JNE Express Cabang Gresik 2017)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa penjualan JNE Express mengalami peningkatan dari tahun 2015 hingga 2016. Namun, terjadi penurunan pada bulan Maret, Juni, September dan Nopember pada tahun 2015, pada tahun 2016 penjualan juga mengalami penurunan pada bulan April, Juni, Agustus. Hal tersebut JNE Express dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas layanannya, terutama jika terjadi peningkatan pengiriman barang pada bulan-bulan tertentu seperti saat hari besar (haru raya, natal dan tahun baru), karena pelanggan akan turut menentukan besar kecilnya laba yang diperolehnya.

Dalam kegiatannya, proses pengiriman barang dari suatu wilayah ke wilayah yang lainnya tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut pun maklum terjadi, mengingat penundaan pengiriman berdasarkan wawancara dengan Manajer JNE Express cabang Gresik, tidak hanya terjadi karena *human error* saja akan tetapi juga faktor wilayah yang dituju khususnya ketika wilayah yang dituju merupakan wilayah yang jauh dari kota dengan medan tempuh yang susah untuk dilalui sehingga pada akhirnya proses pengiriman barang pun tertunda dari jadwal yang telah ditetapkan.

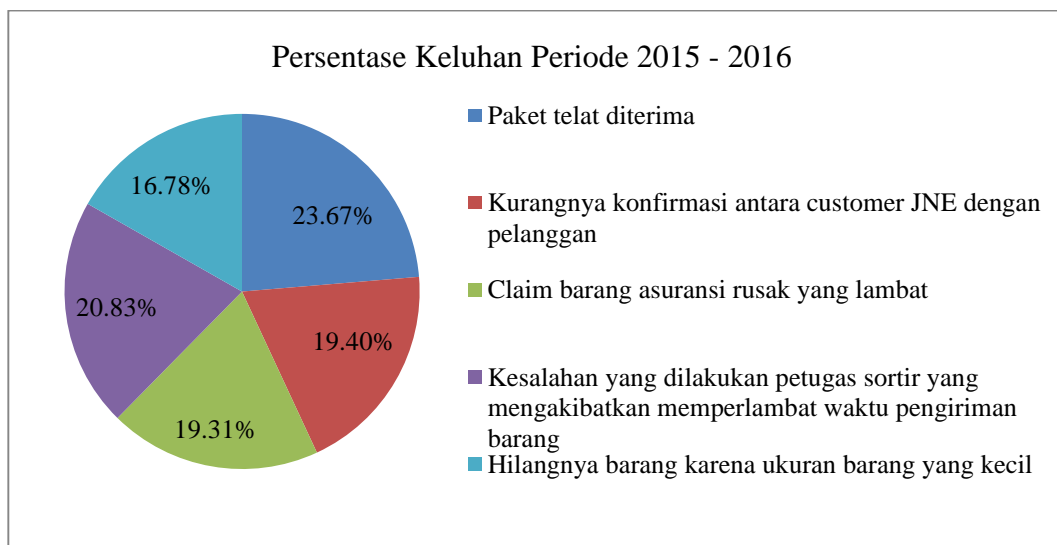
Permasalahan dalam proses pengiriman barang tidak hanya terjadi karena medan tempuh saja akan tetapi juga karena penerima barang yang perusahaan jasa tuju tidak sedang berada dirumah padahal pengirim barang juga harus mengirimkan barang yang lain sesegera mungkin ke tempat lainnya sehingga penundaan barang pun terjadi. Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pengiriman barang tersebut pada JNE Express Cabang Gresik pada akhirnya berakhir pada pemberian keluhan kepada perusahaan penyedia jasa pengiriman sebagai rasa kecewa atas penundaan pengiriman barang yang terjadi, mengingat pelanggan pengguna jasa telah membayar dan mempunyai pengharapan yang baik bahwa barang yang dikirim oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman akan tiba tepat pada waktunya. Berikut adalah tabel dari keluhan yang diajukan oleh pelanggan pada JNE Express Cabang Gresik pada tahun 2015-2016.



Gambar 1.2 Grafik Jumlah Keluhan Yang Diterima

(Sumber: JNE Express)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa penjualan JNE Ekspres mengalami peningkatan jumlah keluhan dari tahun 2015 hingga 2016. Pada tahun 2016 bulan April Agustus dan Desember tingkat jumlah keluhan lebih dari 3500 keluhan yang diterima. Keluhan para pelanggan bisa di salurkan melalui via by phone dan langsung datang ke kantor. Dibawah ini terdapat presentase keluhan yang diterima.



Gambar 1.3 Presentase Keluhan Periode 2015-2016

(Sumber: JNE Express 2017)

Keluhan-keluhan yang di alami oleh pelanggan adalah paket telat diterima dengan presentase 23,67%, kurangnya konfirmasi antara customer JNE dengan pelanggan dengan presentase 19,40%, Claim barang asuransi rusak yang lambat dengan presentase 19,31%, Kesalahan yang dilakukan petugas sortir yang mengakibatkan memperlambat waktu pengiriman barang dengan presentase 20,83% dan Hilangnya barang karena ukuran barang yang kecil 16,78%. Hal tersebut menyebabkan JNE Express dituntut untuk lebih meningkatkan mutu layanannya atau memberikan tingkat kepuasan yang baik atau dinikmati oleh pelanggannya karena pelanggan akan turut menentukan besar kecilnya laba yang diperoleh.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka pada penelitian ini pengukuran kualitas jasa JNE Express menggunakan pendekatan *user based-approach* yaitu mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner selanjutnya di gunakan pendekatan dengan metode *Kano* untuk mengkategorikan atribut keinginan konsumen kedalam kategori *Kano* lalu diintegrasikan kedalam metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan kemudian mengevaluasi pelayanan dengan kemampuan secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut.

Model kano dikembangkan oleh Noriaki kano (Kano, 1984) dalam buku Tony Wijaya model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Wijaya, 2018). Sedangkan *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan suatu metodologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Menurut Cohen (1995) *Quality Function Deployment QFD* (pengembangan fungsi kualitas) adalah suatu metode untuk perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur yang memungkinkan team pengembangan untuk menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan jelas, dan kemudian mengevaluasi produk atau melayani dengan kemampuan yang secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut (Hakim, 2017).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan judul di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan jasa pengiriman barang pada JNE Express saat ini?
2. Atribut kualitas layanan apa yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Express?
3. Bagaimana menganalisis kualitas layanan jasa pengiriman barang pada JNE Express dengan metode Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD)?
4. Apa rekomendasi yang dapat diusulkan untuk perbaikan pelayanan pada JNE Express berdasarkan hasil *Quality Function Deployment* (QFD)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan jasa pengiriman barang pada JNE Express saat ini dengan kuisioner pendahuluan.
2. Mengetahui atribut kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Express.
3. Menganalisis kualitas layanan jasa pengiriman barang pada JNE Express dengan metode Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD).
4. Mengusulkan rekomendasi yang dapat diusulkan untuk perbaikan pelayanan pada JNE Express berdasarkan hasil *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap perusahaan, penulis, universitas dan pihak-pihak lain yaitu:

1. Diketahui kualitas pelayanan perusahaan saat ini.
2. Diketahui atribut kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE Express cabang gresik.
3. Diketahui hasil analisis dari kualitas pelayanan perusahaan dengan menggunakan metode Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD).
4. Mampu merekomendasikan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisa dari penerapan *Quality Function Deployment* (QFD sebagai upaya kualitas pelayanan perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan Masalah yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah perorangan yang memiliki toko online dengan menggunakan jasa pengiriman barang JNE Exspress lebih dari 1 tahun.
2. Lokasi penelitian atau wilayah studi dan pengambilan data hanya pada lingkup JNE Express Gresik.
3. Jasa pengiriman barang yang digunakan sebagai pembanding adalah J&T Express dan TIKI Express.

1.6 Asumsi-asumsi

Asumsi dalam penelitian ini untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran persepsi antara lain sebagai berikut.

1. Selama penelitian pelayanan berjalan normal artinya tidak terjadi perubahan alur proses selama dilakukan penelitian.
2. Pada proses pengambilan sampel digunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan peluang kesalahan sebesar 5%.
3. Responden dalam penelitian ini dinyatakan berpengalaman dalam menggunakan jasa pengiriman barang JNE Express.

1.7 Sistematika Penelitian

Penyusunan pada penelitian ini disusun dalam 6 bab dengan sistematika sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengertian dan teori-teori untuk mendukung hasil penelitian yang dilakukan, serta mendasari metode-metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan. Bab tinjauan pustaka membahas tentang jasa ekspedisi, overview tentang kualitas overview metode KANO, overview metode QFD serta integrasi metode Kano dan QFD. Hasil penelitian terdahulu serta posisi

penelitian yang akan dilakukan terhadap penelitian sebelumnya juga dijelaskan pada bab ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan urutan mengenai kerangka pemikiran penelitian dari awal hingga akhir berdasarkan teori-teori yang ada serta kenyataan yang ada di lapangan, selanjutnya akan dilakukan analisa terhadap data untuk mendapatkan tujuan penelitian yang diinginkan. Metode penelitian berisi penjelasan tentang obyek penelitian, variabel penelitian dan alur dalam menyelesaikan permasalahan.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan. Pengolahan data menggunakan langkah – langkah metode KANO dan QFD.

BAB 5 ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa dan pembahasan penulis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memuat suatu kesimpulan hasil dari penelitian yang dimaksud serta memberikan saran untuk pengambilan langkah kebijakan lebih lanjut berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Saran untuk penelitian selanjutnya juga dijelaskan dalam bab ini.