

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini Perkembangan industri jasa pengiriman mengalami kemajuan yang cukup pesat. Era Globalisasi menuntut manusia untuk memiliki mobalitas yang tinggi. Sejak diberlakukannya pasar bebas di Indonesia, arus perdagangan barang atau jasa menjadi tidak terbatas. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberadaan penyedia jasa pengiriman barang memiliki peran yang strategis untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman barang adalah sebagai sarana transportasi barang, baik dalam jarak dekat (Dalam kota) maupun jarak jauh (Luar kota). Kualitas pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan sangat erat kaitannya dengan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Semakin baik kualitas jasa pelayanan pengiriman barang maka semakin tinggi kepuasan yang di rasakan pelanggan, sehingga dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Salah satu tantangan yang dihadapi persaingan antara penyedia jasa pengiriman barang yang semakin ketat akibat munculnya E-commerce seiring dengan bertambahnya penyedia jasa pengiriman barang yang baru. Sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan harus lebih kompetitif dan memberikan pelayanan jasa yang terbaik, untuk mencapai kepuasan pelanggan yang merupakan faktor penting demi terciptanya loyalitas. Disisi lain, pengguna jasa yaitu konsumen beralih menjadi pengguna jasa berbasis pengetahuan yang menjadikan konsumen semakin kritis sehingga muncul tuntutan yang semakin tinggi untuk mendapatkan jasa yang berkualitas.

J&T Express sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pengiriman barang dan juga memanfaatkan teknologi E-commerce, memerlukan suatu pengukuran kualitas jasa yang dirasakan konsumennya sebagai salah satu upaya untuk memenangkan ketatnya persaingan antar perusahaan pengiriman barang dalam

memperebutkan konsumen yang dihadapkan pada banyak pilihan yang ada. Sehingga dalam penelitian ini dilakukan identifikasi kualitas jasa (SERVQUAL) dengan mengkaji penilaian dan harapan konsumen terhadap jasa yang telah diberikan.

Pengukuran kualitas pelayanan pada J&T Express didasari pada pemikiran bahwa konsumen dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dengan membandingkan persepsi terhadap harapan konsumen pada jasa pengiriman barang oleh J&T Express. Hadirnya J&T sebagai perusahaan baru di Indonesia telah berkomitmen siap melayani kebutuhan public. J&T Siap melayani indonesia untuk pelayanan pengiriman Cepat, nyaman dan terpercaya. inovasi berbasis teknologi menjadi Unggul kemudian J&T Memberikan pelayanan premium dengan harga murah dengan kualitas premium. Pergeseran pasar dari tradisional ke pasar digital lewat media internet, menjadikan kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi akan jasa ekspedisi. Perubahan ini terlihat pada hal pengiriman barang. Yang sebelumnya lazim dilakukan oleh barang industri dan produks, maka pada saat ini mulai didominasi barang-barang retail. Melihat peluangdemikian, maka J&T hadir dengan menawarkan keunggulan yang kompetitif dan inovatif. Sebenarnya sudah banyak perusahaan Ekspedisinpengiriman barang Retail sejenis yang telah berdiri jauh sebelum J&T. Beberapa perusahaan yang sudah mapan dibidang ini antara lain Tiki & JNE yang sudah puluhan tahun dipercayai oleh masyarakat Indonesia. Belum lagi pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN yang berdiri sejak Republik Indonesia belum berdiri. Namun dengan usia yang sangat muda J&T telah berhasil mampu mensejahterakan diri dengan perusahaan-perusahaanekspedisi besar di Indonesia. Bagaimana tidak, belum genap berumur dua tahun J&T Express sudah mampu menjangkau seluruh areal di Indonesia. Hal ini disebabkan pengaruh besar dari sisi kreatifitas dari mantan CEO Oppo Indonesia bernama "jet Lee".

Dalam melakukan kegiatan tugasnya, J&T Express Metro memerlukan data untuk membantu menyelesaikan setiap kegiatannya, yaitu dengan mengatasi proses pencatatan data. Dengan penggunaan pencatatan data

dapat mengetahui jumlah pengunjung atau Konsumen yang menggunakan jasa pengiriman J&T Express Kota Metro.

Tabel 1.1
Data Konsumen

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Januari	810
2	Februari	750
3	Maret	780
4	April	780
5	Mei	810
6	Juni	870
7	Juli	930
8	Agustus	720
9	September	750
10	Oktober	870
11	November	900
12	Desember	900
	Jumlah	9870

Sumber : J&T Express Metro, 2018

Pada table 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah konsumen mengalami fluktuasi setiap bulanya. Dengan rata-rata konsumen yang berkunjung 30 orang setiap harinya, dari bulan januari sampai dengan desember. kemudian dari data konsumen tersebut mengalami penurunan jumlah konsumen terjadi selama bulan Maret dan april, kemudian jumlah

konsumen kembali meningkat pada bulan Mei hingga Juli, kemudian bulan Agustus-September jumlah konsumen kembali mengalami penurunan, dan kemudian jumlah konsumen mengalami kenaikan kembali sampai dengan bulan Desember.

PT Bintang Sumatera Exspress (J&T Ekspres) Sub Agen Kota Metro adalah perusahaan swasta yang sama-sama bergerak di bidang pengiriman paket/barang dan dokumen dengan jasa pelayanan yang melayani pengiriman cepat, efektif, dan fleksibel. J&T Express adalah perusahaan baru yang juga menggunakan IT dalam menawarkan jasanya, mereka menawarkan kelebihan, berupa antar jemput barang.

Sehingga para pelanggan tak perlu mendatangi kantor J&T jika ingin mengirimkan barang. Cukup menghubungi pihak J&T, melalui aplikasi berbasis android dan iOS atau menghubungi”melalui hotline, maka petugasnya akan datang untuk menjemput barang yang akan dikirim. Ini adalah perusahaan baru seperti halnya perusahaan pengiriman barang pendahulu mereka yaitu Pos Indonesia, JNE, Tiki , Dll. Semua fitur yang terdapat di JNE dan tiki juga terdapat di J&T Express, seperti fitur cek tarif ongkos kirim dan cek resi untuk mengetahui sudah sampai mana paket dikirim. Untuk urusan biaya kirim sepertinya tidak jauh berbeda dengan para pesaingnya. Namun mungkin karena masih baru sehingga cakupannya belum seluas JNE atau POS Indonesia yang tersedia bahkan di pelosok-pelosok. Namun tidak demikian yang tercantum didalam resi tanda terima pengiriman paket melalui PT Bintang Sumatera Exspress (J&T Ekspres) Sub Agen Kota Metro, yang hanya mencantumkan sejumlah beban uang yang harus di bayar, tanpa mencantumkan beban tambahan PPN nya. Berdasarkan uraian tersebut penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA J&T EXPRESS DI KOTA METRO”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada jasa pengiriman barang J&T Express Metro, ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan benda berwujud (*tangibles*).

B. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan Menganalisis antara harapan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada jasa pengiriman barang J&T Express Metro, ditinjau dari dimenensi kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan benda berwujud (*tangibles*).

C. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis :
 - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang materi yang telah di sampaikan
 - b. Mempraktekan ilmu yang sudah didapatkan selama kuliah
2. Bagi pembaca :
 - a. Hasil penelitian ini kiranya dapat digunakan sebagai bahan referensi atau bahan bacaan bagi para peneliti lainnya.
3. Bagi instansi :
 - a. Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam rangka mengupayakan meningkatkan mutu dalam harapan dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.

D. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini diperlukan untuk memudahkan pemahan terhadap isi proposal sehingga tercipta suatu pemikiran dan gambaran objek

praktek yang jelas. Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini, maka sistematika penulisan dibagi menjadi 5 (lima) bab yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini merupakan tentang landasan teori yang digunakan, penelitian relevan dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas dan dijelaskan mengenai metode penelitian yang dipakai dalam proses penyusunan skripsi. Yang didalamnya terdapat rancangan penelitian, objek dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, defisnisi oprasioanal varibael penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis hasil penelitian dan pembahasan pokok inti dari permasalahan yang diteliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk kedepannya.