

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Salah satu sektor yang berkembang di Indonesia adalah sektor jasa pengiriman. Adanya peningkatan ukuran dan pertumbuhan pasar jasa ini mendorong pemain usaha jasa pengiriman baru untuk memasuki bisnis ini. Baik perusahaan jasa pengiriman domestik maupun regional atau internasional. Di sisi lain juga menjelaskan dalam mendirikan dan menyelenggarakan usaha jasa pengiriman, baik dari sisi perizinan, permodalan, persyaratan kompetensi usaha, sangatlah mudah. Hal inilah yang menyebabkan tingkat persaingan usaha di sektor jasa pengiriman semakin tinggi. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif tersebut, suatu perusahaan harus memberikan pelayanan terbaiknya agar perusahaan dapat mencapai kepuasan pelanggannya (Arizal, 2023).

Salah satu penunjang dalam pertumbuhan sektor jasa di Indonesia yaitu didukung oleh pesatnya perkembangan logistik pengiriman melalui jasa pengiriman barang. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pengiriman barang, sehingga setiap konsumen dapat melakukan *repeat order* dari perusahaan yang terpercaya, strategi ini harus dilakukan untuk perkembangan perusahaan. Penggunaan kualitas sebagai ciri penampilan atau kinerja suatu produk merupakan bagian penting dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan berkelanjutan sebagai pemimpin pasar atau dalam strategi untuk pertumbuhan lebih lanjut. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan dan kualitas jasa, apakah jasa tersebut memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Dengan pelayanan perusahaan yang baik, konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Karena beragamnya pilihan layanan dari perusahaan yang berbeda, konsumen akan membandingkan kualitas layanan dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Ketika konsumen puas dengan perusahaan, mereka akan membeli

lagi dan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa atau perusahaan yang sama. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepercayaan konsumen untuk menciptakan loyalitas konsumen. Membantu perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik di era globalisasi memiliki keunggulan kompetitif.

JNT Express adalah perusahaan pengiriman internasional yang didirikan pada 20 Agustus 2015 di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang layanan jasa pengiriman express dan logistik lintas batas dengan lebih dari 300.000 petugas layanan di seluruh dunia, jaringan JNT Express menjangkau 13 negara termasuk Tiongkok, Indonesia, Vietnam, Malaysia, Thailand, Filipina, Kamboja, Singapura, UEA, Arab Saudi, Brasil, Meksiko dan Mesir. Perusahaan ini menerima penghargaan Indonesian Top Brand Awards pada tahun 2018 dan 2019. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di JNT Express yang berlokasi di Jl. Sukadamai No. 91, Kec. Banda Sakti, Kota Lhokseumawe, Aceh. JNT Express sendiri dalam menjalankan usahanya salah satu prioritas utama adalah kepuasan pengguna atau pelanggan. Pengguna khususnya sangat mementingkan dan mengutamakan faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, keamanan barang, dan kesesuaian barang karena hal ini berdampak kepada jumlah konsumen yang menggunakan jasa tersebut.

Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari pencapaian dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Seorang konsumen akan merasa puas jika kebutuhannya terpenuhi. Sehingga kepuasan konsumen menjadi hal utama perusahaan untuk tetap mampu bersaing dalam dunia industri. Pada industri jasa, perusahaan akan mengidentifikasi kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen dalam hal ini memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhannya. Sehingga layanan secara optimal pada konsumen yang menggunakan jasa harus dilakukan oleh perusahaan.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh JNT Express. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas jasa dan promosi yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan jasa pengiriman ini dan memilih menggunakan jasa pengiriman yang lain dan tidak akan

kembali menggunakan jasa pengiriman JNT Express tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen kantor untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada JNT Express Kota Lhokseumawe sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada jasa pengiriman JNT Express dan meningkatkan minat pelanggan untuk tetap menggunakan jasa pengiriman JNT Express Kota Lhokseumawe.

Setelah dilakukan observasi langsung, meskipun JNT Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, bukan berarti perusahaan ini menjadi salah satu peminat terbesar pengguna jasa pengiriman khususnya di Kota Lhokseumawe. Hal ini dibuktikan oleh banyaknya pelanggan yang masih memilih menggunakan jasa pengiriman lain dibandingkan menggunakan jasa pengiriman JNT Express yang ada di Kota Lhokseumawe. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang diberikan oleh JNT Express sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari pelanggan. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh beberapa pelanggan yaitu kerusakan barang ketika sampai di rumah, kiriman barang hilang, kesalahan alamat pengiriman dan keterlambatan barang sampai ke tujuan. Masih adanya keluhan dari pelanggan ini menunjukkan bahwa JNT Express Kota Lhokseumawe masih kurang dalam memperhatikan kualitas pelayanan pengiriman barang yang diberikan kepada pelanggan sehingga menimbulkan kerugian berupa penurunan jumlah pemakaian jasa pengiriman di JNT Express Kota Lhokseumawe.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) di Puskesmas Sawang. Dari pemikiran tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Di JNT Express Kota Lhokseumawe”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil penulis berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di JNT Express Kota Lhokseumawe ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di JNT Express Kota Lhokseumawe ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di JNT Express Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di JNT Express Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berfikir tentang permasalahan yang dihadapi perusahaan serta cara penanggulangannya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan, serta memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan diharapkan mampu menerapkan dan mengembangkan segala ilmu dan potensi diri pada keadaan yang sebenarnya pada perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk dipertimbangkan sebagai solusi perbaikan atau evaluasi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

3. Bagi Jurusan Teknik Industri Universitas Malikussaleh

Mampu menjalin hubungan kerjasama yang baik antara institusi pendidikan dengan perusahaan dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan juga referensi dalam membuat suatu karya ilmiah khususnya bagi jurusan teknik industri mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* CSI).

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden diambil dari pelanggan periode Bulan Mei – Juli 2024.
2. Responden dalam penelitian ini berusia 17 - 50 tahun.
3. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner hanya terkait variabel pelayanan.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kondisi perusahaan tidak berubah selama masa penelitian.
2. Pada saat penelitian berlangsung aktivitas perusahaan berjalan dengan normal.
3. Informasi yang diperoleh dari perusahaan dianggap benar.