BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, industri jasa terus berkembang sangat pesat dikarenakan kebutuhan masyarakat akan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan dalam berbagai aspek hidup. Pertumbuhan dan perkembangan dari industri jasa yang semakin pesat ini juga didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat. Oleh sebab itu, dalam beberapa tahun kedepan, industri jasa akan memainkan peranan yang sangat penting. Jasa pengiriman barang adalah salah satu industri jasa penunjang yang diperlukan oleh konsumen di zaman sekarang ini. Sebagai contoh, dalam era globalisai dan perkembangan teknologi yang semakin canggih, kebutuhan masysarakat akan layanan jasa pengiriman barang semakin penting. Perkembangan industri *e-commerce* dan mobilitas barang antar daerah tumbuh sangat pesat seperti peningkatan berbagai indutri jasa pengirman di Indonesia.

Di Indonesia, terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman yang menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan pelanggan memilih jasa sesuai kebutuhan mereka. Salah satu perusahaan pengiriman yang banyak diminati adalah Anteraja, yang didirikan oleh PT.Tri Adi Bersama pada awal tahun 2019. Perusahaan ini merupakan anak dari Triputra Group, yang telah berpengalaman di berbagai sektor, seperti manufaktur, agribisnis, hingga perdagangan dan layanan. Anteraja menyediakan layanan pengiriman barang dari gudang langsung ke tempat tujuan pelanggan. Sebagai perusahaan baru di Indonesia, layanan Anteraja belum banyak dikenal luas oleh masyarakat, sehingga diperlukan analisis untuk memahami sejauh mana kualitas layanan yang diberikan Anteraja dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terutama di cabang Kota Lhokseumawe.

Anteraja Cabang Lhokseumawe mempunyai 6 karyawan yaitu 2 admin dan 4 kurir dalam pelaksanaan operasionalnya, cabang ini dapat mengirimkan antara 100 hingga 150 paket sehari, tercatat cabang ini telah mengirimkan total 2.470 paket sepanjang bulan September 2025. Namun, tingginya volume pengiriman tersebut

masih diikuti oleh beberapa permasalahan pelayanan. Berdasarkan data perusahaan selama September 2025, terdapat 42 paket yang mengalami keterlambatan pengiriman dan 5 paket dinyatakan hilang. Dengan waktu keterlambatan pengiriman 2 hari lebih dari waktu yang dijanjikan. Selain itu, pelanggan juga mengeluhkan sistem pelacakan (tracking) yang tidak diperbarui selama 3 hari, sehingga mereka tidak dapat memantau status pengiriman barang secara real-time. Situasi inilah yang menunjukkan adanya masalah pada dimensi *reliability* (keandalan).

Berdasarkan uraian yang ada di atas, Untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, diperlukan suatu metode yang mampu mengidentifikasi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Metode SERVQUAL merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui atribut pelayanan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar sehingga dapat dijadikan sebagai prioritas perbaikan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan Anteraja Cabang Kota Lhokseumawe, tetapi juga untuk merumuskan usulan perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL. Dengan adanya usulan perbaikan tersebut, diharapkan Anteraja Cabang Kota Lhokseumawe dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, meminimalkan keluhan pelanggan, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri jasa pengiriman yang semakin kompetitif. Peneliti ingin melakukan sebuah penelitian yang berjudul **"USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG DENGAN METODE SERVQUAL DI ANTERAJA CABANG KOTA LHOKSEUMAWE".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat latar belakang, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Anteraja cabang Kota Lhokseumawe berdasarkan lima dimensi SERVQUAL?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan dalam kualitas pelayanan Anteraja cabang Kota Lhokseumawe dengan menggunakan metode 5W + 1H ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Anteraja cabang Kota Lhokseumawe berdasarkan lima dimensi SERVQUAL ?
2. Untuk mengetahui Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan dalam kualitas pelayanan Anteraja cabang Kota Lhokseumawe dengan menggunakan metode 5W + 1H ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah dengan mengetahui tingkat kualitas pelayanan maka Anteraja Lhokseumawe dapat mengidentifikasi atribut atau area mana saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, juga dapat membantu Anteraja Lhokseumawe dalam menpertahankan pelanggan yang sudah ada dan juga menarik pelanggan baru, dimana data kualitas pelayanan ini menjadi informasi yang sangat penting bagi Anteraja Lhokseumawe dalam pengambilan keputusan strategis untuk pengembangan layanan.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pelanggan Anteraja Cabang Kota Lhokseumawe.

2. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
3. Data penelitian diperoleh dari persepsi dan harapan pelanggan melalui penyebaran kuesioner.
4. Penelitian hanya berfokus pada identifikasi kesenjangan kualitas pelayanan dan penyusunan usulan perbaikan, tanpa melakukan implementasi dan evaluasi hasil perbaikan.
5. Responden penelitian adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa Anteraja Cabang Kota Lhokseumawe.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Metode SERVQUAL (Service Quality) dinilai mampu menyelesaikan masalah terkait kualitas Pelayanan dan mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan pada Anteraja Lhokseumawe.
2. Kondisi operasional dan sistem pelayanan Anteraja Cabang Kota Lhokseumawe selama penelitian berlangsung tidak mengalami perubahan.
3. Responden memahami pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.
4. Responden akan memberikan jawaban yang jujur dan akurat berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan layanan pengiriman Anteraja Lhokseumawe.