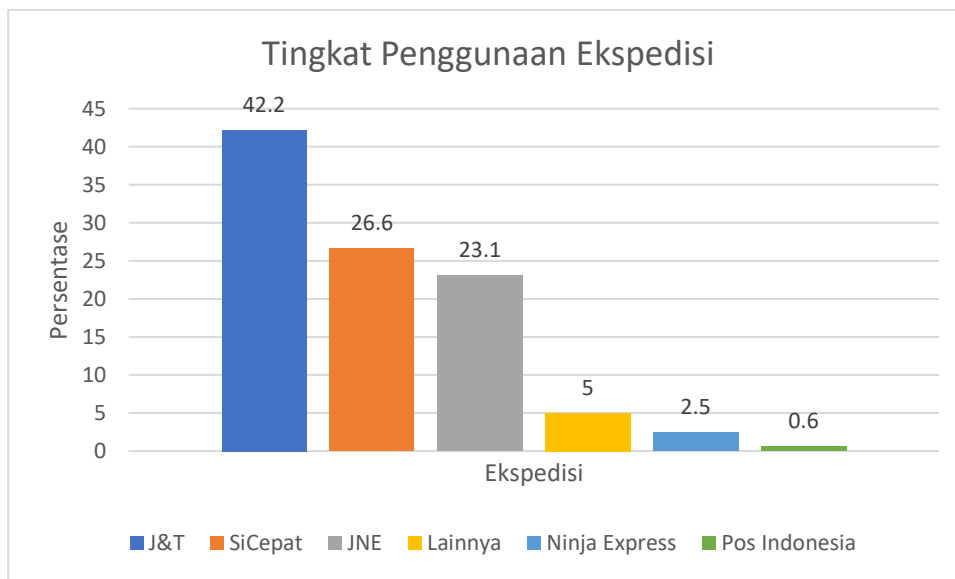


## BAB 1 PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pertumbuhan pesat perdagangan *online* dan *e-commerce* telah memberikan dampak positif terhadap industri ekspedisi di berbagai kota di Indonesia, termasuk Cirebon. Sebagai salah satu kota yang mengalami perkembangan ekonomi yang pesat, Cirebon menjadi lokasi strategis bagi perusahaan ekspedisi untuk mengembangkan jaringan pengiriman mereka. Ekspedisi J&T sebagai salah satu perusahaan ekspedisi ternama di Indonesia, memiliki peran yang signifikan dalam menghubungkan Cirebon dengan kota-kota lain di dalam dan luar negeri.



Gambar I. 1 Tingkat Penggunaan Ekpedisi

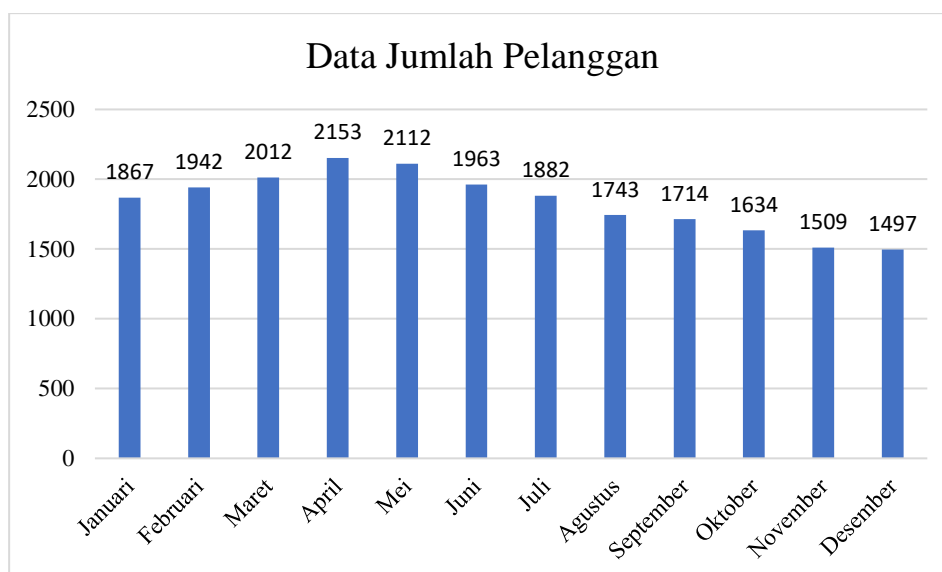
(Sumber: DataIndonesia 2022)

Berdasarkan grafik di atas, tingkat penggunaan ekspedisi yang memiliki persentase tertinggi ialah J&T sebesar 42,2% dan disusul oleh secara berurutan Si Cepat, JNE, lainnya, Ninja Express, dan Pos Indonesia dengan persentase berurutan 26,6%, 23,1%, 5%, 2,5%, dan 0,6%. Peneliti memfokuskan objek penelitian pada ekspedisi J&T Express sebagai pemegang persentase tertinggi untuk mempertegas penelitian. J&T juga memiliki beberapa hub di Cirebon agar mempercepat proses pengiriman di dalam wilayah Cirebon maupun ke luar wilayah Cirebon.

Tabel I- 1 Daftar Hub J&T

J&T Express Sindanglaut	Jalan raya cipejeh wetan No. 116 kec. Lemahabang kab.cirebon
J&T Express karangsembung	Komplek karangsembung permai A15, Karangsuwung, kec. Karangsembung kab.cirebon
J&T Express Sedong	Panongan, kec. Sedong kab. Cirebon
J&T Cargo karangwareng	Jl.Raya karangsembung no 15. karangasem, kec karangwareng, kab.cirebon
J&T Express Mundu	Jl. Raya mundu, mundupesisir, kec.mundum kabupaten Cirebon

Dalam rangka mengerucutkan objek penelitian mengenai kepuasan pelanggan, peneliti menghampiri beberapa hub J&T di daerah Cirebon. Tabel di atas adalah hub J&T yang telah peneliti hampiri untuk memintakan izin penelitian. Adapun hub J&T yang mengizinkan dilakukan penelitian adalah J&T Karangsembung yang berlokasi di dekat kompleks karangsembung permai A15, karangasem, kec. Karangsembung. Cirebon, Jawa Barat dengan kode pos 45185.



Gambar I. 2 Data Jumlah Pelanggan J&T Express Karangsembung (Sumber: J&T Express Karangsembung, 2022)

Berdasarkan grafik di atas, terlihat jumlah pelanggan pada J&T mengalami kenaikan maupun penurunan pada setiap bulannya. Ketika terjadi kenaikan jumlah pelanggan, artinya Perusahaan mampu meraih pasar dan memuaskan mereka dari segi pelayanan terkait transaksi yang dilakukan. Namun ketika perusahaan mengalami penurunan pada tingkat jumlah pelanggan, artinya

pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan sudah kurang relevan dengan kebutuhan pelanggan saat ini. Maka dari itu diperlukan perbaikan agar tingkat jumlah pelanggan dapat meningkat kembali.

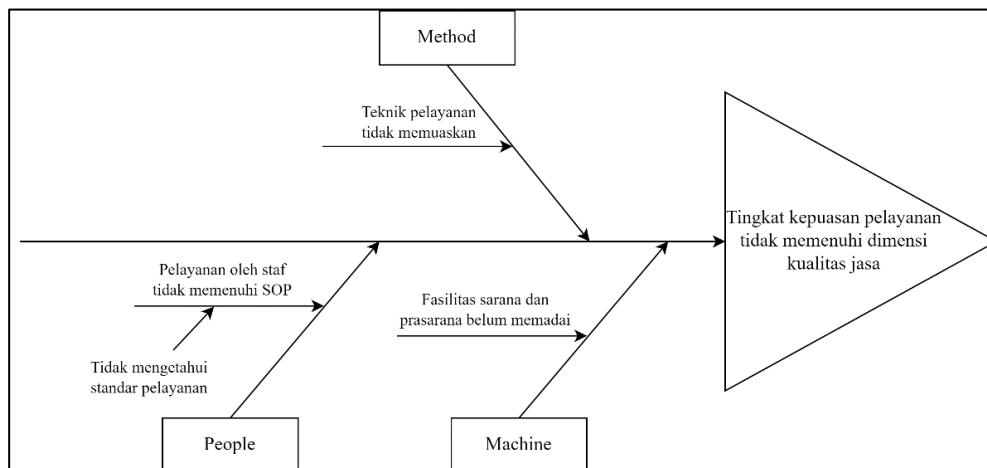
Tabel I- 2 Keluhan Pelanggan

Keluhan Pelanggan
Beberapa kesulitan yang dirasakan oleh pelanggan tidak selalu diselesaikan dengan baik
Tidak seluruh proses ditindaklanjuti dengan baik
Penerapan 5s (Senyum, sapa, salam sopan, santun)
Pada saat jam kerja pegawai tidak selalu berada ditempat
Karyawan melakukan kesalahan saat melakukan pelayanan
Pegawai tidak mampu menjawab langsung setiap pertanyaan dari pelanggan

Berdasarkan tabel diatas, terdapat keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada perusahaan. Keluhan tersebut menjadi permasalahan karena perusahaan tidak mampu memenuhi harapan dari pelanggan hingga pelanggan rentan merasa kecewa dengan perusahaan yang menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan pada pada perusahaan.

Tabel I- 3 Persentase keluhan pelanggan

Keluhan Pelanggan	Persentase
Karyawan melakukan kesalahan saat melakukan pelayanan	73%
Pada saat jam kerja pegawai tidak selalu berada ditempat	69%
Pegawai tidak mampu menjawab langsung setiap pertanyaan dari pelanggan	47%
Beberapa kesulitan yang dirasakan oleh pelanggan tidak selalu diselesaikan dengan baik	30%
Tidak seluruh proses ditindaklanjuti dengan baik	51%
Penerapan 5s (Senyum, sapa, salam sopan, santun)	29%



Gambar I. 3 Fishbone Diagram

Berdasarkan *Fishbone Diagram* di atas, ditemukan beberapa akar permasalahan yang mengarah pada permasalahan yang akan diangkat pada penelitian kali ini, yaitu mengenai tingkat kepuasan pelayanan yang tidak memenuhi dimensi kualitas jasa. Faktor yang menyebabkan permasalahan tersebut di antaranya dari faktor *people*, *machine*, dan *method*. Adapun akar permasalahan pada *machine* ialah fasilitas sarana dan prasarana, lalu *method* ialah teknik pelayanan tidak memuaskan, dan *people* ialah pelayanan oleh staf tidak memenuhi SOP yang disebabkan oleh staf yang tidak mengetahui standar pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek kritis dalam dunia bisnis, termasuk dalam industri ekspedisi. Dalam konteks bisnis pengiriman barang, kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi keputusan pembelian kembali, loyalitas, dan citra merek perusahaan. Perusahaan ekspedisi yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan cenderung menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan dampak negatif pada reputasi perusahaan dan mengurangi pangsa pasar.

Meskipun J&T telah beroperasi di Cirebon selama beberapa tahun dan memiliki jaringan yang luas, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan pelanggan mereka di kota ini. Perusahaan ekspedisi di Cirebon juga dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dengan hadirnya berbagai penyedia jasa pengiriman lainnya. Oleh karena itu, penelitian tentang kepuasan pelanggan pada pelayanan ekspedisi J&T di Cirebon menjadi penting untuk memahami sejauh mana kualitas layanan mereka memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Penggunaan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan akan memberikan pandangan bagaimana kinerja yang telah dilakukan oleh Hub J&T Karangsembung. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi dan pandangan pelanggan terhadap layanan ekspedisi J&T di Cirebon. Dengan memfokuskan pada kepuasan pelanggan, penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek yang mencakup bukti fisik yang diterima, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan masalah yang mungkin dihadapi oleh pelanggan dalam menggunakan layanan J&T Express Karangsembung di Cirebon.

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan ekspedisi J&T Express Karangsembung Cirebon dalam meningkatkan pelayanan mereka berdasarkan umpan balik dan kebutuhan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi manajemen J&T dalam merancang strategi yang lebih efektif dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan guna memenangkan persaingan di pasar ekspedisi Cirebon yang semakin kompetitif.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana tingkat pelayanan pada Hub J&T Express Karangsembung dari perspektif pelanggan?
2. Bagaimana cara staf Hub J&T Express Karangsembung dalam memenuhi dimensi kualitas jasa agar lebih baik?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan oleh Hub J&T Express Karangsembung
2. Merancang *House Of Quality* untuk menganalisis pemenuhan dimensi kualitas jasa pada Hub J&T Express Karangsembung.

## **I.4 Batasan dan Asumsi Penelitian**

Penulis membatasi permasalahan pada skripsi ini, adapun batasan pada penelitian ini, yaitu:

1. Fokus objek penelitian hanya di Hub J&T Express Karangsembung dengan memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penulis membuat asumsi penelitian pada skripsi ini, adapun asumsi pada penelitian ini, yaitu:

1. Pelanggan yang memberikan penilaian merupakan pelanggan yang telah lebih dari 1 kali melakukan transaksi di Hub J&T Karangsembung.

## **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan, di antaranya sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan mengevaluasi aspek apa saja yang unggul sehingga bisa dipertahankan dan juga aspek yang kurang sehingga bisa diperbaiki untuk di waktu yang akan mendatang.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan tugas akhir berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, asumsi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab ini berisi tentang landasan teori (dasar pengetahuan) mengenai apa yang akan dibahas pada penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PERANCANGAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan metode metode yang digunakan dalam pengambilan dan pengolahan data dengan menggunakan alat analisis yang ada.

### **BAB IV IDENTIFIKASI DAN ANALISIS KEBUTUHAN**

Bab ini berisi tentang data awal yang selanjutnya diolah menjadi informasi yang akan dibahas pada bagian analisis.

### **BAB V ANALISIS HASIL**

Bab ini berisi tentang keterkaitan antara faktor-faktor dari data yang diperoleh dari masalah yang diajukan kemudian menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisa proses dan hasil penyelesaian masalah.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi jawaban dari masalah yang diajukan penulis dan saran berisi masukan masukan kepada pihak terkait mengenai penelitian.