

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa pengiriman barang dalam negeri saat ini berkembang sangat pesat. Jasa pengiriman merupakan jasa yang berhubungan dengan penerimaan, angkutan, penggabungan, penyimpanan, penyerahan, logistik dan distribusi barang. Jasa pengiriman merupakan salah satu bagian terpenting untuk dapat memastikan berjalannya suatu bisnis tersebut yaitu kegiatan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat yang akan dituju. Pada era teknologi informasi sangat memudahkan distribusi produk dari kota besar ke kota kecil dan sebaliknya. Hal tersebut memicu munculnya beberapa perusahaan baru dalam beberapa tahun ini yang bergerak dalam industri jasa pengiriman. Perkembangan dan kemunculan beberapa industri jasa pengiriman tersebut juga sangat dipengaruhi oleh aktifitas pengiriman logistik. Hal ini selaras dengan pesatnya perkembangan bisnis *e-commerce* yang sangat berkaitan dengan industry jasa pengiriman (Darmawan dkk, 2021).

Adanya layanan pengiriman barang banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis *online* dalam merambah pasar di berbagai daerah, bahkan daerah terpencil. Kondisi tersebut membuat semakin maraknya situs perdagangan *online* (*e-commerce*) dan tingginya transaksi yang terjadi, membuat peluang bisnis pengiriman barang menjadi jauh lebih cerah selama beberapa tahun terakhir ini. Darmawan dkk (2021) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa meningkatnya layanan pengiriman barang disebabkan oleh pertumbuhan *e-commerce* yang semakin luas, dimana hal ini merupakan tantangan besar bagi penyedia layanan pengiriman barang.

J&T Express Cabang By Pass Padang, yang beralamat di Jl. By Pass No. 11 KM. 7 Pisang Kec. Pauh Kota Padang. J&T Express Cabang By Pass Padang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang di Indonesia yang menerapkan pembangunan teknologi sebagai sistem. Jaringan ekstensif yang dimiliki oleh J&T Express memfasilitasi layanan ekspres

untuk pelanggan di seluruh Indonesia. Jangkauan pengiriman tersebut dilakukan dalam kota, antar kota, antar provinsi, hingga ke daerah-daerah yang terjangkau dan juga pelanggan e-commerce.

Layanan pengiriman barang J&T Express Cabang By Pass Padang sudah beroperasi selama kurang lebih 4 tahun dengan perkembangan yang cukup pesat. Dibalik perkembangannya, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, berikut hasil penyebaran kuesioner kepada 30 orang konsumen J&T Express Cabang By Pass Padang yang terangkum pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Penyebaran Kuesioner pada Konsumen di J&T Express Cabang By Pass Padang

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Karyawan memberi tanggapan dengan cepat terhadap keluhan pelanggan	14	46,7	16	53,3
2	Karyawan sopan dan ramah	22	73,3	8	26,7
3	Sistem pelacak barang <i>online</i> yang selalu terupdate	3	10,0	26	86,7
4	Biaya pengiriman yang terjangkau	12	40,0	18	60,0
5	Jaminan jika terjadi keterlambatan pada pengiriman	5	16,7	25	83,3
6	Jaminan jika terjadi kerusakan	10	33,3	20	66,7
7	Terdapat sarana kritik dan saran untuk keluhan pelanggan	11	36,7	19	63,3
8	Pelayanan cepat dan tepat	23	76,7	7	23,3

Sumber: Data Primer

Pada tabel 1.1 terdapat ketidakpuasan konsumen pada sistem pelacak barang *online* yang tidak terupdate dengan persentase sebesar 86,7%. Konsumen mengeluh seringnya nomor resi tidak terlacak di web, sehingga konsumen tidak mengetahui paket pengirimannya sudah sampai dimana. Konsumen lainnya mengatakan terkadang *tracking* nya tidak berjalan dan hanya berada di posisi semula. Ketidakpuasan selanjutnya jaminan jika terjadi keterlambatan pada

pengiriman dengan persentase sebesar 83,3%. Salah satu konsumen mengatakan tidak ada jaminan yang diterima saat keterlambatan pengiriman. Pada saat pengiriman paket, dikertasnya tertulis paket barang tersebut tiba ketempat tujuan dalam jangka waktu 4-6 hari. Namun kenyataannya yang terjadi lebih dari 6 hari (estimasi) yang tertulis dalam kertas pengiriman, saat dikonfirmasi ke pihak yang bersangkutan jawaban yang sering didapat, berupa barang sudah sampai di gudang tujuan dan dalam antri pengiriman. Ketidakpuasan selanjutnya kurangnya jaminan jika terjadi kerusakan dengan persentase sebesar 66,7%. Salah satu konsumen yang penulis wawancarai mengatakan jaminan yang diterima saat barang mengalami kerusakan hanya 15% dari harga barang, dan ini merugikan konsumen karena saat di awal pengiriman konsumen sudah mengingatkan bahwa barang yang dikirim mudah pecah dan lain sebagainya. Walaupun sudah diberi label *Fragile* masih saja terjadi kerusakan. Tidak terdapatnya sarana kritik dan saran untuk keluhanpelanggan sebesar 63,3%. Biaya pengiriman yang kurang terjangkau sebesar 60%, dan lambatnya karyawan memberi tanggapan dengan cepat terhadap keluhan pelanggan sebesar 53,3%.

Pentingnya kualitas pelayanan (Servqual) akan berdampak pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Sedangkan kualitas pelayanan (Servqual) adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan & kepastian), dan empati (Dewi dkk, 2020).

Salah satu metode yang digunakan penulis dalam menganalisis kualitas layanan yaitu *Zone of Tolerance* (ZOT). ZOT merupakan daerah di antara *adequate service* (layanan minimum) dan *desired service* (layanan yang diinginkan) pelayanan yaitu daerah dimana variansi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan dibawah *adequate service*, maka pelanggan merasa kecewa. Sedangkan apabila pelayanan

yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, maka pelanggan akan merasa puas. *Zone of Tolerance* (ZOT) dapat mengembang dan menyusut serta berbeda-beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi dan aspek jasa (Fatonah dkk, 2018).

Penelitian pada jasa transportasi logistik dengan metode ZOT. Berdasarkan pemetaan distribusi dengan metode ZOT, terdapat 20 atribut yang hasilnya menunjukkan, 3 atribut berada di atas MSS dan 7 atribut yang ada di bawah (Darmawan dkk, 2021). Pada pelayanan mini market dengan metode Servqual dan ZOT. Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan hasil bahwa ke 21 pernyataan mempunyai nilai gap negatif. Hasil pemetaan menggunakan metode ZOT semua bernilai positif (Suhaella, 2019). Pada layanan administrasi akademik dengan metode ZOT. Adapun faktor penyebab layanan tidak maksimal dengan metode ZOT, salah satunya tidak memahami *job description* (Saudidin, 2019).

Penelitian pada jasa penjualan Fuji Xerox dengan metode ZOT. Permasalahan yang terjadi yaitu banyaknya keluhan atas penjualan Fuji Xerox. Setelah dianalisis dengan metode ZOT didapatkan 9 item memiliki posisi layanan sekarang di bawah posisi MSA (Rukmi dkk, 2020). Pada pelayanan rumah makan dengan metode Dineserv, ZOT, dan QFD. Pengukuran dengan metode ZOT menggunakan skala DINESERV maka terdapat 7 atribut yang belum memenuhi kepuasan pelanggan Rumah Makan X. Sedangkan metode QFD memberikan rekomendasi 14 perbaikan (Sukpto dan Johanna, 2019). Pada jasa pelayanan gedung dengan metode ZOT. Hasil analisis dengan metode ZOT didapatkan 9 atribut pelayanan yang masih bisa ditoleransi oleh peserta diklat (Riskhanurfitriyah, 2019).

Penelitian pada jasa pengiriman barang dengan metode Servqual dan ZOT. Dengan metode Servqual terdapat 1 atribut yang bernilai positif. Sedangkan metode ZOT didapatkan 3 atribut yang masuk dalam kategori *Zone of Tolerance* (Dewi dkk, 2020). Pada layanan puskesmas dengan metode ZOT. Adapun permasalahan yang terjadi yaitu, kurangnya tempat parkir, kurangnya obat-obatan, kebersihan Puskesmas kurang, kurangnya kursi antrian, toilet kurang bersih, dan sampai pada kurangnya informasi pelayanan. Analisis dengan metode ZOT

didapatkan 6 atribut bernilai negatif (Rottie & Tryadi, 2020). Pada salah E-commerce dengan metode ZOT. Permasalahan yang terjadi yaitu keluhan konsumen atas ketidakcocokan barang yang dikirim oleh *seller*. Hasil analisis ZOT didapatkan pengguna layanan Shopee belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan saat sekarang (Fatonah dkk, 2018).

Penelitian pada jasa Laundry dengan metode Servqual, ZOT, dan IPA. Vicha Laundry beberapa kali menerima keluhan/komplain dari pelanggan, yang menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang ada saat sekarang, yang ditandai banyaknya gap negatif pada atribut pernyataan (Wardhani dkk, 2019). Pada pelayanan rumah sakit dengan metode ZOT. Dengan pemetaan distribusi ZOT didapatkan 30 atribut yang hasilnya menunjukkan, 10 atribut berada di atas MSS dan 7 atribut yang ada di bawah MSA yang membutuhkan peningkatan kualitas layanan (Nadiri & Kashif, 2020). Pada sebuah bank dengan metode ZOT. Hasil analisis ZOT menunjukkan bahwa terdapat kualitas layanan yang diberikan oleh bank, dengan kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi *tangible* dan empati dari kualitas layanan (Kandampully & Kashif, 2020).

Penelitian pada layanan rumah sakit Taiwan dengan metode ZOT. Penganalisisan dengan metode ZOT hanya berdasarkan rata-rata yang dapat meningkatkan pengukuran pada kualitas pelayanan (Chen, 2022). Pada layanan pemasaran produk Emerald dengan metode ZOT. Analisis dengan ZOT didapatkan dua dimensi kualitas layanan diidentifikasi yaitu, pada dimensi *tangible* dan dimensi *process*. Dua dimensi tersebut memiliki pengaruh yang lebih besar pada kepuasan dan loyalitas konsumen (Yap & Fillian, 2019). Pada sebuah Bank Konvensional di Nigeria, dengan metode ZOT. Terdapat hubungan positif antara harapan layanan pelanggan dan kualitas penyampaian layanan. Temuan mengungkapkan bahwa pelanggan memiliki tingkat harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi mereka tentang kualitas layanan (Chiekezie, 2019).

Atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas layanan pelanggan yang paling dapat diandalkan adalah layanan dalam waktu tersebut, umpan balik pada keluhan tanpa penundaan, staf yang berpakaian rapi dan karyawan yang efisien dan berpengetahuan yang menanamkan kepercayaan tentang layanan (Ramadass &

Swarnalatha, 2020). Tanggapan dari lima ratus pelanggan bank umum tentang persepsi kualitas layanan, kepentingan, tingkat layanan minimum dan yang diinginkan dari dua puluh dua atribut kualitas layanan digunakan untuk mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan (Veerabhadrapa dkk, 2019). Studi kuantitatif menunjukkan bahwa mereka yang cenderung lebih menyukai layanan dari waktu ke waktu cenderung memiliki ekspektasi memadai yang jauh lebih tinggi dan zona toleransi yang lebih kecil (Devlin dkk, 2019). Batas-batas zona toleransi pelanggan bersifat dinamis dan dapat disesuaikan selama proses pemberian layanan. Karena kepuasan keseluruhan (atau kualitas layanan) adalah hasil dari kepuasan dengan serangkaian transaksi yang terjadi selama proses layanan (Johnston, 2020). Ketika kepuasan meningkat, loyalitas pelanggan meningkat. Sedangkan hambatan kepercayaan, komitmen, dan peralihan tidak berpengaruh terhadap loyalitas (Nayebzadeh dkk, 2020).

Dari penelitian terdahulu diatas, disimpulkan bahwa metode *Zone of Tolerance* (ZOT) dapat digunakan dalam kualitas layanan di berbagai tempat seperti pada jasa transportasi logistik, pada pelayanan mini market, layanan administrasi akademik, jasa penjualan Fuji Xerox, pada pelayanan rumah makan, jasa pelayanan gedung, jasa pengiriman barang, pada layanan puskesmas, pada e-commerce, jasa Laundry, pelayanan rumah sakit, pada jasa bank konvensional, layanan rumah sakit Taiwan, pada layanan pemasaran produk Emerald, dan bank konvensional di Nigeria. Hasilnya adalah metode ZOT dapat menganalisis rentangan atau perbedaan antara layanan yang didapatkan konsumen dibandingkan harapan konsumen terhadap lembaga layanan.

Metode ZOT memiliki manfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan yaitu dapat melihat perbedaan antara layanan yang didapatkan konsumen dibandingkan harapan konsumen terhadap lembaga layanan tersebut. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan J&T Express Cabang By Pass Padang dalam meningkatkan kepuasan konsumen menggunakan metode Servqual. Dan mengetahui atribut/kriteria apa saja yang masih dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat ketidakpuasan konsumen pada sistem pelacak barang *online* yang tidak selalu *update* dengan persentase sebesar 86,7%.
2. Seringnya nomor resi tidak terlacak di web, sehingga konsumen tidak mengetahui paket pengirimannya sudah sampai dimana.
3. Kurangnya jaminan jika terjadi keterlambatan pada pengiriman dengan persentase sebesar 83,3%.
4. Estimasi penerimaan barang melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan
5. Kurangnya jaminan jika terjadi kerusakan dengan persentase sebesar 66,7%.
6. Tidak terdapatnya sarana kritik dan saran untuk keluhan pelanggan sebesar 63,3%.
7. Biaya pengiriman yang kurang terjangkau sebesar 60%.
8. Lambatnya karyawan memberi tanggapan dengan cepat terhadap keluhan pelanggan sebesar 53,3%.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan data menggunakan kuesioner
2. Pendekatan Servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan).
3. Metode ZOT digunakan untuk mengusulkan atau merekomendasikan upaya-upaya perbaikan kualitas layanan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan J&T Express Cabang By Pass Padang dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servqual?
2. Atribut/kriteria apa saja yang masih dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengetahui kualitas layanan J&T Express Cabang By Pass Padang dalam meningkatkan kepuasan konsumen menggunakan metode Servqual.
2. Mengetahui atribut/kriteria apa saja yang masih dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT).

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang mendalam dalam mengetahui tingkat kualitas layanan J&T Express Cabang By Pass Padang.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat membantu pihak manajemen perusahaan untuk mengetahui atribut-atribut layanan dan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen. Serta sebagai bahan evaluasi terhadap upaya yang telah ditempuh perusahaan terkait kualitas produk yang diberikan dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang.

3. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Metode ZOT memiliki manfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan yaitu dapat melihat perbedaan antara layanan yang didapatkan konsumen dibandingkan harapan konsumen terhadap lembaga layanan tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari enam bab, dimana masing-masing bab saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan teori tentang konsep kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode ZOT, model kualitas pelayanan, dan penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan data dan bagan alir metodologi penelitian.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menerangkan pengumpulan data yang dilakukan, penjabaran variabel-variabel yang diteliti, serta pengolahan data untuk memecahkan masalah.

Bab V Analisis Hasil

Bab ini membahas mengenai analisis setiap bagian yang ada pada pengolahan data hasil penelitian.

Bab VI Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan hasil analisis data dan saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu atas dasar temuan.