

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, aktivitas pengiriman barang menjadi semakin penting dalam mendukung kelancaran berbagai sektor, seperti perdagangan, industri, dan kebutuhan individu. Perkembangan teknologi dan konektivitas antar wilayah telah memungkinkan barang untuk dikirim ke berbagai tempat dalam waktu yang relatif singkat. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang cepat dan aman, perusahaan jasa pengiriman berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Kondisi ini menjadikan layanan pengiriman barang sebagai salah satu komponen utama dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan keberlangsungan bisnis di berbagai bidang.

Meskipun layanan pengiriman barang semakin berkembang, tantangan dalam menyediakan layanan masih menjadi perhatian utama. Beberapa masalah yang sering dihadapi meliputi keterlambatan pengiriman, kerusakan barang selama proses pengiriman, dan kurangnya komunikasi yang efektif antara pelanggan dan perusahaan jasa pengiriman. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dalam penyedia layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap proses, mulai dari penerimaan barang hingga pengantaran, berjalan dengan baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan besar dalam layanan pengiriman barang. Sistem pelacakan berbasis GPS, aplikasi digital, dan otomatisasi logistik adalah beberapa inovasi yang membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Teknologi ini memungkinkan pelanggan untuk memantau status pengiriman secara *real-time*, sehingga mereka merasa lebih percaya dan nyaman. Namun, penerapan teknologi ini memerlukan dukungan sumber daya manusia yang

kompeten dan pengelolaan yang tepat agar dapat memberikan manfaat maksimal kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam pengiriman barang mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, keamanan, kemudahan pelacakan, hingga keandalan penyedia jasa pengiriman. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat banyak tantangan yang dihadapi oleh perusahaan pengiriman barang, mulai dari keterbatasan infrastruktur, kendala geografis, hingga kurangnya sumber daya manusia yang terlatih. Tantangan-tantangan ini sering kali berujung pada keluhan pelanggan, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, atau bahkan hilangnya paket. Situasi ini menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas pelayanan Merupakan tingkat keunggulan atau kesempurnaan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, kemampuan dalam menyelesaikan masalah, serta keandalan layanan yang diberikan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah upaya untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui pelayanan yang konsisten, responsif, dan relevan dengan kebutuhan mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2021:54), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik sebuah layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tertentu. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan fitur dan karakteristik produk atau jasa, tetapi juga dengan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan selama proses pelayanan. seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (2020:43), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: keandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang apa yang diberikan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut disampaikan kepada pelanggan. Penelitian lain oleh

Zeithaml et al. (2019) menekankan pentingnya persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.

Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan dalam pengiriman barang tidak selalu berjalan mulus. Perusahaan sering kali menghadapi kendala seperti biaya operasional yang tinggi, perubahan kebijakan pemerintah, hingga gangguan eksternal seperti cuaca buruk. Selain itu, faktor sumber daya manusia juga memainkan peran penting. Karyawan yang tidak memiliki keterampilan atau pelatihan yang memadai dapat menjadi salah satu penyebab utama turunnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi langkah strategis yang harus dilakukan oleh perusahaan.

Pengiriman barang (*logistics delivery*) merupakan salah satu komponen penting dalam sistem logistik, yang mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pergerakan barang dari titik asal ke titik tujuan. Menurut Christopher (2019:43), pengiriman barang adalah bagian dari manajemen rantai pasok yang memastikan barang dapat sampai ke konsumen akhir secara tepat waktu, dalam kondisi baik, dan dengan biaya yang efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pengiriman barang tidak hanya melibatkan transportasi, tetapi juga integrasi antara teknologi, koordinasi, dan sumber daya manusia.

Pengiriman barang sangat penting dalam rantai pasokan dan logistik, yang mencakup berbagai aktivitas terkait pengangkutan produk fisik dari satu lokasi ke lokasi lain. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai moda transportasi. Sama halnya yang di katakan oleh Mentzer (2020:56), pengiriman barang melibatkan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengangkutan produk fisik dari satu lokasi ke lokasi lain, baik itu menggunakan transportasi darat, laut, maupun udara. Dalam konteks ini, pengiriman barang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga untuk mendukung keberlanjutan bisnis melalui efisiensi operasional.

Proses pengiriman barang yang baik dapat mengurangi biaya operasional, seperti biaya transportasi dan penyimpanan, serta meminimalkan resiko kerusakan atau kehilangan barang. Pengiriman barang bukan hanya sekedar proses fisik, tetapi juga merupakan bagian integral dari strategi bisnis secara keseluruhan. Perusahaan yang fokus pada pengintegrasian elemen-elemen logistik ini dengan baik akan lebih mampu memenuhi permintaan pelanggan dan mencapai keberhasilan di pasar yang kompetitif. Menurut Bowersox dan Closs (2021:34), menyatakan bahwa pengiriman barang adalah proses mengintegrasikan berbagai elemen logistik, termasuk pengemasan, penyimpanan, dan distribusi, dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sesuai dengan permintaan pelanggan. Pengiriman barang yang efektif, menurut mereka, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat.

Dengan meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki sistem pelacakan dan memastikan bahwa informasi pengiriman barang disampaikan dengan jelas kepada pelanggan maka ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat reputasi TIKI sebagai penyedia layanan pengiriman yang andal dan responsif. Sebagaimana telah di buktikan berbagai Penelitian terdahulu yang di kemukakan oleh Sari (2022), dalam penelitian berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Barang di TIKI Cabang Bandung*” memfokuskan pada kualitas pelayanan di TIKI, dengan metodologi wawancara dan observasi terhadap pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan pengiriman barang sangat dipengaruhi oleh faktor seperti kejelasan informasi pengiriman, kecepatan respon terhadap keluhan, serta kualitas fisik barang saat sampai di tujuan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun TIKI memiliki sistem yang baik dalam hal pengaturan pengiriman, terdapat beberapa kendala dalam sistem tracking yang kurang memadai, yang mengganggu kepuasan pelanggan.

Peningkatan komunikasi dan transparansi dalam proses pengiriman barang tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Dengan memastikan bahwa pelanggan selalu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan merasa terlibat dalam proses pengiriman, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi positif di pasar. Sebagaimana Penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Pratama (2022) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada JNE Cabang Jakarta". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam dengan pelanggan dan analisis observasi terhadap operasional pengiriman barang di cabang JNE Jakarta. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun JNE Jakarta memiliki sistem pelacakan yang baik dan layanan yang cepat, ada beberapa area yang perlu perbaikan, terutama dalam hal penanganan keluhan pelanggan. Ketidakpuasan sering muncul pada saat pelanggan merasa kurang mendapatkan informasi yang memadai mengenai keterlambatan pengiriman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan komunikasi dan transparansi dalam proses pengiriman barang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi dan logistik di Indonesia. Cabang Kota Gunungsitoli merupakan salah satu dari sekian banyak cabang yang dimiliki oleh PT JNE. Lokasi cabang ini berada di Kota Gunungsitoli, Ibu Kota Kabupaten Nias, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Sebagai salah satu cabang PT. JNE Express cabang Kota Gunungsitoli bertugas menyediakan layanan pengiriman barang dan dokumen untuk wilayah dan sekitarnya. Hal ini meliputi pengambilan barang dari pengirim, pengemasan dengan aman dan sesuai standar, pengiriman barang sesuai jadwal dan tujuan. serta penanganan tugas administrasi terkait.

Kualitas pelayanan menjadi aspek kunci bagi PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan. Dalam pengiriman barang, kualitas pelayanan mencakup berbagai elemen seperti ketepatan waktu, keamanan barang, dan kemudahan akses informasi.

JNE Kota Gunungsitoli berupaya menjaga ketepatan waktu pengiriman meskipun menghadapi tantangan geografis di wilayah Nias yang cukup luas. Selain itu, sistem pengemasan dan penanganan barang yang profesional memastikan barang sampai dalam kondisi baik, sehingga pelanggan merasa nyaman. Tidak hanya itu, JNE juga menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk membantu pelanggan menyelesaikan berbagai masalah terkait pengiriman. Ketersediaan sistem pelacakan secara *real-time* memberikan transparansi dan kepastian kepada pelanggan mengenai status barang mereka. Semua ini mencerminkan komitmen JNE Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi demi memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan peningkatan berkelanjutan, JNE berharap dapat menjadi mitra logistik terpercaya bagi masyarakat Kepulauan Nias.

Berdasarkan hasil observasi dimana peneliti, menemukan beberapa fenomena yaitu tentang kualitas pelayanan dimana sering mengalami keterlambatan pengiriman barang dibandingkan dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Kondisi ini seringkali membuat pelanggan merasa tidak puas karena mereka mengandalkan kecepatan pengiriman untuk keperluan mendesak. Selain itu, komunikasi dengan pelanggan kadang kurang optimal, seperti tidak adanya informasi yang jelas mengenai status pengiriman barang, sehingga pelanggan harus berulang kali menghubungi layanan pelanggan untuk mendapatkan kejelasan. Masalah lain yang terjadi adalah kondisi barang yang sampai tidak sesuai harapan, seperti kerusakan pada paket atau kehilangan barang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli)”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?
2. Apa saja kendala dalam pengiriman barang yang di hadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengiriman barang PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pengiriman barang yang di hadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

- a. Bagi peneliti:

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pemahaman lebih dalam mengenai kualitas pelayanan dalam pengiriman barang. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan dalam menganalisis data dan menerapkan metode kualitatif dalam penelitian, serta memberikan pengalaman praktis dalam memahami operasional perusahaan jasa pengiriman.

- b. Bagi lokasi penelitian (PT.JNE Express Cabang Gunungsitoli):

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kualitas pelayanan pengiriman barang dari JNE Express di wilayah tersebut. Hasil penelitian dapat membantu pihak terkait, seperti JNE Express dan pemerintah setempat, dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam layanan yang di sediakan. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan yang tepat di ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

c. Bagi Universitas Nias:

Penelitian ini dapat meningkatkan reputasi dan pengakuan Universitas Nias dalam bidang penelitian dan kontribusi terhadap pemahaman tentang kualitas pelayanan dalam pengiriman barang. Universitas Nias dapat menjadi pusat pengetahuan dan penelitian yang dapat di andalkan dalam hal ini, sehingga meningkatkan citra dan daya tarik universitas nias bagi calon mahasiswa, peneliti, dan masyarakat umum.

d. Bagi peneliti selanjutnya:

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau sumber inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan studi tentang kualitas pelayanan dalam pengiriman barang. Penelitian ini dapat menjadi titik awal untuk penelitian lebih lanjut yang melibatkan variabel-variabel tambahan, populasi yang lebih luas, atau lokasi penelitian yang berbeda. Dengan membangun pada penelitian sebelumnya, peneliti selanjutnya dapat memperluas pemahaman kita tentang kepuasan pelanggan dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dalam bidang ini.