

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pergerakan ekonomi terus tumbuh di Indonesia salah satunya adalah dalam bidang jasa ekspedisi pengiriman barang. Pada saat ini pengiriman barang menjadi hal yang tidak asing lagi karena para pelaku bisnis sekarang ini banyak bertransaksi di internet. Orang-orang akan semakin mudah untuk berbelanja, walaupun penjualan dan pembelian tidak saling bertemu langsung. Itulah sebabnya jasa pengiriman barang semakin dibutuhkan. Peluang bisnis dan prospek jasa pengiriman barang masih sangat bagus dan terus berkembang [1].

Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala suatu yang mudah dan praktis. Terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut ke terjangkau wilayah. Perkembangan digitalisasi seperti sekarang ini dalam informasi dan teknologi begitu cepat, sehingga menimbulkan ketatnya persaingan dalam berbisnis. Sehingga membuat para pelaku bisnis berpikir lebih luas, inovatif dan kreatif terhadap perkembangan ini, baik dibidang ekonomi, sosial, politik maupun budaya [2]. Untuk memberikan kepuasan dan mendapat kepercayaan pelanggan, perusahaan jasa harus mengerti keinginan pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim yang dipercaya memiliki kualitas dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Salah

satu jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan AnterAja. Anteraja didirikan oleh PT. Tri Adi Bersama pada tahun 2019 awal. Perusahaan pendiri ini merupakan anak dari **Triputra Group** yang sudah berbisnis di bidang manufaktur, agribisnis, hingga *trading and service*. Anteraja merupakan salah satu perusahaan ekspedisi penyedia jasa pengiriman yang menyediakan jasa pengiriman barang dari gudang dikirim ke tempat tujuan pelanggan CV. Anteraja cabang Mekarmukti mempunyai 14 kurir yang bertugas mengirimkan paket ke 14 titik pengantaran di Cikarang Baru. Permasalahan yang sering dialami CV. Anteraja cabang Mekarmukti berhubungan dengan alokasi kurir dengan pengiriman yang harus diselesaikan. Dalam sebuah perusahaan atau industri, sumber daya terbatas mencakup semua faktor produksi seperti mesin, tenaga kerja, bahan baku, atau modal Saat menyelesaikan beberapa tugas yang ada, setiap pekerja memiliki tingkat produktivitas yang berbeda. Perbedaan ini dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain kondisi fisik, pengetahuan, pengalaman, minat, dan kepribadian karyawan [3] .

Menurut Kotler dalam Panjaitan dan Yuliati (2016) [4], mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Pelayanan jasa yang terbaik tentunya akan menjadi pilihan para pelanggan dalam mencari jasa untuk memenuhi kebutuhannya. . Menurut Kotler (2002:83) [5] pelayanan sendiri adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun,

dengan adanya perusahaan jasa memberikan pelayanan yang maksimal, diharapkan dapat memberikan nilai tambah yang dapat mengakibatkan kepuasan kepada konsumen sehingga akan menimbulkan kelayalitan pada konsumen.

Terdapat permasalahan dalam aplikasi anteraja melalui *appstore* yaitu kekecewaan pada ekspedisi yang hambat dalam mengirim kan barang ke daerah yang dituju dan kurangnya info dari aplikasi anteraja.

Lambatnya respon terhadap kepuasan pengguna aplikasi anteraja

Pada permasalahan yang telah dijelaskan diatas, dimana AnterAja belum banyak yang digunakan di masyarakat, di karenakan barunya berdiri di Indonesia, maka penelitian ini dilakukan dengan mengukur kesiapan pengguna dalam menerima dan mengguakan AnterAja. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan layanan dari AnterAja yaitu, Service quality (Servqual). Metode servqual menjadi model pengukuran kualitas jasa yang populer digunakan. servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan (Astuti dan Salisah, 2016) [4].

Dimensi kualitas ini dikonsepskan oleh SERVQUAL yang meliputi lima dimensi yaitu reliability, responsive, assurance, emphaty dan tangible menurut (F. Tjiptono& G. Chandra 2012: 75) [6]. Melalui metode service quality dapat

didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian yang ada di atas, peneliti berusaha untuk memprediksi kesiapan pelayanan kepada masyarakat terhadap penggunaan AnterAja dengan metode Servqual (Service quality). Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian guna mengetahui sejauh mana kesiapan Aplikasi AnterAja sebagai ekspedisi pengantaran barang pada masa saat ini dengan mengangkat judul

“Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna AnterAja Menggunakan Metode Servqual”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab jasa ekspedisi apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa ekspedisi Anteraja?
2. Bagaimana implementasi *Product Liability* terhadap konsumen jasa pengiriman ?
3. Bagaimana cara untuk meningkatkan ekspedisi AnterAja pada kualitas pelayanannya?

4. Bagaimana cara mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna AnterAja kepada masyarakat?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini khususnya difokuskan hanya untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan AnterAja.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual dengan 5 variable yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap user satisfaction.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan pada masyarakat umum, pelajar, mahasiswa dan pekerja.
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah mereka yang menggunakan layanan pengantaran barang pada AnterAja.
5. Pengolahan data menggunakan SPSS (Statistical Product And Services Solutions).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai Berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan AnterAja dengan menggunakan metode Servqual (*Service Quality*).
2. Mengevaluasi penerapan sistem pelayanan pada ekspedisi AnterAja.
3. Meningkatkan layanan AnterAja berdasarkan analisis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dapat membantu pihak layanan aplikasi AnterAja mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna aplikasi.
2. Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Anteraja kepada konsumen.
3. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
4. Sebagai referensi bagi penelitian yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini mengemukakan pokok persoalan antara lain latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, kualitas layanan, metode service quality (servqual). Berisi definisi-definisi dan teoro-teori yang menjadi dasar dalam penulisan penelitian dan diambil dari berbagai sumber dan literatur.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variable, skala likert (summated rating scale) dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, membahas gambaran umum AnterAja, serta menggunakan metode Servqual.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini membahas tentang hasil analisis dari data layanan yang telah di kumpulkan melalui SPSS dan di buat dengan menggunakan Metode Servqual, serta memberikan rekomendasi pada pelayanan AnterAja.

BAB VI :PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.