

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha yang sangat pesat berdampak pada banyaknya unit usaha baru yang digagas oleh masyarakat, baik skala kecil, menengah maupun besar. Fenomena ini diikuti dengan pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau jasa kurir. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu mendukung para pelaku bisnis karena dapat mengantarkan barang kepada pelanggan baik di lokasi bisnis maupun jauh di luar wilayah operasional perusahaan, sehingga dapat memperluas jangkauan pasar yang otomatis akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Banyak perusahaan penyedia jasa pengiriman, salah satunya adalah PT. TIKI Line Nugraha Ekakurir atau bisa disebut JNE. Adanya jasa pengiriman barang akan memudahkan pelaku online shop untuk mengantarkan pesanan konsumen sesuai dengan jenis layanan paket yang mereka inginkan.

Nugraha Ekakurir Line atau biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman logistik yang berbasis di Jakarta. Dengan nama resmi berlabel Tiki 2 Jalan Nugraha Ekakurir merupakan perusahaan pelayaran terbesar di Indonesia. Didukung dengan jaringan yang tersebar luas di Indonesia dengan lebih dari 500 kantor perwakilan TIKI di seluruh nusantara menjadi bukti nyata bahwa TIKI terus berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumen.

Kualitas pelayanan bagi penyedia jasa merupakan suatu hal yang harus dilakukan dengan baik. Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan, dapat dilakukan analisis tentang tingkat kepuasan konsumen. Analisis tersebut dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyedia jasa pengiriman barang yang dapat membuat pelanggan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan sebagai acuan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Terdapat lima dimensi SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi nasabah atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*) yakni Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Alasan pemilihan metode ini dibandingkan dengan metode yang lainnya karena metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Setelah itu akan dilakukan penilaian dengan melibatkan pelanggan untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem informasi yang diberikan oleh JNE Express Bibis apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan ataukah belum. Tahapan selanjutnya adalah menggunakan metode *Important Performance Analysis*

(IPA) yang mana metode ini merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan pelanggan dengan sistem informasi yang disediakan pihak JNE Express Bibis dalam mengukur kepuasan pelanggan. Penggunaan metode IPA ini berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang kinerjanya masih buruk dan atribut mana yang harus dipertahankan. Maka dari sini nantinya dapat ditentukan usulan perbaikan atribut yang penting namun kinerja masih buruk. Dengan adanya perbaikan nantinya dapat memperbaiki kualitas pelayanan sehingga sesuai apa yang diharapkan dan dapat berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan.

Dari uraian diatas maka cukup alasan untuk meneliti berbagai kelemahan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Express Bibis sehingga nantinya di harapkan JNE Express Bibis dapat mengetahui dengan jelas pada bagian mana diperlukan perbaikan guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas sistem informasi yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan, yang mana selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan kajian bagi JNE Express Bibis untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas sistem informasi yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan pelanggan. Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas maka penulis mengambil judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM INFORMASI LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE EXPRESS DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi jasa pengiriman barang JNE Express?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan konsumen JNE Express terhadap layanan sistem informasi yang telah diterima?

1.3. Ruang Lingkup

Pada penelitian ini diberikan beberapa batasan masalah agar penelitian dapat mengarah pada tujuan utama. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan di JNE Express Bibis.
2. Objek yang diteliti adalah faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas sistem informasi dan tingkat kepuasan pelanggan.
3. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi jasa pengiriman barang JNE Express.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan JNE Express terhadap kualitas layanan sistem informasi yang telah diterima.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang bermakna bagi:

1. Pelanggan JNE Express
Mendapatkan layanan sistem informasi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan.
2. JNE Express

Mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi dan tingkat kepuasan pelanggan untuk menjadi pertimbangan dalam memperbaiki pelayanan.

3. Peneliti

Meningkatkan pemahaman mengenai metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis agar memudahkan pembaca dalam memahami isi dan alur penelitian. Skripsi ini terdiri dari lima bab utama yang saling berkaitan dan disusun secara berurutan untuk mendukung penyampaian ide dan hasil penelitian secara menyeluruh.

Bab I merupakan Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai alasan pentingnya dilakukan penelitian dan fokus utama yang akan dikaji.

Bab II membahas Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori, yang menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang mendasari penelitian ini. Pada bab ini juga disajikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan dalam menyusun kerangka konseptual, serta pengenalan terhadap metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan dalam penelitian.

Bab III adalah Metode Penelitian, yang menjelaskan secara rinci mengenai pendekatan penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data. Pada bagian ini juga diuraikan prosedur pelaksanaan penelitian, mulai dari perencanaan hingga pengolahan data.

Bab IV menyajikan Implementasi dan Pembahasan, yang berisi hasil analisis data, interpretasi temuan, serta pembahasan yang dikaitkan dengan teori yang relevan. Pada bab ini dilakukan pemetaan atribut layanan dalam