

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR KRANJI

Roberta H. A. Tanisri¹⁾, Istiqomah²⁾

^{1,2)} Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
Email : roberta.heni@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstrak, Transaksi perdagangan barang saat ini berkembang dengan pesat dan bahkan banyak yang beralih ke jenis perdagangan melalui *e-commerce*. Hal tersebut memberikan pengaruh pada turut berkembangnya perusahaan jasa pengiriman barang sebagai bagian tak terpisahkan dari bisnis perdagangan *e-commerce* ini. JNE cabang Kranji-Bekasi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengantaran dan pengiriman barang dan dalam proses pemenuhan tersebut senantiasa mengutamakan kualitas pelayanannya sebagai bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan serta salah satu tindakan untuk memenangkan persaingan dengan perusahaan sejenis dimasa yang akan datang. Banyaknya keluhan pelanggan yang terdata selama periode bulan Maret 2020 sampai dengan Februari 2021 yaitu sebanyak 201 keluhan. Metode *service quality (servqual)* digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang dilakukan oleh JNE Cabang Kranji-Bekasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil yang diperoleh yakni didapatkan nilai kesenjangan (*gap*) pada dimensi *tangible* sebesar (-0,65), dimensi *reliability* sebesar (-0,42), dimensi *responsiveness* sebesar (-0,81), dimensi *assurance* sebesar (-0,64), dan dimensi *empathy* sebesar (-0,99). Aspek dimensi kualitas yang perlu untuk diperbaiki yaitu ruang tunggu yang nyaman, repacking yang lebih rapi, tempat parkir yang aman dan luas, adanya jaminan jika paket hilang, dan peningkatan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*

PENDAHULUAN

Aktivitas perdagangan mengalami banyak perkembangan dan kemajuan diberbagai bidang. Kemajuan yang dapat kita lihat adalah berkembangnya jenis perdagangan dengan banyak bermunculan transaksi tanpa bertatap muka, yaitu melalui perdagangan *e-commerce*. Berkembangnya media digital ditandai dengan semakin bertambah *platform marketplace*, memberikan peluang baru bagi bisnis jasa pengantaran barang. Bisnis jasa pengantaran barang memiliki peranan yang sangat penting dalam rantai perdagangan *e-commerce*. Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan suatu konsumen untuk memilih jasa pengiriman yang paling tepat sesuai dengan kebutuhan. Faktor tersebut antara lain dilihat dari sisi tarif pengiriman, kecepatan pengiriman, hingga penanganan barang selama barang dalam proses pengiriman sampai dengan ke tempat masing-masing konsumen. Faktor-faktor tersebut seringkali digunakan sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan jasa pengiriman. Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor penting yang harus tetap dijaga agar sebuah perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Peningkatan kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan dengan mengetahui dan memahami keinginan

pelanggan dan juga karakteristiknya. (Mustofa, Handoyo, & Ernawati, 2016)

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terkait dengan sesuatu hal yang yang memunculkan perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan terhadap layanan yang mereka peroleh, sedangkan kualitas jasa sendiri adalah penyesuaian terhadap aspek-aspek yang ingin dicapai untuk dikontrol terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pengguna jasa tersebut. (Prananda, Lucitasari, & Khannan, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan jasa. Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan yang diinginkan oleh para pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka dapat dikatakan kepuasan pelanggan akan tercapai namun dapat terjadi pula sebaliknya. Apabila kualitas pelayanan jauh dari harapan pelanggan, maka pelanggan tersebut akan timbul rasa kecewa. (Astuti, Riadi, & Kholil, 2015)

Kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan

terhadap suatu ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual suatu produk ataupun jasa. Apabila suatu perusahaan mampu memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan juga mampu dalam memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibandingkan dengan pesaing lainnya. Kepuasan pelanggan tergantung pula pada kualitas jasa dan pelayanan yang dihasilkan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan pelanggan yang dapat diterjemahkan dalam suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. (Setiawan & Frianto, 2021)

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengantaran dan pengiriman barang. PT JNE dalam proses pemenuhan kebutuhan pengiriman barang senantiasa mengutamakan kualitas pelayanannya sebagai bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan serta salah satu tindakan untuk memenangkan persaingan kedepannya. Banyak bermunculan perusahaan pesaing jasa pengiriman memicu semakin ketatnya persaingan dalam sektor jasa pengiriman. Perusahaan jasa pengiriman akan terus bersaing untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya melalui harga dan kepercayaan. (Wijayanti, Saidani, & Fidhyallah, 2021).

Kantor cabang PT JNE yang berlokasi di daerah Kranji-Bekasi memiliki jumlah pelanggan sebanyak 31.643 pelanggan. Jumlah tersebut merupakan hasil dari pengamatan dan pengambilan data dalam kurun waktu bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Februari 2021. Dalam proses berjalannya usaha jasa pengantaran dan pengiriman barang seringkali mengalami kenaikan maupun penurunan pelanggan. JNE cabang Kranji-Bekasi ini pun terjadi beberapa keluhan pelanggan yang disebabkan kesalahan dari pihak pelanggan maupun kesalahan dari pihak JNE cabang Kranji-Bekasi ini. Keluhan yang selama ini masuk diantaranya paket hilang/rusak, pengiriman tidak sesuai dengan waktu estimasi kedatangan sistem, pelanggan tidak merasa menerima paket namun status pada sistem sudah diterima, dan pengiriman tidak sesuai dengan nomor resi yang tercantum di sistem pelacakan.

Tabel 1. Data Keluhan Pelanggan Periode Maret 2020 – Februari 2021

No	Jenis Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan
1	Paket hilang/rusak	61
2	Pengiriman tidak sesuai dengan waktu estimasi di sistem	85
3	Pelanggan tidak merasa menerima paket namun status di sistem pelacakan sudah diterima	17
4	Pengiriman tidak sesuai dengan nomor resi yang dicantumkan pada sistem pelacakan	38

Berdasarkan data yang dikumpulkan secara historis seperti terlihat pada Tabel 1. didapatkan bahwa keluhan yang diterima JNE cabang Kranji-Bekasi paling besar pada keluhan pengiriman tidak sesuai waktu estimasi di sistem dengan jumlah 85 keluhan, kemudian keluhan paket hilang/rusak sebanyak 61 keluhan, pengiriman tidak sesuai dengan nomor resi sistem pelacakan sebanyak 38 keluhan, dan pelanggan tidak merasa menerima paket namun status pelacakan sistem sudah diterima sebanyak 17 keluhan. Data tersebut dapat terhitung tinggi dan tidak sesuai dengan kebijakan manajemen JNE cabang Kranji-Bekasi yang mengharuskan tidak ada keluhan pelanggan di kantornya. Identifikasi kualitas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara menerapkan metode *service quality (servqual)* sebagai alat untuk mengukur kualitas jasa pelayanan pada JNE cabang Kranji-bekasi dan mengetahui harapan dari para pelanggan. Dari hasil identifikasi itu yang nantinya akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman JNE cabang Kranji-Bekasi.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *service quality (servqual)*. Metode ini dibangun berdasarkan asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal untuk masing-masing atribut tersebut. Metode ini juga menganalisis setiap *gap* antara dua variabel pokok yaitu jasa yang diharapkan dengan jasa yang dipersiapkan. (Setyorini & Anggit, 2022)

Teknik pengumpulan data yang diimplementasikan dalam penyusunan dan pengambilan data dalam penelitian ini digunakan teknik observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner. Metode teknik observasi digunakan untuk mengamati aktivitas-aktivitas yang berlangsung di JNE cabang Kranji-Bekasi. Teknik wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan wawancara kepada kepala cabang JNE cabang Kranji-Bekasi. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada responden sebagai berikut:

1. Kapan JNE didirikan dan oleh siapa?
2. Produk/layanan apa saja yang disediakan oleh pihak JNE?
3. Seberapa pentingkah kualitas pelayanan dan apa arti kepuasan pelanggan bagi JNE cabang Kranji-Bekasi?
4. Apakah perusahaan pernah menerima keluhan dalam pelayanannya? Jika pernah, bagaimana perusahaan menanggapi keluhan tersebut?
5. Apakah tolak ukur yang digunakan pihak JNE cabang Kranji-Bekasi dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kepuasan pelanggan atau belum?
6. Upaya apa saja yang telah dilakukan JNE cabang Kranji-Bekasi terkait peningkatan kepuasan pelanggan?

Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang nantinya akan digunakan dalam mencari nilai kenyataan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, harga, dan kualitas pelayanan yang dilakukan ke responden dengan menjawab beberapa pertanyaan yang sudah diajukan untuk diisi oleh masing-masing responden. (Putra, 2019) Penyebaran kuesioner dilakukan kepada beberapa responden yang merupakan pelanggan dari JNE cabang Kranji-Bekasi.

Tahap pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi lima variabel dimensi pokok kualitas. Adapun kelima dimensi kualitas tersebut meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). (Wati & Riana, 2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden berdasarkan perhitungan sampel dari jumlah pelanggan JNE cabang Kranji-Bekasi pada bulan Maret 2020 sampai dengan Februari 2021 yang berjumlah 31.643 orang pelanggan. Pada Tabel 2 dapat dilihat variabel dari lima dimensi kualitas yang menjadi dasar dalam penyusunan pertanyaan kuesioner.

Tabel 2. Variabel Dimensi Kualitas

Dimensi Kualitas	Variabel Pernyataan
<i>Tangible</i>	Lokasi mudah ditemukan
	Tempat parkir yang disediakan luas dan aman
	Ruang tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	Pelayanan yang diberikan teliti dan cepat
	Pengiriman paket sesuai dengan perkiraan waktu pengiriman
	<i>Repacking</i> rapi
<i>Responsiveness</i>	Proses klaim mudah dan cepat
	Pelacakan dan informasi paket mudah dan ter-update
	Karyawan siap menanggapi keluhan
<i>Assurance</i>	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan
	Adanya jaminan jika paket rusak/hilang
	Adanya jaminan jika paket mengalami keterlambatan
<i>Empathy</i>	Karyawan menghargai seluruh pelanggan
	Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan santun
	Karyawan peduli dengan kebutuhan pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan pada pengolahan data terkait kenyataan, harapan, kesenjangan (*gap*), dan tingkat kualitas pelayanan pada JNE

Cabang Kraji-Bekasi didapatkan hasil rekapitulasi pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Rekapitulasi Perhitungan Kenyataan, Harapan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian

Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible</i>	3.57	4.22	-0.65	84.59
<i>Reliability</i>	3.57	3.71	-0.14	96.22
<i>Respsiveness</i>	3.56	4.37	-0.81	81.46
<i>Assurance</i>	3.73	4.37	-0.64	85.35
<i>Empathy</i>	3.41	4.40	-0.99	77.50
Rata-Rata	3.57	4.21	-0.65	85.02

Pada dimensi *tangible* didapatkan hasil bahwa kenyataan memiliki nilai rata-rata senilai 3,57. Harapan memiliki nilai rata-rata senilai 4,22. Nilai rata-rata *gap* antara kenyataan dan harapan yang diterima pelanggan JNE cabang Kranji-Bekasi senilai (-0,65). Pada dimensi *tangible* juga dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas layanan dan didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian kualitas layanan senilai 84,59. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kesesuaian kualitas layanan serta *gap* yang bernilai minus (-) dan nilai kenyataan yang bernilai lebih rendah dibandingkan harapan maka dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada JNE cabang Kranji-Bekasi belum terpenuhi.

Pada dimensi *reliability* didapatkan hasil bahwa kenyataan memiliki nilai rata-rata senilai 3,57. Harapan memiliki nilai rata-rata senilai 3,71. Nilai rata-rata *gap* antara kenyataan dan harapan yang diterima pelanggan JNE cabang Kranji-Bekasi senilai (-0,42). Pada dimensi *reliability* juga dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas layanan dan didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian kualitas layanan senilai 96,22. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kesesuaian kualitas layanan serta *gap* yang bernilai minus (-) dan nilai kenyataan yang bernilai lebih rendah dibandingkan harapan maka dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada JNE cabang Kranji-Bekasi belum terpenuhi.

Pada dimensi *responsiveness* didapatkan hasil bahwa kenyataan memiliki nilai rata-rata senilai 3,56. Harapan memiliki nilai rata-rata senilai 4,37. Nilai rata-rata *gap* antara kenyataan dan harapan yang diterima pelanggan JNE cabang Kranji-Bekasi senilai (-0,81). Pada dimensi *responsiveness* juga dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas

layanan dan didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian kualitas layanan senilai 81,46. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kesesuaian kualitas layanan serta *gap* yang bernilai minus (-) dan nilai kenyataan yang bernilai lebih rendah dibandingkan harapan maka dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada JNE cabang Kranji-Bekasi belum terpenuhi.

Pada dimensi *assurance* didapatkan hasil bahwa kenyataan memiliki nilai rata-rata senilai 3,73. Harapan memiliki nilai rata-rata senilai 4,37. Nilai rata-rata *gap* antara kenyataan dan harapan yang diterima pelanggan JNE cabang Kranji-Bekasi senilai (-0,64). Pada dimensi *assurance* juga dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas layanan dan didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian kualitas layanan senilai 85,35. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kesesuaian kualitas layanan serta *gap* yang bernilai minus (-) dan nilai kenyataan yang bernilai lebih rendah dibandingkan harapan maka dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada JNE cabang Kranji-Bekasi belum terpenuhi.

Pada dimensi *empathy* didapatkan hasil bahwa kenyataan memiliki nilai rata-rata senilai 3,41. Harapan memiliki nilai rata-rata senilai 4,40. Nilai rata-rata *gap* antara kenyataan dan harapan yang diterima pelanggan JNE cabang Kranji-Bekasi senilai (-0,99). Pada dimensi *empathy* juga dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas layanan dan didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian kualitas layanan senilai 77,50. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kesesuaian kualitas layanan serta *gap* yang bernilai minus (-) dan nilai kenyataan yang bernilai lebih rendah dibandingkan harapan maka dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada JNE cabang Kranji-Bekasi belum terpenuhi.

Langkah perbaikan kualitas pelayanan yang ada dan untuk merubah nilai *gap* agar menjadi bernilai positif sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi maka dilakukan penjabaran dengan menggunakan diagram kartesius. Pembagian kuadran akan didapatkan dimensi dan variabel apa saja yang sangat memungkinkan untuk dilakukan perbaikan. Perbaikan yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar mampu memenuhi kepuasan pelanggan adalah ruang tunggu yang nyaman dan proses *repacking* yang lebih rapi. Pada proses penelitian ini didapatkan hasil bahwa dimensi kualitas yang diperbaiki adalah

pada kuadran I dan II. Kuadran I yang merupakan prioritas utama berupa perbaikan ruang tunggu agar dapat memberikan kenyamanan dan adanya penambahan proses *packing* pada setiap pengiriman. Sedangkan pada hasil di kuadran II terkait dengan ketersediaan lahan parkir.

Pelanggan yang puas terhadap suatu jasa yang ditawarkan akan cenderung menggunakannya kembali jasa tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal itu yang akan membantu perusahaan tetap bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang lebih besar. (Papatangan, Tamengkel, & Walangitan, 2021)

Kualitas pelayanan yang harus dipertahankan oleh pihak JNE cabang Kranji-Bekasi agar pelanggan merasa puas yaitu; lokasi yang mudah ditemukan, pengiriman paket sesuai dengan perkiraan waktu pengiriman, proses klaim mudah dan cepat, informasi paket yang *ter-update*, harga sesuai dengan kualitas pelayanan, adanya jaminan apabila paket mengalami keterlambatan, karyawan menghargai seluruh pelanggan, dan karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan santun.

Perbaikan yang perlu diperbaiki namun dengan prioritas rendah karena dianggap pelayanan yang ada sudah biasa atau cukup meliputi; tempat parkir yang disediakan aman dan luas, pelayanan yang diberikan teliti dan cepat, karyawan sigap dalam menangani keluhan, adanya jaminan jika paket hilang atau rusak, dan karyawan peduli dengan kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini tidak ada pelayanan yang dianggap berlebihan dan perlu untuk dikurangi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah dihasilkan nilai *gap* yang bernilai negatif pada semua dimensi kualitas. Dengan nilai *gap* yang negatif tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan pada JNE cabang Kranji-Bekasi belum terpenuhi. Untuk itu diperlukan strategi perbaikan yang harus dijalankan oleh manajemen JNE cabang Kranji-Bekasi. Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data, maka dapat ditarik kesimpulan diketahui beberapa aspek dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki yaitu pada kuadran I (prioritas utama) berupa ruang tunggu nyaman, *repacking* yang lebih rapi. Pada

kuadran II (prioritas rendah) yaitu tempat parkir yang disediakan aman dan luas, pelayanan yang diberikan teliti dan cepat, karyawan sigap menanggapi keluhan, adanya jaminan jika paket hilang atau rusak, karyawan peduli dengan kebutuhan pelanggan.

Saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini kepada manajemen JNE cabang Kranji-Bekasi adalah dengan melakukan penataan kembali ruang tunggu agar pelanggan yang datang merasa nyaman, karyawan harus lebih mengutamakan kebersihan ruang tunggu pelanggan, dan karyawan perlu diberikan pelatihan ulang agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Integrasi Sistem Industri UMJ*, II(1), 28-37.
- Mustofa, M., Handoyo, & Ernawati, D. (2016, Januari). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. *Tekmapro Journal of Industrial Engineering and Management*, XI(01), 01-14.
- Papatangan, T., Tamengkel, L. F., & Walangitan, O. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Productivity*, II(5), 397-402.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. (2019, Juni). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI-Optimasi Sistem Industri*, XII(01), 01-11.
- Putra, F. C. (2019). *Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) yang Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Yogyakarta: Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021, Juni). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian).

- BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, III(03), 352-366.
- Setyorini, I., & Anggit, R. H. (2022, Juni). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, III(01), 88-94.
- Wati, E., & Riana, D. (2016). Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Masyarakat Informatika*, VII(1), 20-31.
- Wijayanti, R. M., Saidani, B., & Fidhyallah, N. F. (2021). Pengaruh Harga dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman X Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Di Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, II(01), 150-159.