



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN JNT
EXPRESS CABANG CILINCING DIMASA PANDEMI
COVID-19**

Ledi Diana¹, Muhamad Assad²,

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI,
Jakarta

²Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

Abstract

One of the service industries that is experiencing dynamics in its development is the Cilincing Outlet of PT J&T Express, a freight and document delivery service that has been established since August 2015. This research was motivated by the Covid-19 pandemic which caused a decline in the number of J&T customers. The purpose of this study is to determine the quality of service to customers, the factors that hinder service, and the efforts made by the Cilincing Outlet of PT J&T Express in improving service quality during the Covid-19 pandemic. This study used five independent variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, and one dependent variable, namely customer satisfaction. Informants in this study were employees and customers of the Cilincing Outlet of J&T Express. Key informants consisted of 8 respondents who were selected using non-statistical analysis, namely the analysis used for qualitative data. Based on interviews, observations and documentation studies, the results of research show that based on physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy, not all services at the Cilincing Outlet of J&T Express run well. The causes include, among others, employees with slow performance and inadequate facilities and infrastructure. As a result, the number of customers is decreasing.

Keyword : Service quality customer satisfaction covid 19 physical evidence reliability responsiveness assurance empathy

*Cronicle of Article: Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00, 2020).
©2020 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Administrasi Bisnis
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI*

Profile and corresponding author: Ledi Diana adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10530. Corresponding Author: ledidiana000@gmail.com, muhas72@gmail.com

How to cite this article : Diana L (2022) 'Analisis Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan JNT express cabang cilincing di masa Pandemi Covid19, Jurnal Mahasiswa Administrasi Bisnis, 2(4), pp. 460-, 468 Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS/index>

Pendahuluan

JnT Express di Jakarta Utara memiliki 19 cabang. Salah satunya cabang Cilincing yang berada di Jl. Kesatrian No.1, RT 05/RW 05, Cilincing, Jakarta Utara. Dalam penjualannya dapat dilihat peningkatan atau penurunan penjualan setiap bulannya, mulai dari Januari 2021 hingga Maret 2021.

No.	Bulan	Jumlah Pelanggan
1.	Januari	12.158
2.	Februari	10.370
3.	Maret	14.118

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan JnT

Berdasarkan data diatas, kita lihat bahwasannya terjadi naik turun pelanggan Jnt Express Cabang Cilincing, maka dari itu perlu adanya penelitian apa yang menyebabkan turunnya angka pengguna jasa yang terjadi karena beberapa faktor yaitu pengiriman yang lama, harga pengiriman yang terlalu tinggi atau barang yang diterima mengalami kerusakan. Oleh karena itu harus ada upaya yang dilakukan untuk tetap bisa mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan-pelanggan baru dimasa pandemi ini.

Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis berkeinginan mengangkat penelitian terkait **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN JNT EXPRESS CABANG CILINCING DIMASA PANDEMI COVID-19.**

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui analisa kualitas pelayanan pelanggan JnT Express dimasa pandemi Covid-19
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan pelanggan JnT Express saat pandemi Covid-19
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. JnT dalam peningkatan kualitas pelayanan dimasa pandemi Covid-19

Kajian Pustaka

1. Administrasi

Menurut Irham Fahmi (2015: 1) dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Administrasi, “Administrasi adalah sebuah bangunan hubungan yang tertata secara sistematis yang membentuk sebuah jaringan yang saling bekerjasama satu sama lainnya untuk mendukung terwujudnya suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan yang diharapkan.”

2. Administrasi bisnis

Menurut Purwanto (2014: 34), “Administrasi bisnis adalah keseluruhan kerjasama dalam memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan hingga pada penyampaian barang atau jasa tersebut kepada pelanggan dengan

memperoleh dan memberikan keuntungan secara seimbang, bertanggung jawab dan berkelanjutan.”

3. Pelayanan/Jasa

Menurut Kotler (Tjiptono, 2014) “Jasa/pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

4. Kualitas

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2012:152) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 244), Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

6. Kepuasan Pelanggan

Tse dan Wilton (2012:311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

7. Covid-19

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian.

Kerangka Pemikiran

Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: “tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy”.

1. Hubungan Tangible dengan Kepuasan Pelanggan
2. Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen
3. Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen
4. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Konsumen
5. Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Konsumen

Metode Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Pendekatan kualitatif secara empiris dalam penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk melihat secara keseluruhan bagaimana cara yang diterapkan oleh perusahaan JnT Cabang Cilicing dalam mempertahankan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap merasa puas meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19.

b. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif umumnya bersifat deskriptif dan cenderung bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif datanya diperoleh penulis dari lapangan, baik berupa data lisan maupun data tertulis (dokumen). Penelitian ini bertumpu pada data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi/Teknik Pengamatan.

Teknik pengamatan/observasi adalah suatu pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dilakukan dengan cara ikut mengambil bagian dalam kehidupan informan yang diteliti dan diamati.

2. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka antara seorang pewawancara dengan beberapa orang yang diwawancarai dengan memperhatikan protokol kesehatan dimasa pandemi yang dilakukan secara mendalam dengan pegawai dari JnT Express Cabang Cilicing.

3. Teknik dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Dokumen adalah merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya menumental dari perusahaan yang diteliti tersebut.

Teknik Analisis Data

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman (1992:16)). Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992 : 17).

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah

usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

Hasil Pembahasan

1. Kualitas pelayanan pelanggan J&T Express Cabang Cilincing dimasa pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa J&T Express sudah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan cukup baik terlihat dari hasilnya yang mana sejauh ini tidak ada komplain mengenai pengiriman barang, fasilitas yang disediakan, layanan yang diberikan ataupun terhadap harga yang masih bisa dijangkau. Dari hasil pengamatan dijelaskan bahwa meskipun dimasa pandemi Covid-19 seperti ini J&T

Express Cabang Cilincing tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya dengan tetap menrapkan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Abedniya dalam Mardo (2016:25) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan adalah suatu skala atau ukuran bagi perusahaan untuk mengukur seberapa banyak perusahaan berhasil memberikan pelayanan terhadap pelanggannya.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Euis Winarti (2016) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan jasa ada kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

2. Faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan pelanggan JnT Express saat pandemi Covid-19

Suasana kantor yang kurang bersih membuat tidak nyaman pelanggan meskipun pelayanan yang diberikan oleh pegawai cepat dan selalu menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah tetap menjadikan masyarakat terkadang ragu untuk menggunakan jasa J&T tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmoedin (2010) pelayanan yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan denag aman dan nyaman.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Agus Aji Samekto dan Soejanto (2014) yang menyimpulkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang optimum maka perlu untuk mengintegrasikan layanannya dan menentukan keunggulan kompetitif perusahaan.

3. Upaya yang dilakukan PT. JnT dalam peningkatan kualitas pelayanan dimasa pandemi Covid-19

Lebih meningkatkan lagi peran, tugas dan fungsi sebagai pegawai, konsisten dalam bekerja, memberikan pelayanan yang bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan aman terlepas dari harga pengiriman barang bisa diberikan lebih banyak lagi potongan harga agar nantinya masyarakat bisa datang kembali dan dengan harapan tersebut masyarakat tersebut bisa menceritakan kepada masyarakat lainnya agar bisa menggunakan jasa J&T tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2012:152) yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hasil penelitian diatas juga sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Marisca C. Manoppo (2015) yaitu hasil penelitian menunjukan secara simultan, persepsi, sikap, dan motivasi konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa pengiriman J&T Express.

Kesimpulan

- a. Kualitas pelayanan di J&T Express Cabang Cilincing yang dilakukan peneliti sudah cukup baik, para pegawai masih kurang cekatan dan tanggap dalam melayani pelanggan dalam pengiriman barang yang mengakibatkan pelanggan pengguna jasa tersebut berkurang dalam waktu tertentu meskipun protokol kesehatan yang dijalankan oleh PT. J&T sudah ketat.
- b. Faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu fasilitas seperti kursi tunggu yang masih kurang memadai, AC yang tidak berfungsi dan juga suasana kantor yang dianggap kurang nyaman yang disebabkan debu jalanan sehingga membuat para pelanggan kurang berminat untuk menggunakan pelayanan jasa J&T Express Cabang Cilincing.
- c. Upaya yang dilakukan oleh PT. J&T Express Cabang Cilincing adalah dengan memberikan arahan kepada pegawai agar tetap menjaga kenyamanan kantor, memberikan pelayanan yang baik terhadap para pelanggan, dan memperbaiki fasilitas yang sudah rusak agar tidak ada penurunan yang signifikan.

Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian terhadap kasus ini yang dapat dijadikan masukan dan diharapkan bermanfaat bagi semua pihak, terutama kepada J&T Express Cabang Cilincing agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan fasilitas yang ada meskipun dari hasil penelitian fasilitas sudah baik dan terjangkau oleh semua kalangan sehingga pelanggan merasa puas yang membuat perusahaan untuk tetap bisa mempertahankan jumlah pelanggan yang datang.

Saran bagi penelitian selanjutnya yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan atau masukan bagi penelitian selanjutnya tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan subyek atau sasaran yang berbeda dan dengan metode pengukuran yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abedniya. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Atmaja. 2018. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Daryanto, Trisna. 2011. *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: Perpustakaan Indonesia.
- Fahmi, Irham. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Perpustakaan Indonesia.
- Fitzsimmons, J.A. 2008. *Pelayanan Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler. 2014. *Bisnis Dalam Ilmu Administrasi*. Jakarta: Perpustakaan Indonesia.
- L. Oliver, Richard. 2015. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Lewis. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- Mahmoedin. 2010. *Pengantar Bisnis Jasa*. Jakarta: Perpustakaan Indonesia.
- Poltak Sinambela, Litjan. 2014. *Pengantar Bisnis Jasa Pelaksana Kontruksi*. Jakarta: Perpustakaan Indonesia.
- Purwanto. 2014. *Administrasi Bisnis Dan Publik*. Jakarta: Perpustakaan Indonesia.
- Suriyati. 2015. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Perpustakaan Indonesia.

Suryati. 2015. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.

Internet

Harys. 2020. *Triangulasi* <https://www.jopglass.com/triangulasi/>. (T.T): Jopglass. Diakses 20 April 2021.

Herdiansyah, Haris. 2017. *Analisis Data Kualitatif Dan Jenis-Jenis Analisis Kualitatif* <https://ilmuteknologiindustri.blogspot>. Diakses 19 April 2021.

Kurniawan, Sigit. 2020. *Bisnis Logistik Dan Jasa Kurir Melejit Ditengah Korona* <https://www.cnnindonesia.com/>. Jakarta: CNN Indonesia. Diakses 20 April 2021.

Pendidikan, Dosen. 2014. *Teknik Pengumpulan Data* <https://www.dosenpendidikan.co.id/>. Diakses 19 April 2021.

Supriyadi, Sofyan. (T.Th). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan* <file:///C:/Users/User/Downloads>. Bandung. Diakses Pada 19 April 2021.

Jurnal

Kencana, Putrinilam. 2020. *The Effect Of Price And Service Quality On Customer Satisfaction Ofpt Huda Express Courier Services At Mcdonald's Bintaro Restaurant* <https://e-journal.unair.ac.id/>. Diakses 25 April 2021.

Manoppo, Marisca. C. 2015. *Pengaruh Persepsi, Sikap Dan Motivasi Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Jasa Pengiriman Tiki Di Manado* <https://ejournal.unsrat.ac.id/>. Diakses 24 April 2021.

Samekto, Soejanto. 2014. *Peningkatan Kinerja Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Melalui Diversifikasi Usaha* <https://journal.itltrisakti.ac.id/>. Diakses 25 April 2021.

Sari, Mardiana. 2019. *Analisis Perhitungan Tarif Jasa Ekspedisi Menggunakan Metode Cost Plus Pricing Dengan Pendekatan Full Costing (Studi Pada Pt. Rapi Trans Logistik Indonesia)* <https://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/>. Diakses 24 April 2021.

Wicaksono, Fadhly. 2020. *Hukum Aspek Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Jasa Ekspedisi Dan Cargo Melalui Pengangkutan Laut* <https://e-journal.unair.ac.id/>. Diakses 25 April 2021.

Winarti, Primadiana. 2016. *Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen* <https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrlab/article>. Diakses 24 April 2021.