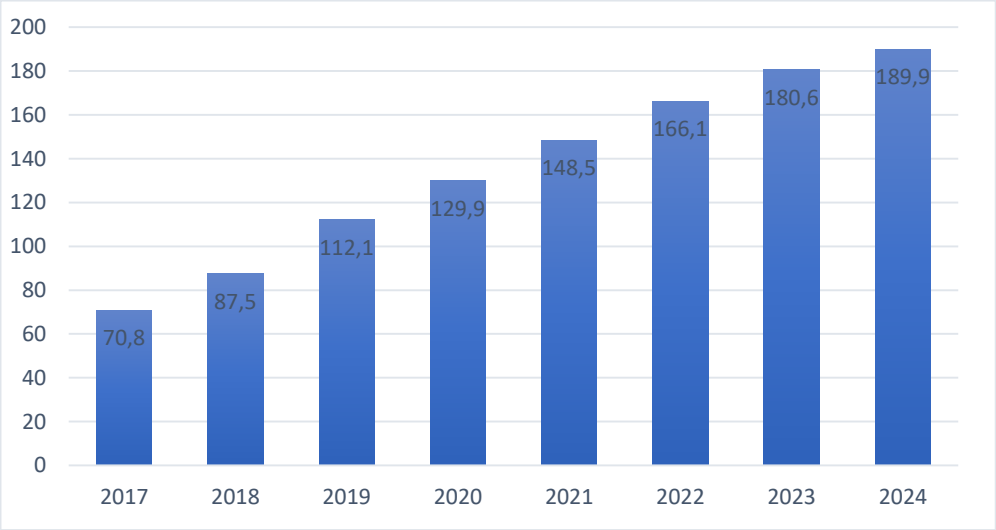
BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak adanya pemberlakukan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM), belanja *online* menjadi digemari oleh masyarakat Indonesia. Menurut Gubernur Bank Indonesia Warijo pada tahun 2021, sepanjang tahun 2021 pertumbuhan belanja *online* naik menjadi 63,4% dari tahun lalu yang hanya 52,1% dengan nilai total belanja sebesar 186,7 Trilliun, hingga akhir tahun 2021 transaksi tersebut akan terus meningkat (Laoli, 2021).

Berikut merupakan prediksi angka pengguna *E-commerce* di Indonesia hingga Tahun 2024:



Gambar 1.1 Prediksi Angka Pengguna *E-Commerce* Di Indonesia Hingga Tahun 2024 (Jonathan Ko, 2022)

Gambar 1.1 prediksi pengguna *E-commerce* terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Tahun 2017 sebanyak 70,8 juta pengguna *E-Commerce*, hingga tahun 2024 jumlah pengguna *E-Commerce* sebanyak 189,9 juta. Tingginya antusias belanja *online* serta prediksi pengguna *E-Commerce* yang terus meningkat, transportasi atau jasa pengiriman barang menjadi pemegang peranan penting dalam rantai pasok logistik. Trend belanja *online* berbanding lurus dengan jasa pengiriman. Apabila aktivitas belanja *online* masyarakat tinggi maka aktivitas jasa pengiriman juga akan tinggi. Ninja Xpress merupakan salah satu jasa pengiriman barang di Indonesia. Andi Djoewarsa selaku CEO Ninja Xpress menyatakan bahwa

peningkatan pengiriman barang tumbuh 80% di banding dengan periode tahun lalu, jumlah pengiriman paket lebih dari 110 juta paket serta pertumbuhan kinerja yang *signifikan* pada semester I/2021 dibandingkan dengan semester I/2020 (Puspa, 2021).

Peningkatan pengiriman tersebut dapat dilakukan dengan beragam cara. Ragam cara tersebut bertujuan agar dapat mengklaim untuk menjadi jasa pengiriman tercepat (Berlianti, 2021). Untuk menjadi tercepat, perlu membuat langkah prioritas dalam penanganan paket dari segi TI (Teknologi Informasi) dan memberikan diskon pada saat hari belanja nasional (Harbolnas) sehingga pelanggan mendapatkan keuntungan baik dari segi harga maupun kecepatan pengiriman (Sudarsono, 2021). Hal lain yang perlu diperhatikan yaitu penambahan armada, SDM, serta peningkatan sistem *tracking* yang baik menjelang *event* harbolnas (Ramdhani, 2018).

Pada jasa pengiriman, untuk dapat menjadi yang tercepat perlu memperhatikan kualitas layanannya terhadap pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang memiliki pengaruh terhadap setiap proses yang terjadi dalam suatu organisasi (Purba, 2020). Seluruh pihak yang ada dalam organisasi atau perusahaan perlu untuk bekerjasama dalam memberikan layanan yang baik satu sama lain sehingga menciptakan hubungan pelanggan yang baik (Pratama, 2017).

Berdasarkan observasi awal di Ninja Xpress Margoyoso 1 Februari- 1 Maret 2022 masalah yang di hadapi oleh Ninja Xpress Margoyoso adalah layanan estimasi pengiriman belum sesuai dengan yang diharapkan, kurir sering terlambat mengirim pesanan pelanggan, masih terdapat kerusakan dan kehilangan barang pada saat pengiriman. Hingga saat ini pihak Ninja Xpress Margoyoso belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dan penilaiaan terhadap kinerja pegawai dan pelayanan yang diberikan, sehingga perusahaan tidak dapat mengetahui apakah saat ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk pelanggannya. Hal tersebut mengakibatkan asumsi dari Ninja Xpress Margoyoso bahwa pelayananan yang mereka berikan sudah sangat baik karena pelanggan yang menggunakan jasanya sangat banyak.

Berikut merupakan hasil pra kuisioner keluhan dan keinginan pelanggan jasa pengiriman Ninja Xpress Margoyoso dari 20 responden.

Tabel 1.1 Keluhan Dan Keinginan Pelanggan

Keluhan Pelanggan	Keinginan Pelanggan
Tempat parkir dan kantor kotor dan kurang luas **(35%)**	Tempat parkir dan kantor agar selalu bersih **(35%)**
Peralatan dan perlengkapan kurang lengkap **(5%)**	Penambahan alat scan dan komputer admin **(5%)**
Kurir kurang ramah **(10%)**	Kurir lebih sopan ketika menghubungi pelanggan saat pengiriman paket **(10%)**
Petugas admin kurang cekatan **(10%)**	Penambahan admin konter agar proses input resi lebih cepat **(10%)**
Pengiriman sering terlambat **(40%)**	Penambahan kurir *delivery* paket **(40%)**

Tabel 1.1 keluhan pelanggan tentang pengiriman sering terlambat memiliki presentase paling tinggi yaitu 40%, keinginan pelanggan tentang penambahan kurir *delivery* paket memiliki presentase tertinggi 40%. Sedangkan untuk presentase terendah sebanyak 5% pada keluhan pelanggan tentang peralatan perlengkapan kurang lengkap dan pada tabel keinginan pelanggan tentang penambahan alat scan beserta komputer admin.

Berikut ini merupakan data total paket, paket yang berhasil di kirim, paket yang gagal di kirim, paket *return* atau kembali ke pengirim asal, paket bermasalah selama bulan Januari 2021 hingga Desember 2021.

Tabel 1.2 Volume Paket 1 Tahun Terakhir (Jan-Des 2021)

Total Paket	Berhasil Dikirim	Gagal Dikirim	*Return* ke Pengirim Asal	Paket Bermasalah
345.739	342.950	2.025	639	125

Tabel 1.2 merupakan volume paket pengiriman & pengantaran oleh Ninja Xpress Margoyoso selama 1 tahun terakhir yaitu periode Januari 2021 hingga Desember 2021. Terdapat total 345.739 paket, 342.950 paket berhasil di kirim,

2.025 paket gagal di kirim, 639 paket *return* kembali ke pengirim asal, dan 125 paket bermasalah.

Dari Tabel 1.1 keluhan dan keinginan pelanggan serta Tabel 1.2 tentang volume paket 1 Tahun terakhir, pelanggan mengeluhkan tempat parkir dan kantor kurang luas, peralatan dan perlengkapan kurang lengkap, kurir kurang ramah, petugas admin kurang cekatan, dan pengiriman sering terlambat dan tingginya paket gagal dikirim, paket bermasalah, dan *return* ke pengirim asal akan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pelanggan Ninja Xpress Margoyoso. Adanya keluhan dan keinginan pelanggan tersebut, maka diperlukan strategi baru agar tetap bisa bertahan dan bersaing dengan kompetitornya. Untuk meningkatkan kualitas layanan dapat dilakukan dengan penerapan metode Kano, QFD. Strategi atau upaya yang dapat di terapkan oleh Ninja Xpress Margoyoso guna meningkatkan kualitas layanannya yaitu dengan metode Kano dan *quality function deployment (QFD).* Dengan penggabungan kedua metode ini di harapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pada jasa pengiriman Ninja Xpress Margoyoso dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode Kano adalah pengkategorian atribut-atribut produk serta jasa berdasarkan seberapa baik kualitas produk jasa yang diberikan perusahaan untuk memuaskan pelanggannya (Oktaviani, 2017). Metode Kano bertujuan untuk mengidentifikasi keingianan pelanggan dari suatu produk atau jasa yang dikelompokan berdasarkan persepsi pelangan dan efeknya terhadap kepuasan pelanggan (Wulandari, 2018). Tahapan Metode Kano dalam penelitian ini yaitu, tahap identifikasi pelanggan, tahap penentuan atribut Kano, dan tahap analisis melalui tabel analisa Kano.

Quality Function Deployment (QFD) digunakan untuk mengukur produk terstruktur atau perencanaan pelayanan dan pengembangan untuk menentukan apa yang dibutuhkan pelanggan dan apa yang diinginkan pelanggan kemudian mengevaluasi atau menilai atribut tersebut guna memenuhi kebutuhan pelanggan (Nofirza, 2011). Metode *quality function deployment* (QFD) dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan usulan rancangan dalam meningkatkan kualitas pada

Ninja Xpress Margoyoso. Dengan tahapan QFD yaitu, penentuan *customer needs*, perancangan, dan penyusunan *house of quality* (HOQ).

Penelitian terkait kualitas layanan dengan menggunakan metode Kano dan QFD pada jasa pengiriman diantaranya yaitu pada JNE Ekpress, bahwa perlunya peningkatan pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) (Hasby, 2019). Sedangkan pada PT POS Indonesia berikut terdapat 11 atribut layanan yang harus ditingkatkan (Yanti, 2019), begitu juga pada layanan XY Express (Syafrianita, 2019).

Dari penelitian terdahulu, maka pihak Ninja Xpress Margoyoso perlu untuk melakukan perbaikan kualitas layanan menggunakan metode Kano dan QFD dengan memperhatikan variabel layanannya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang diinginkan oleh pelanggan terhadap kualitas layanan dengan menggunakan Metode Kano pada Ninja Xpress Margoyoso?
2. Apa saja atribut yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan dengan menggunakan Metode QFD pada Ninja Xpress Margoyoso?
3. Bagaimana usulan rancangan perbaikan kualitas layanan pada Ninja Xpress Margoyoso untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan integrasi Metode Kano & QFD?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini berfokus pada pemecahan masalah, maka batasan masalah adalah sebagai berkut:

1) Batasan masalah pada penelitian ini berfokus pada layanan yang diberikan Ninja Xpress Margoyoso
2) Pelanggan yang dijadikan responden adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa pengiriman Ninja Xpress Margoyoso

3) Adapun hasil penelitian ini tidak langsung di implementasikan ke perusahaan namun berupa usulan rancangan perbaikan kualitas layanan pada Ninja Xpress Margoyoso.

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut yang diinginkan oleh pelanggan terhadap kualitas layanan dengan Metode Kano pada Ninja Xpress Margoyoso.
2. Mengetahui atribut yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan Metode QFD Pada Ninja Xpress Margoyoso.
3. Memberikan usulan rancangan perbaikan kualitas layanan pada Ninja Xpress Margoyoso untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan Integrasi Metode Kano & QFD.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang Latar Belakang masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Batasan Permasalahan, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAAN PUSTAKA

Berisi tentang pengertian jasa, definisi kualitas, manfaat kualitas, dimensi kualitas jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode Kano, metode *quality function deployment* (QFD), dan integrasi Kano QFD, penyusunan *House of quality*, penelitian terdahulu, kerangka konsep.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang metodologi penelitian, *flowchart* penelitian, lokasi dan waktu penelitian, objek dan intrumen penelitian, sumber data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang pengumpulan data, pengolahan data, hasil dan pembahasan berupa usulan rancangan perbaikan layanan pada jasa pengiriman Ninja Xpress Margoyoso.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.