

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perekonomian Indonesia meningkat pesat pada tahun 2024, tetapi melambat dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhannya adalah 0,53% pada tahun 2024 (Badan Pusat Statistik, 2025). Sektor jasa lainnya mengalami pertumbuhan tertinggi sebesar 7,63 persen dalam produksi. Menurut Cetak Biru Pengembangan Sistem Logistik Nasional, Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2012, logistik didefinisikan sebagai bagian dari rantai pasokan (*supply chain*) yang mengelola pergerakan barang, informasi, dan dana melalui tahap pengadaan (*procurement*), penyimpanan (*warehousing*), transportasi (*transportation*), distribusi (*distribution*), dan layanan pengantaran (*delivery services*). Mulai dari titik awal hingga titik tujuan, jenis, kualitas, jumlah, waktu, dan lokasi pelanggan diprioritaskan, serta keamanan, efektivitas, dan efisiensi.

Kegiatan logistik tersebut tentunya mendapat pengaruh dari sektor lainnya, seperti sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut berkaitan dengan jaringan angkutan, khususnya angkutan barang, sebagai penghubung aktivitas logistik. Sarana dari kegiatan logistik ini sendiri berupa mobil, truk, kereta, kapal, dan pesawat atau moda transportasi yang digunakan dalam kegiatan pengangkutan

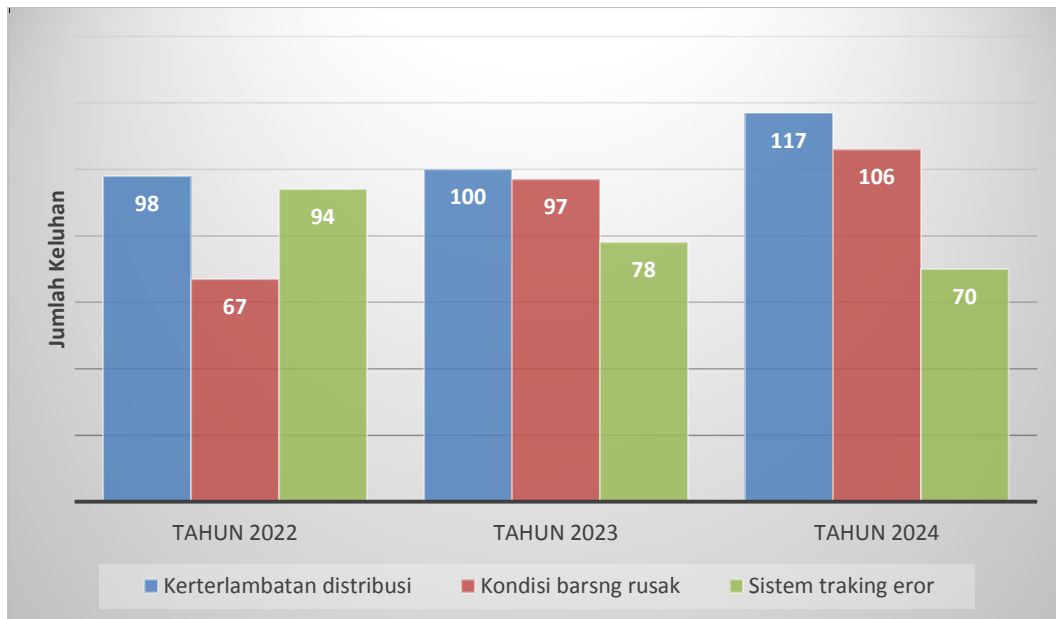
muatan barang (Bahagia, 2020). Salah satu sistem logistik bertumbuh pesat di Indonesia seperti jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan industri yang mengalami perkembangan dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Terlebih dengan adanya *e-commerce* Indonesia yang menjadi faktor mendorong bisnis jasa pengiriman barang (Fanani et al., 2020). Dengan pertumbuhan *e-commerce* sebesar 30% setiap tahun, bisnis pengiriman barang terus berkembang. Masyarakat yang sering berbelanja online adalah salah satu faktor pendorong pertumbuhan ini (Asperindo dalam Kurnia, 2024). Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009, yang membuka peluang bagi berbagai perusahaan untuk berpartisipasi dalam bisnis jasa kurir, banyak perusahaan kurir di Indonesia muncul. Tidak hanya BUMN, tetapi juga BUMD, koperasi, dan pihak swasta dapat berpartisipasi.

Perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang dan logistik adalah PT. Global Jet Express atau yang biasa J&T expresss. J&T Express, sebagai salah satu penyedia layanan pengiriman terkemuka, berperan penting dalam memenuhi kebutuhan logistik yang banyak digunakan oleh masyarakat karena jangkauan luas dan waktu pengantaran yang kompetitif. J&T dikenal sebagai salah satu pemain utama dalam industri logistik yang menawarkan berbagai layanan pengiriman dengan jangkauan luas dan waktu pengantaran yang relatif cepat. Namun, seiring dengan meningkatnya volume pengiriman, berbagai tantangan dalam kinerja operasional pengiriman barang mulai muncul. Keterlambatan pengiriman dan ketidaktepatan informasi masih menjadi perhatian utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Fenomena yang menunjukkan bahwa banyak pelanggan yang mengalami keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, hingga kehilangan paket saat menggunakan layanan J&T. berbagai keluhan banyak disampaikan melalui media sosial dan wawancara pengguna ekspedisi tersebut. Yang berpendapat adanya eektivitas dan efisiensi pada sistem

logistic membuat Perusahaan harus meningkatkan kepercayaan pelanggan. Dan dengan berkerjasama dengan e-commere beberapa ekspedisi menjadi perbandingan dalam pemilihan tarif pengiriman yang menjadi Keputusan pelanggan dalam menggunakan ekspesidi tersebut terkadang beberapa ekspedisi memberikan tarif yang cukup tinggi untuk pengiriman seperti luar pulau atau antar provinsi hal ini menyebabkan beberapa pelanggan untuk berpikir ulang dalam mengambil keputusan. Persaingan ketat dalam industri logistik juga menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Permasalahan utama dalam kinerja pengiriman barang oleh J&T mencakup keterlambatan distribusi, kurang akuratnya sistem tracking, dan tarif pengiriman sehingga kualitas layanan pelanggan belum memenuhi harapan kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan melaporkan keluhan tentang sistem tracking yang error atau tidak sesuai pada saat diperbaharui secara real time, mahal nya pengiriman barang yang berbeda tidak sesuai dengan jarak Lokasi yang ditentukan. Selain itu tantangan dalam manajemen Gudang pada saat sortir barang juga mempengaruhi terhadap keterlambatan pengiriman di beberapa wilayah termasuk di daerah terpencil.



Sumber : Data Diolah Data internal J&T Regional Jawa Tengah, 2024

Gambar 1.1. Data Keluhan Pelanggan di J&T Cabang Mijen Tahun 2022-2024

Berdasarkan hasil survei dari observasi meskipun J&T masuk dalam 5 besar jasa ekspedisi pilihan konsumen, terdapat keluhan terhadap keterlambatan pengiriman dan kualitas layanan pada beberapa cabang, termasuk cabang Mijen di Kota Semarang. Cabang Mijen menjadi sorotan karena frekuensi keluhan pelanggan terkait keterlambatan barang dan kerusakan paket mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya sedangkan untuk sistem trackingnya masih sama seperti tahun kemarin. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam proses operasional pengiriman yang perlu dievaluasi secara menyeluruh. Namun, di beberapa cabang, termasuk Cabang Mijen di Kota Semarang, masih terdapat keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan komunikasi yang kurang efektif (Nurjanah et al., 2022).

Permasalahan yang terjadi tidak dapat diselesaikan hanya dengan melihat gejala di permukaan, karena berpotensi berasal dari berbagai aspek operasional yang saling terkait, seperti kesalahan manusia, ketidaksesuaian prosedur kerja, kendala teknologi, hingga faktor lingkungan eksternal. Oleh karena itu, diperlukan metode analisis yang mampu menjabarkan

dan mengelompokkan akar permasalahan secara sistematis. Metode *Fishbone* (Ishikawa Diagram) dipilih dalam penelitian ini sebagai alat analisis utama karena kemampuannya dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah dari berbagai aspek, seperti man, machine, method, material, environment, dan measurement. Metode ini telah terbukti efektif dalam analisis kualitas layanan di berbagai industri, termasuk logistik (Putra & Ayu, 2022; Wulandari et al., 2023). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan keberhasilan penggunaan metode ini dalam meningkatkan kualitas layanan dan menyelesaikan permasalahan operasional di perusahaan logistik (Putra & Ayu, 2022; Wulandari et al., 2023).

Berdasarkan hasil diatas, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pengiriman barang di J&T Cabang Mijen secara kualitatif, sekaligus mengidentifikasi akar penyebab permasalahan melalui pendekatan Fishbone diagram, sehingga dapat dirumuskan solusi yang aplikatif dan berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kinerja pengiriman barang di J&T Express Cabang Mijen berdasarkan persepsi pelanggan dan karyawan
2. Apa saja faktor penyebab utama permasalahan dalam layanan pengiriman barang di cabang tersebut?
3. Bagaimana solusi strategis untuk meningkatkan kinerja pengiriman berdasarkan hasil analisis metode Fishbone?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kinerja pengiriman barang di J&T Express Cabang Mijen secara kualitatif.
2. Mengidentifikasi akar penyebab permasalahan layanan menggunakan metode Fishbone.

3. Merumuskan rekomendasi perbaikan kinerja pengiriman barang yang tepat dan efektif.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur mengenai manajemen kualitas layanan logistik dengan pendekatan Fishbone diagram dalam konteks ekspedisi lokal.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu manajemen J&T Express Cabang Mijen membuat keputusan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan kinerja pengiriman barang..

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Fokus penelitian ini adalah evaluasi kinerja pengiriman barang di Cabang Mijen J&T Express di Semarang, Jawa Tengah. Penelitian dokumentasi, wawancara mendalam dengan karyawan dan pelanggan, dan observasi adalah semua metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan diagram Fishbone sebagai alat bantu untuk menemukan masalah.

