

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA  
PT. GLOBAL JET EXPRESS BANJARMASIN**

**ABSTRAK**

Ahmad Bayu<sup>1</sup>, Hj Farida Yulianti<sup>2</sup>, Hj.Lamsah<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 17.31.0109

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1121076901

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1125126201

**Email :** [abayu0124@gmail.com](mailto:abayu0124@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Untuk mengetahui Kualitas pelayanan konsumen yang selama ini dilakukan oleh pihak PT. Global Jet Express Banjarmasin. (2) Untuk mengetahui cara pelayanan konsumen yang seharusnya dilakukan pada PT. Global Jet Express Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. PT. Global Jet Banjarmasin sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi yang berada di Jl. Kampung Melayu Darat Ruko NO.11B,Kec.Banjarmasin Tengah, Banjarmasin. Adalah tempat Obyek dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dari PT. Global Jet Express Banjarmasin dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen terutama pada saat pengiriman barang ke alamat masih belum maksimal dan terkadang konsumen harus mengambil sendiri ke kantor atau bertemu ditempat lain dengan pihak jnt dikarenakan posisi rumah konsumen sedikit melewati perbatasan kota.

Saran yang dapat diberikan penulis dan dalam penelitian ini ialah sebaiknya PT. Global Jet Express dalam memberikan pelayanan lebih fleksibel dan tidak kaku sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen sehingga berubah menjadi pelanggan tetap.

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen.**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine: (1) To determine the quality of customer service that has been carried out by PT. Global Jet Express Banjarmasin. (2) To find out how the consumer service should be done at PT. Global Jet Express Banjarmasin.*

*This research is a qualitative research using descriptive analysis. PT. Global Jet Banjarmasin a company engaged in the field of expedition which is located on Jl. Kampung Melayu Darat Ruko NO. 11B, Kec. Central Banjarmasin, Banjarmasin. Is where the Object in doing research.*

*Based on the results of research that has been done, it can be concluded that from PT. Global Jet Express Banjarmasin in providing services to consumers, especially when delivery of goods to the address is still not optimal and sometimes consumers have to take their own to the office or meet elsewhere with the jnt because the position of the consumer's house is slightly past the city border.*

*Suggestions that can be given by the author and in this study is that PT. Global Jet Express in providing services is more flexible and not rigid so that it can achieve customer satisfaction so that it turns into a regular customer.*

**Keywords: Service quality and customer satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

Dizaman yang sangat modern saat ini, tentunya segala sesuatu yang kita inginkan adalah serba praktis. Mulai dari berbelanja dan juga kebutuhan lainnya. Salah satu hal yang praktis pada era saat ini adalah jenis pengiriman barang atau jasa cargo. Semakin banyaknya ekspedisi pengiriman barang dan juga jasa cargo membuat semakin banyaknya para pembuka usaha jasa ekspedisi barang maupun jasa cargo. Sebagai pengguna jasa cargo, kita harus dapat menyeleksi jasa cargo mana yang bagus pelayanannya dan tentunya yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kita. Sebagai pengguna jasa cargo atau ekspedisi barang, kita berhak memilih mana jasa yang akan kita gunakan dan yang akan kita pilih untuk mengirimkan barang kita. Karena tentu setiap pengguna jasa ekspedisi dan juga cargo ingin agar barang yang dikirim dapat sampai tanpa ada kerusakan dan bisa sampai pada alamat tujuan.

Perusahaan ini menjual jasa berupa ekspedisi menjual dan cukup terkenal dikota Banjarmasin. Dalam hal ini tentunya perusahaan yang sudah cukup terkenal ini tentunya harus punya system pemasaran yang selalu bisa mengikuti perkembangan zaman. Dan juga konsumen akan menjadi lebih kritis dalam memilih tempat mendapatkan produk tau belanja. Sifat kritis tersebut dicirikan antara lain masyarakat menginginkan pelayanan sebaik mungkin, jasa yang berkualitas, fasilitas yang memuaskan yang semuanya terdapat dalam satu toko. Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus

menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi sampai saat ini, tentunya PT. Global Jet Express telah menyadari adanya pesaing tersebut. PT. Global Jet Express memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada para pelanggannya untuk terus memberikan kepuasan kepada mereka melalui keunggulan-keunggulan yang dimiliki. Hal ini dibuktikan melalui strategi bauran promosi yang dilakukan oleh PT. Global Jet Express tersebut yang terdiri dari lima komponen yaitu produk, harga, promosi, pelayanan, serta fasilitas fisik. Bauran penjualan jasa pada perusahaan terdiri dari unsur-unsur strategis yang digunakan untuk mendorong pembeli jasa melakukan transaksi usahanya. Tujuan dari kegiatan pelayanan ini sendiri ini bukan hanya untuk menarik minat konsumen, tetapi juga untuk menunjang produktivitas, menciptakan kepuasan konsumen, meningkatkan volume penjualan jasa, dan menciptakan profit yang maksimal sebagai tujuan akhir.

PT. Global Jet Express Banjarmasin sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi yang berada di Jl. Kampung Melayu Darat Ruko NO.11B,Kec.Banjarmasin Tengah, Banjarmasin. Kalimantan Selatan. Adalah tempat Obyek dalam melakukan penelitian.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk mempermudah dalam menganalisis pembahasan pada rencana penyusunan skripsi ini, penulisan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai bahan analisis

untuk dijadikan dalam bentuk skripsi. Data yang digunakan adalah yang bersumber dari data primer dalam bentuk perhitungan.

Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1) Library Research (kepustakaan)

Adalah melakukan penelitian kepustakaan atau studi literatur dengan mempelajari buku-buku ilmiah, atau tulisan-tulisan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

#### 2) Pengertian Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep.

Informasi merupakan hasil pengolahan dari sebuah model, formasi, organisasi, ataupun suatu perubahan bentuk dari data yang memiliki nilai tertentu, dan bisa digunakan untuk menambah pengetahuan bagi yang menerimanya. Dalam hal ini, data bisa dianggap sebagai obyek dan informasi adalah suatu subyek yang bermanfaat bagi penerimanya. Informasi juga bisa disebut sebagai hasil pengolahan ataupun pemrosesan data.

#### 3) Jenis Data dan Sumber Data

Untuk menyusun suatu karya ilmiah diperlukan data, baik berupa data primer maupun data sekunder, yaitu akan dijelaskan sebagai berikut:

##### (1) Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung yang berasal dari sumbernya,

yaitu data yang diperoleh langsung dari pimpinan perusahaan dan karyawan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari karyawan yang berkerja di PT.Global Jet Express Banjarmasin.

##### (2) Data Sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku literatur, surat kabar, majalah, dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

#### 4) Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain:

##### (1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu mempelajari buku-buku literatur dan bacaan-bacaan lain yang dapat membantu dalam pemecahan masalah.

##### (2) Wawancara

Untuk mendapatkan data primer di PT. Global Jet Express Banjarmasin dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan pemimpin perusahaan serta para karyawan perusahaan

##### (3) Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Alat yang digunakan dalam teknik observasi ini antara lain: lembar cek list, buku catatan, kamera photo, dll.

## 5) Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan berpedoman pada data yang diperoleh dari *field research* (penelitian lapangan) dari data yang telah terkumpul penulis mencoba menelaahnya dengan menggunakan dasar teori sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang kemudian dituangkan / dibuat ke dalam penulisan skripsi ini.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian ini ialah :  
Pada sekarang ini setiap perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa sangat mengutamakan kepuasan konsumen yang dimana salah satu faktor penunjang hal tersebut ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen, mau tidak mau sebagai perusahaan yang juga bergerak dibidang ekspedisi atau jasa PT. Global Jet Ekpress harus bisa mengimbangi kualitas pelayanan konsumen atau bahkan melebihi dari para pesaing lain yang juga tentunya bergerak dibidang yang sama, dan kita semua tahu sekarang pun dimana hampir semua transaksi jual beli terjadi secara online dan pasti melibatkan penyedia jasa seperti ekspedisi, dan itu juga menarik para pesaing baru untuk memulai usaha dibidang yang sama dan meningkatkan jumlah pesaing terutama untuk masa sekarang.

Sebuah perusahaan pasti melakukan strategi pemasaran sebagai salah satu cara untuk membantu terjualnya suatu produk maupun jasa. Salah satu cara strategi pemasaran adalah dengan cara membangun dan meningkatkan kepuasan konsumen agar selalu membeli jasa yang dijual .

Kepuasan konsumen memiliki peranan yang sangat penting untuk masa mendatang bagi penyedia jasa untuk membangun kepercayaan dan menarik konsumen lain.

## 2. Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Global Jet Express Banjarmasin

Dalam melakukan pelayanan yang akan dijalankan perusahaan hendaknya mempertimbangkan segala sesuatu dari aspek yang menyangkut tentang penilaian konsumen terhadap pelayanan yang perusahaan berikan.

Nasution (2012) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan:

1. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.

5. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

## 1. Analisis Kualitas Pelayanan Yang Seharusnya dilakukan Pada PT. Global Jet Express Banjarmasin

Begitupun dengan PT. Global Jet Express Banjarmasin dalam melakukan pelayanan untuk membangun penjualan jasa yang maksimal melakukan hal hal sebagai berikut :

1. Memprioritaskan kepuasan konsumen dari segi pelayanan
2. Membangun komunikasi yang lebih baik kepada konsumen.

3. Mengembangkan pelayanan
4. Meningkatkan fleksibilitas dalam melayani konsumen

Dalam menganalisa strategi membangun dan meningkatkan kepuasan konsumen serta meningkatkan daya beli dalam penjualan jasa pada PT. Global Jet Express Banjarmasin ialah.

#### 1. Jasa

- a.) Kecepatan ekspedisi yang dilakukan oleh PT. Global Jet Express memiliki kualitas yang baik.
- b.) Paket-Paket yang dikirim dikemas dengan aman dan baik
- c.) Harga sesuai dengan kecepatan dan keakuratan pengiriman
- d.) Harga jasa terjangkau dengan seluruh masyarakat

#### 2. Pelayanan

- a.) Pelayanan yang diberikan harus maksimal dan berkualitas
- b.) Karyawan harus bersikap ramah dan santun dalam melayani konsumen
- c.) Kecepatan dalam merespon segala keinginan maupun kritik dan saran dari konsumen
- d.) Empati yang tinggi terhadap konsumen harus ditingkatkan
- e.) Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap apa yang dijalankan.

Dari hasil penelitian diatas, kiranya dapat dibahas pada analisi berikut ini, yaitu :

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh strategi-strategi dalam meningkatkan penjualan. Sebelum PT. Global Jet Express menyusun strategi akan lebih baik terlebih dahulu pihak

perusahaan memahami apa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen , konsumen bisa dikatakan puas yakni dengan adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya terutama pada pelayanan, konsumen yang tertarik untuk kembali memakai jasa. Perilaku lampau yang diterima konsumen ketika memakai jasa di PT. global jet express dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ni senada dengan pendapat Nurlail (2011) yang menyatakan bahwa pengalaman yang didapatkan pengunjung dalam mendapatkan produk (barang atau jasa). Pengalaman lampau ini berisi tentang hasil yang didapati pengunjung dalam mendapatkan produk atau jasa sebelumnya dan memiliki pengaruh langsung terhadap minat dan perilaku mendatang. Hasil penelitian ini senada dengan pendapat Robinette (2013:13) yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu perhatian (caring), perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi konsumen. Dengan perhatian itu konsumen akan menjadi puas terhadap perusahaan dan melakukan transaksi ulang dengan perusahaan, dan pada akhirnya mereka akan menjadi pelanggan perusahaan yang loyal; kepercayaan (trust), kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara konsumen dan perusahaan, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan (trust) para pelanggan; dan kepuasan akumulatif, keseluruhan penilaian berdasarkan total pembelian konsumsi atas barang dan jasa pada suatu periode tertentu.

Berdasarkan pendapat Kotler (2018:40) dan Onsardi, O., S., & Zakaria, R. (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan menyebabkan pembelian/pemakaian ulang dengan demikian menciptakan pertumbuhan dan

laba yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan konsumen lebih mengarah pada perilaku yang ditunjukkan dengan kembali memakai jasa berulang-ulang atau konsisten yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya terhadap pelayanan konsumen.

#### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil dari analisis diatas, mengenai analisis kebijakan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Global Jet Express Banjarmasin dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah salah satunya kualitas pelayanan konsumen yang baik dan harga jasa yang terjangkau bagi masyarakat yang sering memakai jasa ekspedisi, pelayanan yang ramah ,fleksibel,cepat tanggap, dan berkualitas serta kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan memeberikan pelayanan terhadap konsumen. Sedangkan faktor – faktor lain yang menjadi kelemahan dalam mencapai kepuasan konsumen ialah adanya oknum atau karyawan yang kurang dalam memberikan pelayanan dan berdampak pada citra perusahaan.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tentang analisis kebijakan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Global Jet Express Banjarmasin diatas, maka saran peneliti adalah sebagai berikut :

1. PT. Global Jet Express harus menjadikan kepuasan pelanggan sebagai kewajiban utama dalam perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi atau pemasaran jasa ini.
2. Lebih merespon keluhan, kritik dan saran dari konsumen agar menjadi lebih peka terhadap aspek – aspek yang membuat konsumen menjadi

kurang puas dan memperbaiki aspek tersebut terutama dibagian pelayanan.

- 3.Perlu meningkatkan komunikasi yang fleksibel dan peduli terhadap kebutuhan konsumen, terutama pada konsumen yang kurang memahami system/prosedur dalam menggunakan jasa di PT. Global Jet Express.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gunawan, linda dan kempa, sesily 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Toko Bintang Terang, agora Vol 4 No 1 p.424-434
- Irawan, deny dan japarianto, edwin, 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No2 p.1-8
- Jogiyanto, 2007. Metodologi Penelitian Sistem Informasi, ANDI, Yogyakarta
- Sugiyono. 2011, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2018. Prinsip-prinsip totality service. Yogyakarta. Andi Offset.
- Malhorta, 2004, Riset Pemasaran, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Phillip. 2013. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/dengan> [Diakses 28 januari 2020]
- Amirullah. 2002. Perilaku Konsumen, Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Jakarta.

- Basu Swasta, DH., dan Irawan, 2001, Manajemen Pemasaran Moderen, Liberty, Yogyakarta.
- Engel, James. F, Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard. 2010. Perilaku Konsumen. Binarupa Aksara. Jakarta.