

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2007), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh konsumen dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Ketika konsumen telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Era saat ini, pesan antar barang sudah menjadi hal biasa ditengah masyarakat. Tidak hanya itu saja, makanan dan minuman juga ada yang memberikan pelayanan pesan antar barang atau jasa. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada konsumen. Kalau dilihat dari masa lampau, hal ini sudah sering dilakukan oleh masyarakat pada masa itu. Hanya saja bedanya kalau sekarang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memesan barang atau jasa. Selain itu sekarangpun alat transportasinya pun sudah sangat berbeda dengan yang dulu yaitu kalau sekarang sudah menggunakan mesin. Sehingga dengan teknologi informasi dan komunikasi serta alat transportasi modern, proses pemesanan menjadi lebih mudah dilakukan dan proses pengantaran barang atau jasa menjadi lebih cepat. Kalau dulu hanya mengenal kantor pos sebagai tempat dimana menitipkan surat atau barang kepada yang ingin dikirim. Namun, dengan kecanggihan teknologi beserta kemudahan dan manfaatnya, sekarang banyak perusahaan jasa yang sudah mendirikan jasa pengiriman antar barang di Indonesia sebagai mitra bagi pembisnis-pembisnis di dunia maya, misalnya JNE, TIKI dan sebagainya. Oleh karena itu bila memiliki

usaha toko online, alangkah lebih mudah dan menghemat waktu bila menggunakan jasa pengiriman dari pada harus dikirim sendiri.

Banyaknya perusahaan di bidang pengiriman barang menimbulkan alternatif lain bagi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Hal ini membuat perusahaan penyedia jasa pengiriman barang meningkatkan kualitas pelayanan dan harga yang bersaing serta meningkatkan target penjualan. Salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau kurir adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut dengan JNE. PT. Jalur Nugraha Ekakurir didirikan tahun 1990, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa pengiriman terutama import atas kiriman tepat waktu melalui gudang '*Rush Handling*'. PT. JNE dikenal memiliki konsumen yang banyak dan loyal. Terbukti pada tahun 2016 PT JNE menerima *Service Quality Awards* yang diselenggarakan tahun 2016 oleh *Service Excellence Magazine, Indonesian Original Brands 2016* oleh *SWA & Bussines Digest* dan *Top Brand Award* Kategori Jasa Kurir oleh Majalah Marketing. Berikut perbandingan harga paket pengiriman reguler pada JNE, TIKI, JNT, dan POS Indonesia.



Tabel 1.1

Perbandingan Harga Paket Pengiriman Reguler pada JNE, JNT, TIKI, dan POS Tujuan Jambi – Jakarta

Ekspedisi	Harga / Kg	Estimasi Pengiriman / Hari
JNE	Rp. 25.000	1-2 hari
JNT	Rp. 22.000	1-3 hari
TIKI	Rp. 24.000	2 hari
POS Indonesia	Rp. 24.000	2 hari

Sumber : Website JNE, JNT, TIKI, dan POS Indonesia

Berdasarkan data pada tabel 1.2 di atas, JNE memiliki harga per 1 Kg sebesar Rp. 25.000 dengan lama estimasi antara 1 – 2 hari, JNT dengan harga per 1 Kg sebesar Rp. 22.000 dengan estimasi 1-3 hari, untuk Tiki Harga per 1 Kg sebesar Rp. 24.000 dengan lama estimasi 2 hari, sedang POS Indonesia harga per 1 Kg Rp. 24.000 dengan lama estimasi 2 hari.

Adapun jumlah konsumen yang berkunjung ke JNE Jambi Cabang Setiabudi pada tahun 2018-2022 dapat dilihat pada table berikut ini:

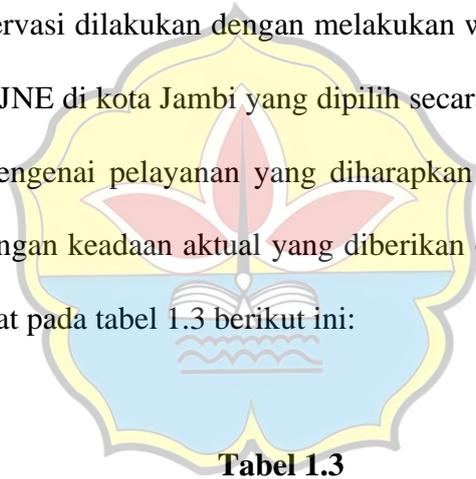
Tabel 1.2
Data Jumlah Konsumen JNE Jambi Cabang Setiabudi

Tahun	Jumlah	Perkembangan (%)
2018	5.172	-
2019	4.408	-15
2020	2.557	-41
2021	2.787	9
2022	2.925	5

Sumber: Jne Jambi Cabang Setiabudi (2022)

Berdasarkan Table 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah perkembangan konsumen pada Jne Jambi Cabang Setiabudi dalam 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018 hingga tahun 2020 mengalami penurunan konsumen. Pada tahun 2020 hingga tahun 2022 Jne Jambi Cabang Setiabudi mengalami peningkatan konsumen sebesar 9% dan 5% dengan besaran jumlah konsumen pada tahun 2021 yaitu sebesar 2.787, sedangkan pada tahun 2022 yaitu 2.925.

JNE sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Keputusan konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut, peneliti melakukan penelitian di JNE Jambi Cabang Setiabudi yang terletak di Jalan Teuku Sulaiman No.52A, Pakuan Baru, Kec. Jambi Selatan, Kota Jambi. Lokasi ini dipilih karena merupakan kantor pusat JNE wilayah Jambi. Lokasi ini juga yang akan menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini. Observasi dilakukan dengan melakukan wawancara singkat kepada sepuluh konsumen JNE di kota Jambi yang dipilih secara acak. Kemudian peneliti membuat daftar mengenai pelayanan yang diharapkan oleh konsumen terhadap jasa pengiriman dengan keadaan aktual yang diberikan oleh JNE. Hasil observasi tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini:



Tabel 1.3

Pelayanan di JNE

NO	Pelayanan yang diharapkan konsumen	Pelayanan standar yang ditetapkan JNE	Keadaan aktual yang terjadi
1.	Memiliki <i>website</i> agar konsumen dapat memperoleh informasi mengenai perusahaan	Memiliki <i>website</i>	JNE memiliki website www.jne.com sebagai sarana pemberitahuan informasi
2.	Mampu memberitahukan letak keberadaan barang secara real time	Memiliki fasilitas Online Tracking	JNE telah memiliki fasilitas Online Tracking pada <i>website</i> jne.co.id yang dapat diakses oleh konsumen dengan memasukkan nomor resi yang terdapat pada nota

			pengiriman
3.	Pendistribusian barang yang cepat	Estimasi waktu barang sampai sesuai dengan pilihan paket pengiriman yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • SS (sampai pada hari yang sama) • REG (dua sampai dengan empat hari) • OKE (empat sampai tujuh hari) 	JNE pernah Melakukan pengiriman barang dengan waktu yang tidak sesuai dengan harapan konsumen terutama pada saat hari hari besar.
4.	Mampu menjangkau hingga ke pelosok daerah terpencil	Memiliki kantor yang tersebar di seluruh Indonesia	JNE hanya memiliki kantor cabang di kota besar dan daerah tertentu saja sehingga jika ingin melakukan pengiriman barang ke daerah terpencil akan memerlukan waktu dan biaya yang lebih mahal.
5.	Bertanggung Jawab terhadap keamanan barang yang dikirimkan.	JNE akan Mengganti barang yang hilang atau rusak maksimal sepuluh kali lipat dari ongkos kirim. Jika diasuransikan maka JNE akan menanggung biaya ganti rugi keseluruhan dari harga barang yang hilang atau rusak tersebut.	Pernah terjadi barang yang diterima konsumen rusak atau tidak sesuai dengan kondisi pada saat dikirim.
6.	Handal dalam Menanggulangi masalah	Memiliki Costumer Service dan Call Center yang profesional untuk melayani keluhan konsumen	JNE telah memiliki Costumer Service dan Call Center di line telephone 021-29278888.

Dari tabel 1.3 tersebut di atas, dapat diketahui bahwa hampir seluruh pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sudah dipenuhi oleh JNE. Namun pada point ketiga dan keempat terdapat gap antara harapan konsumen dengan kenyataan yang terjadi. Hal ini disebabkan karena pada waktu-waktu hari besar, misalnya hari Raya Lebaran dan Natal terjadi banyak pengiriman barang yang dilakukan oleh konsumen yang dapat menyebabkan keterlambatan barang tersebut sampai ke tujuan dengan tepat waktu, disamping adanya arus lalu lintas yang cukup padat yang dapat menyebabkan barang tersebut tidak bisa tepat waktu

sampai ke tujuan. Demikian juga untuk pengiriman barang ke daerah terpencil, JNE akan memungut biaya tambahan. Hal ini disebabkan karena kantor cabang JNE hanya berada di kotakota besar saja dan belum memiliki cabang di kota-kota terpencil.

Tabel 1.4

Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen pada JNE Jambi Cabang Setiabudi

No	Pernyataan	Skala					Jumlah (Orang)
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	2	3	1	4	0	10
2.	Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen	1	7	1	1	0	10
3.	Akses untuk kontak dengan customer service jasa/kurir JNE lebih mudah	1	5	3	0	1	10
4.	Saya bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk melakukan pengiriman barang melalui JNE	1	6	3	0	0	10
5.	Saya berminat melakukan pengiriman ulang melalui PT. JNE	2	5	3	0	0	10

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1.4 di atas, dapat diketahui bahwa pada kualitas pelayanan JNE: sebagian besar konsumen (50%) merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE, karena tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hanya 20% konsumen yang merasa sangat puas dan 10% yang merasa puas. Ini menunjukkan bahwa JNE perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan harapan konsumen.

Pada pernyataan pelayanan yang baik dan memuaskan, sebagian besar konsumen (70%) merasa puas dengan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen. Hanya 10% konsumen yang merasa sangat puas dan 10% yang merasa tidak puas. Ini menunjukkan bahwa JNE sudah memiliki pelayanan yang baik dan memuaskan, tetapi masih bisa ditingkatkan lagi untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Untuk akses untuk kontak dengan *customer service* sebagian besar konsumen (60%) merasa puas dengan akses untuk kontak dengan customer service jasa/kurir JNE. Hanya 10% konsumen yang merasa sangat puas dan 10% yang merasa sangat tidak puas. Ini menunjukkan bahwa JNE sudah memiliki akses yang mudah untuk kontak dengan *customer service*, tetapi masih perlu memperhatikan keluhan dan masukan dari konsumen yang merasa sangat tidak puas.

Terakhir, rekomendasi dan pengiriman ulang: sebagian besar konsumen (70%) bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk melakukan pengiriman barang melalui JNE dan berminat melakukan pengiriman ulang melalui PT. JNE. Hanya 10% konsumen yang tidak bersedia memberikan rekomendasi dan 20% konsumen yang tidak berminat melakukan pengiriman ulang. Ini menunjukkan bahwa JNE sudah memiliki loyalitas konsumen yang cukup tinggi, tetapi masih perlu meningkatkan kinerja dan citra perusahaan agar lebih banyak konsumen yang mau merekomendasikan dan mengulang pengiriman barang melalui JNE.

Dengan adanya permasalahan tersebut di atas, di khawatirkan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE Jambi Cabang Setibudi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Cabang Setia Budi ”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Layanan estimasi waktu pengiriman barang oleh JNE Jambi Cabang Setiabudi masih belum sesuai dengan yang diharapkan.
2. Masih terdapat resiko kerusakan dan kehilangan atas barang yang di paketkan.
3. Jumlah konsumen pada JNE Jambi Cabang Setiabudi selama 5 tahun Berfluktuasi.

1.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada JNE Jambi Cabang Setiabudi?
2. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada JNE Jambi Cabang Setiabudi?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada JNE Jambi Cabang Setiabudi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Jambi Cabang Setiabudi

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi penulis Menambah pengetahuan penulis tentang objek yang diteliti baik secara teoritis maupun secara aplikasi.
2. Bagi Perusahaan Memberikan Informasi dan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan mengenai strategi bersaing. Selain itu dapat memberikan saran dan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.
3. Bagi Akademisi Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya guna menambah perkembangan ilmu pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.