

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi setiap hari makin diminati kalangan masyarakat di Indonesia, berbagai kalangan menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan berbagai jenis barang sampai makanan terutama pada zaman yang canggih ini. Pada era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi telah mengakibatkan masyarakat memiliki kecenderungan untuk menyukai segala hal yang mudah dan praktis. Hal ini juga berlaku dalam proses pengiriman barang yang melibatkan jangkauan wilayah yang luas. Oleh karena itu, jasa pengiriman telah menjadi solusi bagi mereka yang menginginkan kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang. Selain itu, jasa pengiriman juga dianggap sangat efektif dan efisien. Tingginya jumlah masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Jarak antara pengirim dan penerima tidak lagi menjadi halangan yang signifikan, karena jasa pengiriman mampu mempersingkat jarak tersebut. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim memiliki kualitas dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan.

Salah satu jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKA KURIR yang selanjutnya disebut JNE. Perusahaan ini adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kurir ekspres dan logistic yang kantor pusatnya beralamat di Jakarta. Nama resmi perusahaan tersebut adalah

Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) yang lebih dikenal dengan JNE. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir berdiri pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Seiring perkembangannya, JNE mengalami kemajuan pesat dan dapat membuka cabang di seluruh Indonesia. Sampai saat ini JNE sudah mampu membuka 7000 cabang baik di kota besar sampai dengan tingkat kecamatan.

Salah satu cabangnya berada di kota Padang, Sumatera Barat. Cabang utama kantor JNE di Kota Padang beralamat di Jl. Nipah No. 42C, Berok Nipah, Kec. Padang Barat., Kota Padang, Sumatera Barat. Kantor cabang JNE ini memiliki 5 kantor cabang yang ada di kota Padang, dan juga memiliki banyak agen – agen di setiap daerah. Untuk menarik pelanggannya JNE harus bisa memperhatikan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra merk dari perusahaan yang merupakan tujuan utama perusahaan untuk menunjang kepuasan pelanggan sejak berdiri sampai sekarang.

Kepuasan pelanggan Menurut (Aritonang, 2010), kepuasan pelanggan adalah respons dari penilaian pelanggan terhadap apa yang mereka harapkan saat membeli atau menggunakan produk atau jasa tertentu. Harapan tersebut akan dibandingkan dengan persepsi mereka terhadap kinerja yang diperoleh saat menggunakan atau membeli produk tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang dimiliki. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas.

Apabila kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Di sisi lain, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, komentar dari pelanggan lain, serta janji dan informasi yang diberikan oleh pemasar dan pesaing. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan tetap loyal, kurang sensitif terhadap harga, dan memberikan umpan balik positif terhadap perusahaan.

Dengan menyediakan layanan pelanggan terbaik, bisnis memiliki peluang untuk menumbuhkan pangsa pasarnya. Menurut (Tjiptono & Gregorius, 2011), kualitas pelayanan dimulai dari tuntutan klien dan diakhiri dengan kepuasan. Pemasaran yang sukses dimulai dengan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan dan proses pembelian karena kemudian bisnis dapat menciptakan taktik yang efisien untuk mempromosikan penawaran yang memikat bagi pasar sasaran. Salah satu penentu utama kebahagiaan pelanggan adalah kualitas layanan. Pelanggan akan senang jika mereka menerima layanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka.

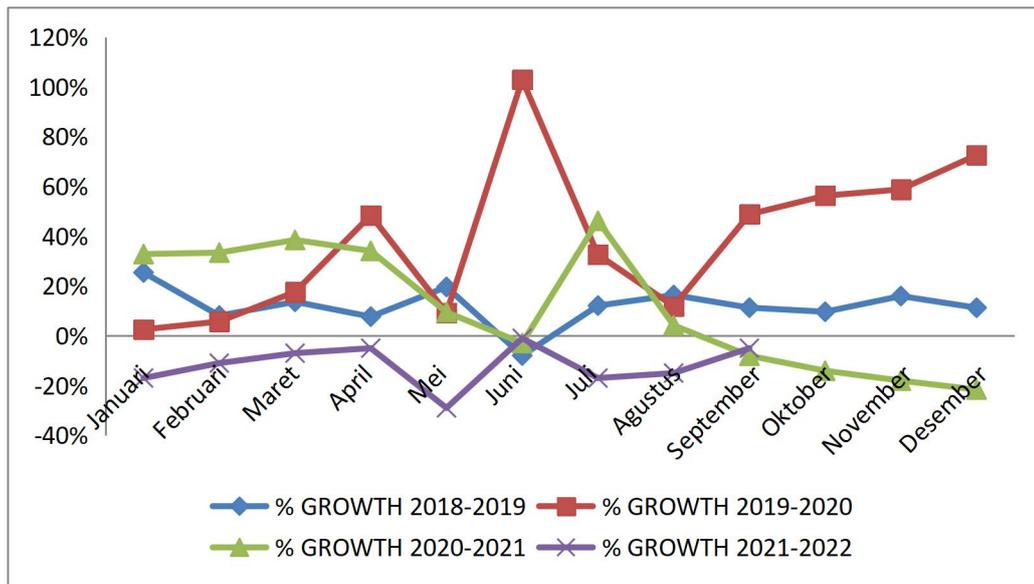
Penanganan komplain secara baik, efektif dan efisien juga menjadi tolak ukur bagi konsumen yang hendak melakukan pengiriman menggunakan jasa tertentu, satu fenomena terjadi beriringan dengan meningkatnya JNE. Menurut (Santoso et al., 2021) komplain bukan dipandang sebagai ancaman, akan tetapi bisa juga menjadikan peluang bagi perusahaan untuk lebih baik dalam pelayanan. Keterkaitan yang mendasar dari beberapa pelayanan yang disediakan oleh perusahaan akan berimbas pada kepuasan Pelanggan.

Pelanggan yang telah menggunakan layanan perusahaan dan berubah menjadi klien pasti mengalami kepuasan dan ketidakpuasan. Mereka akan berusaha untuk bisa mengeluh jika mereka tidak bahagia. Persepsi pelanggan pasti akan dipengaruhi oleh bagaimana organisasi menangani keluhan. Evaluasi konsumen akan didasarkan pada seberapa cepat dan akurat tindak lanjut dilakukan sekaligus adil dan sesuai dengan kebutuhan. Pelanggan akan kembali memanfaatkan layanan dan akan merasa puas jika informasi diberikan secara etis, jujur, sabar, dengan rasa empati, dan dengan usaha yang baik. Penyedia layanan harus dapat memahami kekhawatiran klien mereka. Untuk membantu pelanggan ini menyampaikan keluhan mereka, penyedia layanan menawarkan informasi kontak dan saran.

Penyedia layanan harus dapat berperilaku dengan baik, tidak memandang keluhan sebagai hal yang mengerikan, dan menjaga sikap positif. Perusahaan harus dapat menangani keluhan dengan cara yang konstruktif dan melakukannya dengan tepat waktu, akurat, dan jujur. Manajemen puncak harus memiliki kekuatan untuk menyelesaikan masalah yang dapat ditangani dengan cepat dan tanpa banyak penundaan. sehingga dapat mengatasi masalah konsumen dan membawa kesenangan klien.

Citra merek merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan contohnya dengan citra merek perusahaan yang baik dapat membuat pelanggan percaya dengan kualitas produk dari perusahaan itu dan menciptakan rasa senang atau puas setelah membeli produknya. Dengan adanya kepuasan pada pelanggan maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan yaitu seperti laba di kemudian

hari yang artinya pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang yang menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan di masa yang akan datang. Dan juga promosi yang dilakukan oleh pelanggan yang merasa puas yaitu pelanggan yang puas akan memberikan pengalaman yang baik kepada orang-orang sekitarnya.



Sumber : Kantor cabang utama JNE Kota Padang (2022)

### Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Outbound JNE di Kota Padang

Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa jasa pengiriman JNE di Kota Padang dalam lima tahun terakhir mengalami penurunan di setiap tahunnya di akhir tahun. Pada tahun 2019 - 2020 pada bulan Juni – Agustus juga mengalami penurunan, namun pada akhir tahunnya kembali terjadi peningkatan. Hal ini diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, penanganan keluhan maupun citra merk yang menyebabkan kepuasan pelanggan berkurang pada jasa pengiriman JNE sehingga masyarakat beralih ke jasa pengiriman lain.

Untuk mengungkap fenomena terkait kepercayaan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang dilakukan survey awal kepada 30 responden dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Fenomena Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman JNE di Kota Padang**

No.	Pertanyaan	Jumlah (Orang)		Persentase (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Saya akan terus menggunakan jasa pengiriman JNE	8	22	26,7	73,3
2.	Saya akan menggunakan jasa baru (jenis pengiriman baru) yang ditawarkan pihak jasa pengiriman JNE	9	21	30	70
3.	Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman JNE kepada orang lain	10	20	33,3	66,7
4.	Saya bersedia membayar lebih atas jasa yang diberikan	8	22	26,7	73,3
5.	Saya akan memberikan masukan kepada jasa pengiriman JNE ketika ada kekurangan	8	22	26,7	73,3
Rata – Rata				28,68	71,32

*Sumber : Survey awal (2022)*

Berdasarkan hasil dari survey awal yang dilakukan terhadap 30 responden ditemukan sebanyak 28,68% responden memberikan jawaban dengan kategori “Ya” dan sebanyak 71,32% responden memberikan jawaban dengan kategori “Tidak”. Hal ini memberikan fenomena bahwa kurangnya kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman JNE di Kota Padang.

Pada tahun 2019 ketika pandemi melanda tanah air, Jasa pengiriman JNE mengalami penurunan jumlah pengiriman barang yang mencapai 10% menurut keterangan yang diberikan presiden direktur PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mohamad Feriadi.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah meneliti tentang kepuasan pelanggan yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Nurhalimah & Nurhayati, 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Saung Manglid. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Kurniasih, 2022) menunjukkan bahwa pelacakan berbasis website, kualitas layanan logistik dan penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada JNE di Kabupaten Majalengka). Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andrian & Fadillah, 2021) yang menunjukkan bahwa citra merek, pengalaman merek dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Air Asia.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk membuktikan pengaruh ketiga variabel tersebut yakni **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pada Jasa Pengiriman JNE Di Kota Padang”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang ?
- 2) Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang ?
- 3) Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dikemukakan tujuan dari penelitiann ini sebagai berikut :

- 1) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.
- 2) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.
- 3) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **A. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadireferensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepercayaan pelanggan dan menjadi bahan kajian lebih lanjut.

##### **B. Manfaat Praktis**

Mampu memberikan implikasi bagi perusahaan JNE sebagai masukan dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra merek.