

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan dalam suatu usaha bukan merupakan sesuatu yang baru dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Hal ini merupakan suatu tantangan dan permasalahan yang tidak akan pernah hilang dalam dunia bisnis. Persaingan membuat produsen berlomba-lomba dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Banyak hal dilakukan pelaku usaha untuk bertahan dalam persaingan agar dapat mempertahankan keberlangsungan perusahaannya.

Jasa pengiriman barang termasuk salah satu jenis usaha yang memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat. Hal ini terlihat dari jumlah perusahaan pengiriman barang yang berada di bawah naungan ASPERINDO yang tidak kurang dari seratus perusahaan. Saat ini kebutuhan akan jasa pengiriman barang telah dijadikan sebagai sarana usaha untuk mencari penghasilan oleh pelaku usaha. Beberapa perusahaan yang bergerak di bidang ini adalah PT. Caraka Yasa, PT. JNE, PT. Pos Indonesia. Jasa pengiriman barang memberikan kemudahan bagi pelanggannya dalam melakukan pengiriman barang maupun dokumen penting yang akan dikirimkan ke keluarga, teman, maupun rekan bisnisnya.

Persaingan dalam industri jasa pengiriman barang semakin ketat setelah masuknya AFTA ke wilayah Indonesia. Perusahaan yang berbasis jasa pengiriman barang yang berasal dari luar wilayah Indonesia dapat dengan bebas keluar dan masuk ke dalam bisnis ini.

Untuk menghadapi persaingan yang ketat dalam industri ini sebuah perusahaan sudah tentu harus memiliki strategi tersendiri untuk menghadapi persaingan tersebut. Strategi tersebut dapat dilakukan dengan memperhatikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan. Keinginan dan kebutuhan pelanggan erat kaitannya dengan atribut produk yang melekat pada suatu produk. Pada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang sudah pasti memiliki atribut-atribut yang melekat pada perusahaan tersebut.

Atribut produk merupakan segala sesuatu yang melekat pada suatu produk seperti; Merek, harga, fitur, dan bentuk (Sumarwan, 2003). Atribut produk sangat penting bagi produk maupun jasa yang dipasarkan. Dalam membeli suatu produk atau jasa, seorang pelanggan biasanya akan memilih atribut produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Apabila atribut produk yang diinginkan oleh pelanggan telah terpenuhi maka akan terbentuk Kepuasan dalam diri pelanggan.

Kepuasan pelanggan perlu dipertahankan produsen dengan cara memenuhi harapan pelanggan terhadap atribut-atribut produk dan jasa. Apabila harapan pelanggan terhadap atribut produk dan jasa telah terpenuhi, pelanggan cenderung akan melakukan pembelian ulang produk atau jasa tersebut. Akan tetapi apabila pelanggan kecewa terhadap atribut dari produk jasa maka pelanggan akan beralih ke pesaing yang dapat memenuhi kebutuhan serta keinginannya. Untuk menganalisis atribut produk jasa utama dalam usaha meningkatkan Kepuasan pelanggan maka dilakukan penelitian dengan judul *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman JNE Cabang Gresik*.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa titipan barang. JNE memberikan beberapa layanan yaitu, Jasa kurir dalam negeri, dan

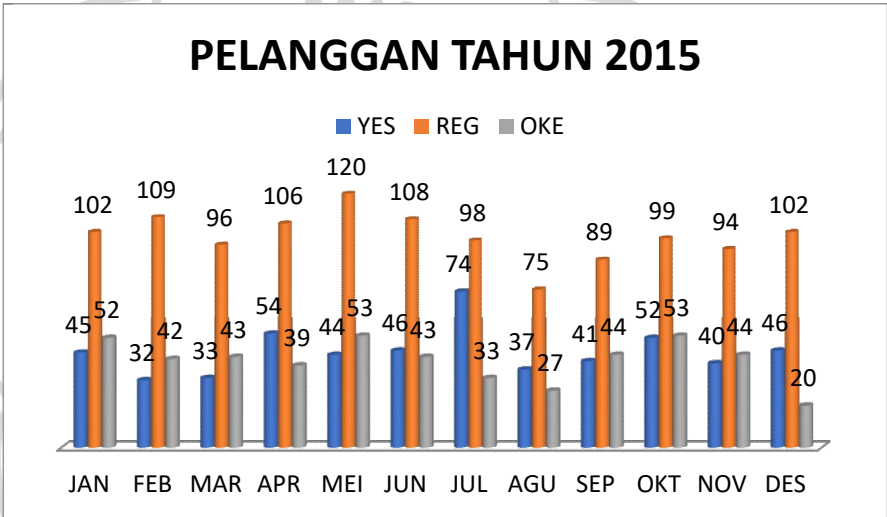
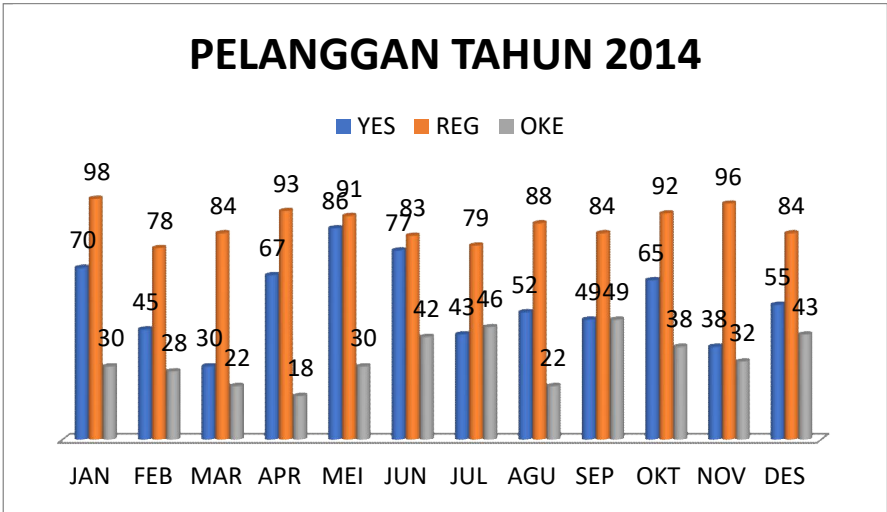
jasa kurir luar negeri. Untuk kurir dalam negeri yang sering digunakan oleh konsumen adalah paket YES, REG dan OKE.

YES (Yakin Esok Sampai) adalah layanan pengiriman premium dengan target kiriman sampai di tujuan pada keesokan harinya termasuk pada hari Minggu dan libur nasional. Layanan YES memberikan jaminan biaya kirim kembali apabila kiriman tidak diterima pada keesokan harinya melewati pukul 23:59

JNE REG (Reguler) adalah layanan pengiriman cepat, aman, dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Jaringan JNE yang luas dan layanan yang profesional telah terbukti menjadi dukungan yang tepat bagi dunia usaha dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing. Layanan Regular disediakan JNE untuk memahami gaya hidup masyarakat modern yang dinamis dan pentingnya nilai-nilai efektif dan efisiensi. Untuk lamanya pengiriman dengan menggunakan paket REG adalah 3-4 hari kerja.

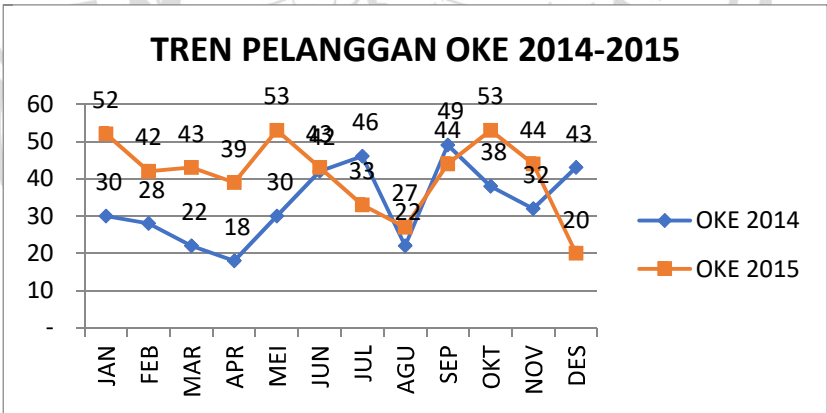
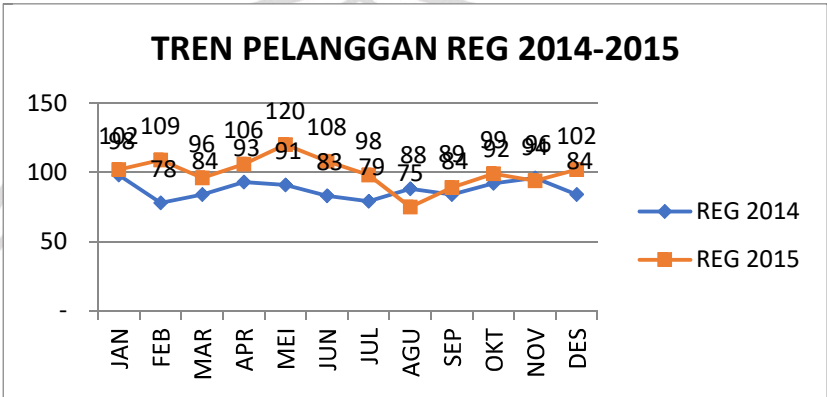
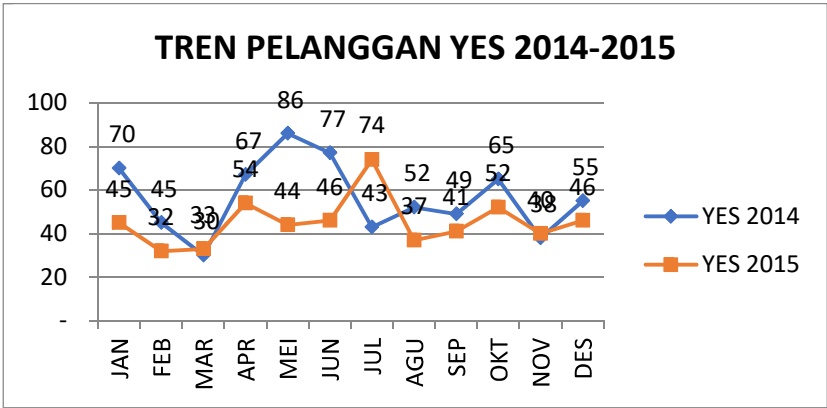
JNE OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) adalah layanan pengiriman untuk barang berukuran besar atau berat dengan harga ekonomis yang memanfaatkan moda transportasi kargo udara dan angkutan darat yang menghubungkan kota-kota besar, ibu kota provinsi, sampai ke kabupaten. Anda bisa menggunakan layanan JNE OKE di setiap cabang dan agen JNE. Anda dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan menggunakan JNE airway bill number melalui website JNE. JNE OKE tidak melayani pengantaran pada hari Sabtu, Minggu, dan libur nasional serta tidak memberikan jaminan uang kembali.

Berikut grafik data rekapitulasi pelanggan tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 beserta keluhan yang sudah diterima oleh JNE cabang Gresik dari pelanggannya dalam kurun waktu tersebut.



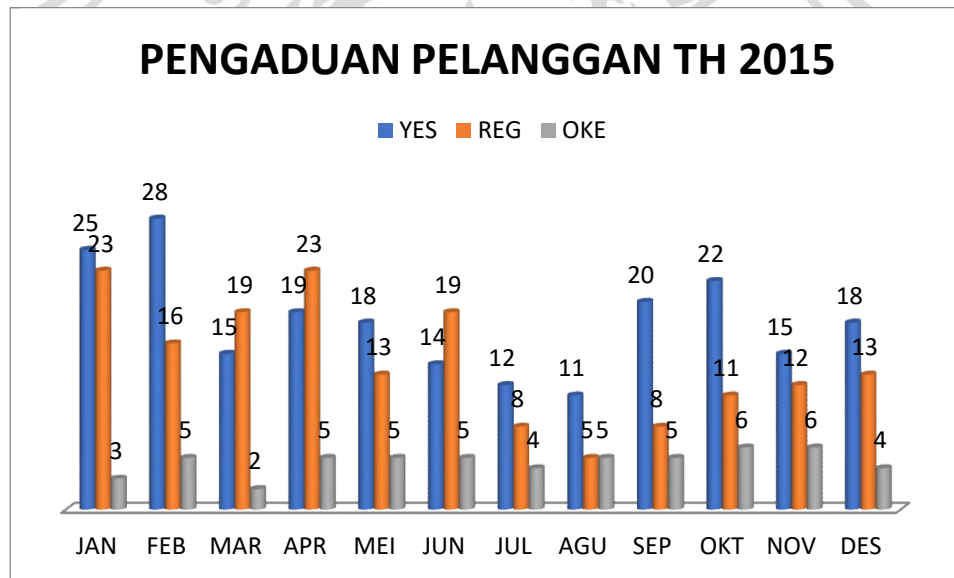
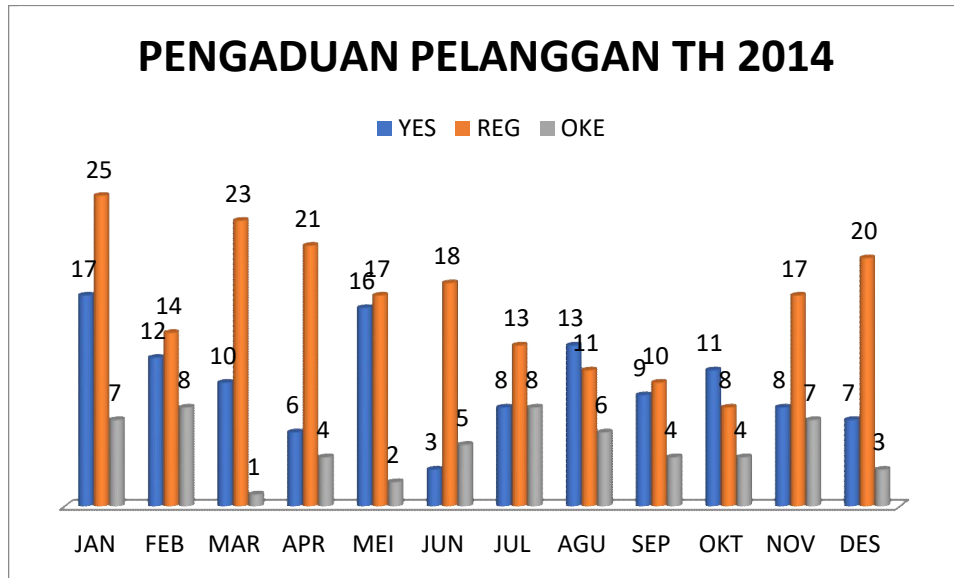
**Gambar 1. 1 Grafik Data Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015**

Sumber : Data JNE cabang Gresik Th. 2014-2015



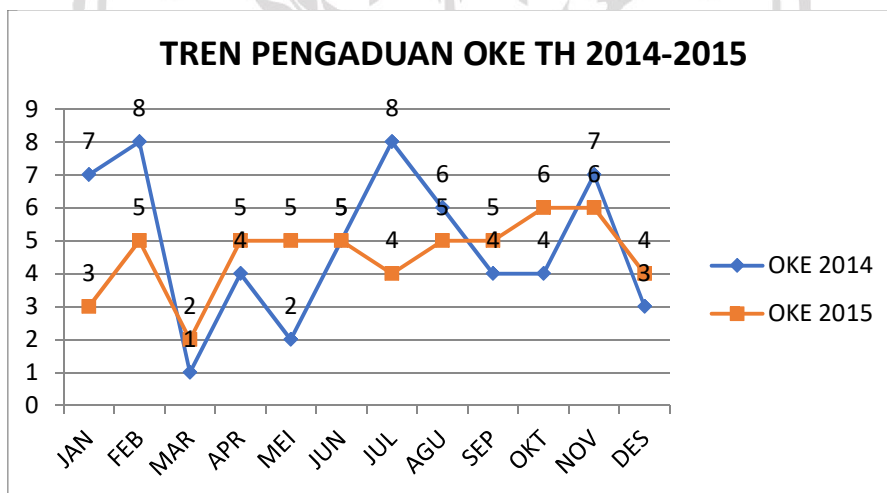
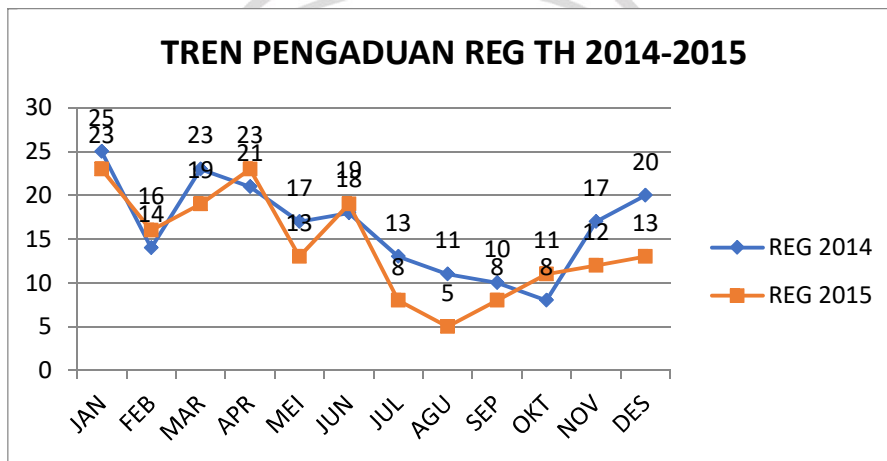
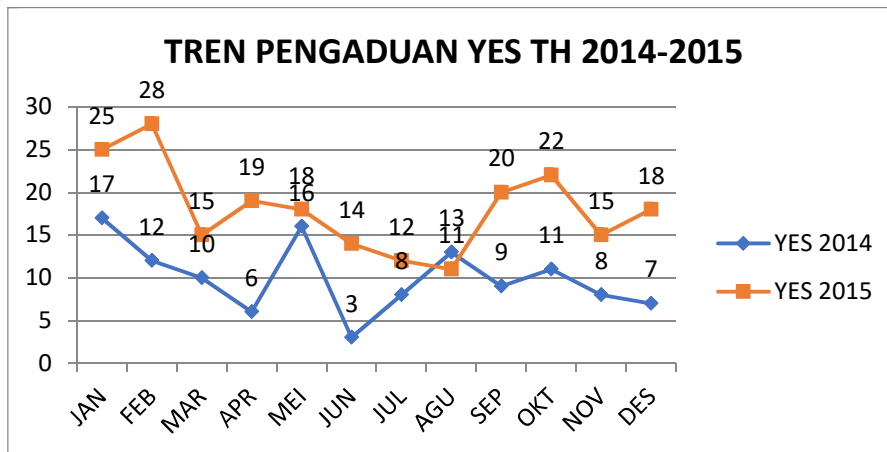
Gambar 1. 2 Grafik Tren Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015

Sumber : Data JNE cabang Gresik Th. 2014-2015



**Gambar 1. 3 Grafik Pengaduan Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015**

Sumber : Data JNE cabang Gresik Th. 2014-2015



**Gambar 1. 4 Grafik Tren Pengaduan Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015**

Sumber : Data JNE cabang Gresik Th. 2014-2015

## **1.2. Perumusan Masalah**

Setelah mengetahui latar belakang dari permasalahan maka dirumuskan sebagai berikut:

1. Atribut kualitas pelayanan apakah yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan JNE Cabang Gresik?
2. Bagaimana pelayanan JNE Cabang Gresik terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan JNE Cabang Gresik?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Cabang Gresik ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan atribut pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan JNE Cabang Gresik.
2. Menganalisis atribut pelayanan JNE Cabang Gresik yang menentukan kepuasan pelanggan JNE Cabang Gresik.
3. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Cabang Gresik.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian yang akan dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu menganalisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan JNE Cabang Gresik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu menganalisis pelayanan JNE Cabang Gresik terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan JNE Cabang Gresik.



3. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu menganalisis hubungan antara karakteristik pelanggan JNE Cabang Gresik dengan tingkat kepuasan pelanggan.

### **1.5. Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini terbatas pada analisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan.
2. Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di JNE Cabang Gresik.

### **1.6. Asumsi – asumsi**

Asumsi – asumsi yang mendasari terhadap permasalahan ini adalah :

1. Data kuisisioner yang dibuat sesuai dengan kondisi dan keadaan pelayanan yang diberikan oleh karyawan JNE Cabang Gresik dan sistem selama pelayanan berlangsung normal.
2. Responden memiliki pengetahuan yang cukup untuk dapat memberikan penilaian pada pertanyaan dalam kuisisioner.
3. Tingkat kepercayaan dan tingkat kesalahan yang di pakai dalam penelitian ini sebesar 95% dan 5%.

### **1.7. Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian tugas akhir ini sistematika penyusunan laporan adalah sebagai berikut:

#### **1.7.1. Bagian pendahuluan**

1. Bagian pendahuluan ini berisi:
2. Halaman Sampul Depan
3. Halaman Judul

4. Halaman Penegasan
5. Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
6. Halaman Pengesahan
7. Prakata
8. Daftar isi
9. Daftar gambar
10. Daftar tabel
11. Abstrak

### **1.7.2. Bagian Isi**

Bagian isi merupakan bagian inti laporan hasil penelitian yang terdiri dari:

#### **1. BAB PENDAHULUAN**

##### **1.1. Latar Belakang**

Latar belakang berisikan secara lengkap pokok permasalahan yang akan dihadapi dan yang akan dicarikan metode pemecahannya.

##### **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah disusun berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan. Perumusan masalah merupakan pertanyaan yang ingin dicarikan jawabannya melalui kegiatan penelitian.

##### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dinyatakan dalam kalimat kerja yang berisi, apa dan bagaimana untuk menjawab permasalahan dalam perumusan masalah atau dengan kata lain merupakan sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian.

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

Manfaat penelitian berisi tentang manfaat/faedah penelitian baik itu untuk diri sendiri, orang lain maupun untuk perusahaan atau obyek dimana penelitian berlangsung.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan digunakan untuk membatasi ruang lingkup sehingga permasalahan yang dihadapi tidak melebar dan mengarah pada obyek yang diteliti sehingga dalam pemecahannya bisa terfokus.

#### **1.6. Asumsi-asumsi**

Asumsi adalah hal-hal yang mendasari penerapan suatu metode pemecahan masalah. Asumsi diberikan dalam penelitian untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran persepsi dalam memandang atau menelaah suatu metode pemecahan masalah antara pihak perusahaan atau obyek penelitian dan pihak pembaca dengan pihak peneliti.

#### **1.7. Sistematika Penelitian**

★ Bilamana dianggap perlu, ★ sistematika penelitian dipaparkan secara keseluruhan serta intisari seluruh bab yang akan disajikan dalam laporan Skripsi.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang konsep-konsep dan teori-teori yang mendukung penelitian serta mendasari metode-metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan.

Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

Fakta-fakta yang dikemukakan adalah sejauh mungkin diambil dari sumber aslinya. Semua sumber yang dipakai sebagai acuan harus disebutkan (kutipan). Tinjauan pustaka dijabarkan dan disusun sendiri oleh mahasiswa sebagai tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian dan untuk merumuskan hipotesis. Tinjauan pustaka dapat berupa uraian kualitatif, model matematis, atau persamaan-persamaan yang langsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Juga dibuat hipotesis yang memuat pernyataan singkat yang disimpulkan dari tinjauan pustaka atau tinjauan pustaka yang merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang dihadapi, dan masih harus dibuktikan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan kesimpulan atau usulan/rekomendasi terhadap pemilik/pengelola objek penelitian.

Dalam metode penelitian juga harus terdapat formulasi, pengembangan model, kerangka berpikir serta instrumen penelitian sehingga dapat ditemukan solusi koherensi pembahasan untuk mendapatkan kesimpulan penelitian.

Dari metode penelitian diharapkan adanya ketepatan metodologi yang dipilih, kelebihan dan kelemahan model yang diaplikasikan, serta validasi dan keandalannya.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang data-data yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah. Data-data bisa merupakan data kualitatif maupun data kuantitatif yang diambil dari perusahaan, literatur-literatur maupun dari sumber lain.

Disamping itu pada bab ini dijelaskan pula cara mengolah data-data tersebut, baik itu berupa metode-metode, rumus-rumus, simulasi, dan lainnya.

## BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI

Bab ini memaparkan hasil analisis beserta proses sensitivitas dari instrumen yang dipilih, model yang dipergunakan dan dikembangkan setelah parameter maupun data penelitian sudah didapatkan. Bab ini juga dapat mencakup analisis implikasi teoritis atau praktis terhadap objek penelitian yang diperoleh dari output penelitian.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan pada bab ini adalah:

- a. Bahan atau materi dapat berwujud populasi atau sampel yang harus dinyatakan spesifikasinya selengkap-lengkapnyanya. Untuk penelitian di laboratorium harus disebutkan asal, cara penyiapan, sifat fisis, dan susunan kimia bahan yang dipakai (jika ada).
- b. Jalan penelitian berupa uraian yang lengkap dan terinci tentang langkah-langkah yang telah diambil pada pelaksanaan penelitian, termasuk cara mengumpulkan data dan jenisnya.
- c. Variabel data yang dikumpulkan diuraikan dengan jelas, termasuk jenis dan kisarannya.
- d. Kesulitan-kesulitan yang timbul selama penelitian dan cara pemecahannya perlu ditampilkan, agar para peneliti yang akan berkecimpung dalam bidang penelitian sejenis dapat terhindar dari hal-hal yang tidak menyenangkan.
- e. Hasil penelitian sedapat-dapatnya disajikan dalam bentuk daftar/tabel, grafik, foto, atau bentuk lain, dan dapat ditempatkan sedekat-dekatnya dengan

pembahasan, agar pembaca lebih mudah mengikuti uraian. Pada alinea pertama bab ini, sebaiknya dikemukakan bahwa hasil penelitian dapat dijumpai pada daftar dan gambar yang nomornya disebutkan.

- f. Pembahasan tentang hasil yang diperoleh, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif, kuantitatif atau secara statistik. Kecuali itu, sebaiknya hasil penelitian juga dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang sejenis.

## **BAB VI BAB PENUTUP**

Bab penutup berisi tentang simpulan dan saran.

- a. Simpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan hipotesis.
- b. Saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti atau para praktisi dalam bidang sejenis, yang ingin melanjutkan, mengembangkan, atau menerapkan penelitian yang sudah diselesaikan. Saran tidak merupakan suatu keharusan.

### **1.7.3. Bagian Penutup**

#### **1. DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang buku-buku, literatur dan penelitian lain yang dijadikan rekomendasi dalam penelitian.

#### **2. LAMPIRAN**

Lampiran dipakai untuk menempatkan data atau keterangan lain yang berfungsi untuk melengkapi uraian yang telah disajikan.

