

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Baik tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas, perhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka

terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Semuanya itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

Begitu juga dengan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur baiknya kualitas pelayanan. Kepuasan menjadi faktor utama dalam penelitian ini. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan tersebut ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Dalam perusahaan bidang jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan itu sendiri yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diberikan, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka pelanggan akan merasa tidak puas bahkan tidak akan menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Pada era saat ini persaingan di dunia bisnis jasa makin sangat pesat, terkhusus dalam dunia bisnis jasa pengiriman barang. Dimana sudah banyak perusahaan yang bersaing dalam pasar persaingan tersebut. Di Indonesia sendiri sudah banyak perusahaan yang bersaing dalam jasa pengiriman yaitu JNE, Tiki, XLS ekspres, Garuda Ekspres, JNT express dan perusahaan lainnya yang dalam hal ini mempunyai keunggulan tersendiri dalam menarik

pelanggan. Setiap perusahaan mempunyai cara tersendiri dalam memberikan kepuasan yang berbeda beda kepada konsumen sehingga dapat menarik konsumen untuk dapat menggunakan jasa perusahaan mereka untuk menggunakan jasa pengiriman barang.

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di salah satu perusahaan jasa dalam bidang pengiriman barang yaitu JNT Express. Dikarenakan ada beberapa faktor dan alasan yang membuat penulis tertarik dalam melakukan penelitian tersebut. Seperti yang diketahui saat ini masyarakat banyak yang menggunakan jasa JNT dalam pengiriman dibandingkan dengan perusahaan lain untuk melakukan pengiriman barang khususnya di kalangan mahasiswa yang ada di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo.

JNT merupakan kepanjangan dari Jet and Tony yang merupakan perusahaan PT.Global Jet Express yang didirikan oleh seorang mantan CEO Oppo Indonesia yaitu Jet Lee, yang kemudian terus dikembangkan sampai saat ini oleh Robin Lo yang kini menjadi orang nomor satu JNT Express. JNT Mulai beroperasi pada tahun 2015 dengan beberapa kantor cabang yang ada di tiap daerah untuk lebih mempermudah para pelanggannya. JNT merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang, mereka muncul sebagai ke permukaan sebagai perusahaan jasa ekspedisi berbasis teknologi. di Gorontalo sendiri JNT mempunyai beberapa kantor cabang yang terletak di berbagai daerah yang mudah untuk di jangkau. Terkhusus kantor JNT yang menjadi tempat penelitian ini yang ada di Jl.Jhon Ario Katili (Andalas) yang merupakan salah satu kantor cabang JNT. Kantor JNT cabang

Gorontalo di jl.andalas tersebut memunyai beberpa karyawan yang bekerja sebagai operator ataupun sebagai kurir yang mengantarkan barang.

Dalam hal ini untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan setiap perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling penting untuk terwujudnya kepuasan pelanggan itu sendiri. Dalam hal ini JNT telah memberikan pelayanan secara maksimal untuk memenuhi tingkat kepuasan para pelanggannya. Walaupun JNT merupakan salah satu perusahaan yang belum lama dalam bidang jasa pengiriman, tetapi JNT sudah mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya sehingga mampu bersaing dengan perusahaan bidang jasa pengiriman yang sudah ada sebelumnya.

Dalam hal ini munculnya JNT sebagai pesaing baru menjadikan persaingan dalam bidang jasa pengiriman semakin pesat guna menarik hati pelanggan. Selain itu JNT juga mempunyai keunggulan tersendiri dalam era persaingan, tetapi perlu disadari pula bahwa perusahaan-perusahaan jasa pengiriman lainnya juga memiliki keunggulan-keunggulan yang perlu diperhitungkan. Secara umum dapat dikatakan bahwa pada dasarnya keinginan para pelanggan yang berhubungan dengan jasa pengiriman adalah mengharapkan sesuatu yang lebih baik dan bermanfaat yaitu cepatnya kedatangan barang yang dikirim dan amannya pengiriman barang. Sebagai gambaran dapat dikemukakan pertimbangan-pertimbangan pelanggan yang berhubungan dengan perusahaan pengiriman antara lain; Cepatnya pengiriman

barang, Lokasi menyangkut kemudahan jangkauan Pelayanan, menyangkut perlakuan yang diterima, Keselamatan atau keamanan akan barang.

Keunggulan dari JNT sendiri dapat kita rasakan seperti saat ini, seperti JNT mampu mengakses ke berbagai daerah sehingga bisa ditempuh dengan mudah, JNT selalu beroperasi tanpa mengenal hari libur dengan 24 jam, proses pengiriman hanya 3 hari, bahkan JNT tidak segan memberikan Gratis ongkir dalam setiap pengiriman.

Selain itu sumber daya manusia yang merupakan pemeran utama dalam proses memmberikan kepuasan pelanggan dan pelaku pelaksanaan pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi. Dengan adanya pelayanan yang baik dari pelaku pelayanan itu sendiri akan membuat pelanggan akan merasa sangat puas dan mau menggunakan kembali produk atau jasa tersebut. Dalam hal ini pelaku pelayanan di JNT cabang Gorontalo adalah pegawai kantor dan kurirnya. dimana pegawai kantor berperan untuk menangani keluhan yang diberikan pelanggan untuk dapat mengubah menjadi lebih baik dan kurir sebagai petugas yang berperan mengantar barang dengan selamat ketempat pelanggan sehingga akan memenuhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa perusahaan tersebut.

Dalam hal ini JNT cabang Gorontalo telah menyediakan kurir yang sangat baik dan ramah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Dimana kurir dapat mengantar barang pelanggan dengan waktu yang cepat sesuai dengan harapan dan keutuhan barangpun yang menjadi faktor penting terjaga rapi sampai pada

tempat pelanggan. Walaupun Harga yang cukup mahal tetapi percayalah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Walaupun diketahui cepat datang barang, tetapi JNT mempunyai kelemahan dalam pengiriman barang kepada konsumen yang terkadang lambat. dengan karyawan dan kurir yang ramah dan baik JNT juga memiliki kelemahan, ketika barang dicek di resi pengiriman situs online barang sudah sampai pada tempat atau kantor cabang tetapi terkadang pelanggan harus datang langsung ke kantor cabang untuk mengecek barangnya. hal tersebut disebabkan karena banyaknya pengiriman yang dilakukan kurir JNT sehingga barang yang baru sampai tidak dibawa oleh kurir karena sedang melakukan pengiriman lain. Sehingga pelanggan yang datang langsung ke kantor cabang tersebut.

Selain faktor yang disebutkan diatas yang menjadi pembeda JNT dengan perusahaan jasa pengiriman adalah adanya adanya garansi yang ditawarkan apabila barang rusak atau mengalami kegagalan dalam pengiriman dan packingan yang rapi dan disesuaikan dengan barang yang akan dikirim menjadi salah satu keunggulan sekaligus pembeda dengan perusahaan pengiriman lainnya. Garansi di JNT tersebut berguna apabila barang konsumen yang sedang dalam pengiriman mengalami kerusakan seperti barang pecah saat kecelakaan atau jatuh dalam pengiriman dan lain-lain. Selain itu yang jadi keunggulan adalah packingan barang yang disesuaikan dengan barang yang dikirim contohnya apabila pelanggan mengirim barang yang berbahan kaca maka pihak JNT akan melakukan packingan dengan melapisi kayu hingga

kaca tersebut bisa tahan dan tidak pecah saat pengiriman. Hal inilah yang menjadi keunggulan dan pembeda JNT dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya

JNT Cabang Gorontalo dengan sejumlah kantor cabang pembantu telah berusaha memenuhi semua faktor atau unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, namun perusahaan belum mengetahui bagaimana penilaian para pelanggan terhadap JNT. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan JNT Cabang gorontalo. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan JNT Cabang Gorontalo sehingga dapat dievaluasi apakah kualitas pelayanan yang selama ini diterapkan oleh JNT Cabang Gorontalo sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dicapai target yang diharapkan.

Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan JNT memberikan kepuasan melalui pelayanannya, diperlukan riset pemasaran. Informasi dari hasil riset pemasaran tersebut bertujuan mengetahui sikap dan perilaku para pelanggan terhadap apa yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan menjadi pelanggan JNT Cabang Gorontalo.

Dari beberapa survei yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa yang menggunakan JNT sebagai jasa pengiriman ada yang mengaku sangat puas dengan pelayanan dan ada juga yang tidak puas. Yang puas tersebut dikarenakan tidak pernah mengalami hambatan saat pengiriman barang yang

dilakukan oleh kurir JNT mereka mengaku aman-aman saja ketika mereka menggunakan JNT, tetapi pelanggan yang tidak puas dikarenakan pernah mengalami hambatan dalam pengiriman yang dilakukan kurir kepada pelanggan, barang mereka yang terkadang baru sampai dikantor ketika kurir sudah melakukan pengiriman lain terkadang kurir lupa mengantarkannya sehingga dengan langsung pelanggan mengambil sendiri barang mereka.

Untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan, menurut Parasuraman Tjiptono (2012:26) dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Pengukuran ini dikenal sebagai service quality model. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Mengingat peran yang cukup strategis dari kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JNT CABANG GORONTALO”.



## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan judul diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan JNT karena pelayanan yang baik berupa kecepatan datangnya barang, adanya kurir yang ramah dengan pelanggan, hingga adanya gratis ongkir di waktu tertentu.
2. Adanya beberapa faktor yang menjadi pembeda dan keunggulan dari JNT yaitu adanya garansi barang rusak dan packingan yang disesuaikan dengan barang yang akan dikirim.
3. Adanya kelemahan dalam pengiriman kurir kepada konsumen yang terkadang terjadi.

## **1.3. Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat diketahui rumusan masalah adalah seberapa besar **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa J&T cabang Gorontalo**

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian diatas adalah untuk mengetahui seberapa besar **pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang Gorontalo.**

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik bagi J&T Express, pelanggan atau konsumen, para pebisnis di bidang jasa pengiriman barang, serta bagi ilmu pengetahuan bagi penulis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi J&T Express, sebagai masukan untuk bahan acuan dalam penyusunan rencana jangka pendek dan jangka panjang perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di J&T Express.
2. Bagi pelanggan atau konsumen, sebagai acuan dalam pemilihan jasa pengiriman barang yang tepat.
3. Bagi pebisnis di bidang jasa, sebagai bahan informasi mengenai kebutuhan dan harapan yang diinginkan pelanggan dalam pelayanan jasa pengiriman barang.
4. Sebagai wahana informasi bagi penelitian selanjutnya dalam menentukan dimensi-dimensi yang digunakan serta pengukuran dari kepuasan pelanggan.