

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi telah menyebabkan persaingan semakin ketat, tak terkecuali dengan industri jasa kurir. Hal ini mengakibatkan perusahaan-perusahaan dalam industri ini berusaha untuk semakin memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya, serta berusaha untuk memberikan nilai yang paling tinggi kepada para pelanggannya dibandingkan para pesaingnya. Pemberian nilai yang paling tinggi kepada para pelanggan ini dapat dilakukan dengan memberikan harga yang relatif murah disertai dengan pelayanan yang menyenangkan. Tujuan dari pemberian nilai yang tinggi kepada para pelanggan ini adalah untuk menarik minat pelanggan agar memakai jasa yang disediakan perusahaan, termasuk para konsumen yang membutuhkan jasa kurir. Dalam persaingan yang sedemikian ketat, hanya perusahaan jasa kurir yang berkualitas dan mampu memberikan nilai tinggi yang akan diminati oleh para konsumen.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang penting dalam perkembangan suatu organisasi formal maupun non formal. Dalam pencapaian tujuan organisasi perlu didukung oleh beberapa faktor yang menentukan keberhasilan itu. Salah satu faktor dalam mencapai tujuan organisasi yaitu adanya peran aktif dari pegawai sebagai salah satu komponen system organisasi. Pegawai mempunyai peran yang utama dalam setiap organisasi, karena pegawai menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya system organisasi (Hasibuan,2012). Potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peran penting dalam mencapai tujuan suatu instansi. Oleh karena itu instansi perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin agar dapat menghasilkan pegawai yang berkualitas untuk menghadapi persaingan saat ini.

JNE berpusat di Jakarta, dan mempunyai cabang-cabang di beberapa kota di Indonesia. Salah satu yang menjadi perhatian dari penulis untuk melakukan penelitian adalah

JNE Cabang utama Kota Ternate Jalan Arnold Mononutu, Kelurahan Kalumpang, Ternate Tengah. Salah satu peran dari JNE Cabang utama Kota Ternate adalah berhadapan langsung dengan para pelanggan, termasuk kegiatan penitipan barang kiriman. Proses tatap muka (*face to face*) ini merupakan sesuatu yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Pelayanan lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ini antara lain penitipan, sortir, pengangkutan, dan penyerahan barang kiriman yang merupakan titik kualitas layanan dari jasa kurir yang akan membentuk kualitas layanan JNE Cabang Utama Kota Ternate secara keseluruhan. Salah satu syarat untuk memberikan kualitas layanan yang tinggi adalah penetapan standar pelayanan berdasarkan persepsi manajemen JNE Cabang Utama Kota Ternate terhadap ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, manajemen perusahaan juga harus memahami keinginan para pelanggannya dan menerjemahkannya ke dalam program.

Menurut Kotler dan Keller (2009) 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 pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan 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.

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

Salah satu usaha untuk meningkatkan mutu perusahaan yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan pegawai. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan perusahaan. Kotler (Alma 2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan.

Menurut payaman Simanjuntak (2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Berkembangnya suatu perusahaan merupakan keinginan srtiap individu yang berada di dalam perusahaan tersebut, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Karena itu, tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat dicapai dengan baik. Kemajuan perusahaan dipengaruhi faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Sejauhmana tujuan perusahaan telah tercapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat memanfaatkan kesempatan data atau mengatasi tantangan atau ancaman dari lingkungan perusahaan tersebut. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan dilingkungan perusahaan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono,2007) yaitu keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati dan jaminan. 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 pelanggan akan semakin tinggi.

Lima dimensi yang dijadikan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang pertama adalah keandalan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan

dengan segera, akurat dan memuaskan artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Dimensi yang kedua adalah daya tanggap. Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

Dimensi yang ketiga adalah bukti fisik. Bukti fisik merupakan Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi yang keempat adalah empati. Empati merupakan Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

Dan dimensi yang kelima adalah jaminan. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pada zaman yang semakin modern ini, kebutuhan seseorang semakin meningkat dan banyak bisnis online yang bermunculan. Seseorang dapat berbelanja atau melakukan aktifitasnya sehari-hari secara online. Dengan demikian aktifitas yang dilakukan seseorang

dapat dilakukan dengan cara mudah dan praktis. Bisnis jasa saat ini sangat dibutuhkan dan berpengaruh dalam aktifitas konsumen sehari-hari. Hal ini mengakibatkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat jasa kurir pengiriman barang yang dapat dipercaya, memberikan pelayanan terbaik dan harga yang terjangkau sehingga memudahkan kegiatan konsumen dalam hal pengiriman barang dengan jarak jauh dapat tersalurkan dengan baik.

Para pengelola bisnis ekspedisi (jasa pengirim barang) bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen masing-masing, untuk itu JNE berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek yang kurang baik atau tidak nyaman, dan lama kelamaan konsumen akan beralih untuk menggunakan jasa pengirim barang yang dimiliki perusahaan jasa pesaing lain.

Seperti yang kita ketahui bahwa setiap Instansi pasti menginginkan perusahaannya berkembang sesuai dengan tujuan instansi yang sudah ditentukan begitupun dengan JNE Cabang Utama Kota Ternate, dimana JNE Cabang Utama Kota Ternate merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan uraian fenomena pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Utama Kota Ternate”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Utama Kota Ternate?
2. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Utama Kota Ternate?

3. Apakah ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Utama Kota Ternate?
4. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Utama Kota Ternate?
5. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Utama Kota Ternate?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan pada JNE cabang ternate
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Praktis

Bagi Organisasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan di setiap manajemen organisasi, yang dapat dijadikan bahan dalam menentukan strategi yang akan meningkatkan kinerja dan kualitas kerja pegawai.

2. Manfaat Teoritis

Bagi penulis bisa menjadi tambahan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah yang akan di teliti.

Bagi Organisasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan di setiap manajemen organisasi, yang dapat dijadikan bahan dalam menentukan strategi yang akan meningkatkan kinerja dan kualitas kerja pegawai.

Bagi pembaca diharapkan hasil penelitian ini dapat mempertegas penelitian-penelitian sebelumnya, dan juga menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.