

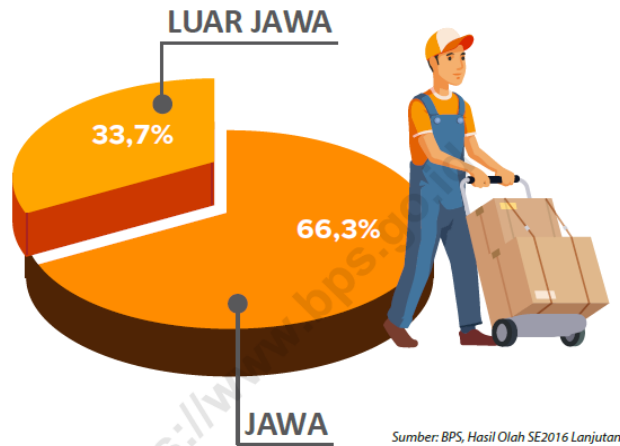
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini kemajuan teknologi mempengaruhi perkembangan dunia industri yang ditandai dengan munculnya banyak persaingan pada setiap lini. Perusahaan dituntut untuk menciptakan suatu produk berupa barang ataupun jasa yang berkualitas agar dapat bersaing seiring dengan perkembangan jaman yang terus berkembang. Upaya yang dapat dilakukan oleh setiap perusahaan agar mampu bertahan di tengah persaingan yang ketat ini ialah dengan menjaga atau bahkan meningkatkan kualitas produk atau kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan usaha. Menurut Kotler & Keller (2009) dalam sebuah persaingan setiap perusahaan harus dapat menciptakan suatu produk yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah seiring dengan perkembangan perilaku konsumen.

Perkembangan industri jasa di Indonesia juga turut berkembang dengan pesat dan terus meningkat setiap tahunnya. Seiring dengan perkembangan yang ada menuntut agar manusia lebih cepat dalam bergerak untuk mencapai tujuannya. Perubahan pola hidup konsumen, juga berpengaruh terhadap masyarakat yang menggunakan internet/*ecommerce* sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Seiring kemudahan melakukan transaksi jual beli menjadi suatu hal yang dapat dimiliki oleh semua orang utamanya bagi para pelaku usaha. Hal tersebut menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan mobilitas barang yang cepat. Salah satu sektor industri yang merasakan dampak dari meningkatnya mobilitas barang adalah Usaha Jasa Aktivitas Pos dan Kurir. Berdasarkan data BPS jika dilihat dari persebarannya pada tahun 2017, Usaha Jasa Aktivitas Pos dan Kurir sebagian besar tersebar di Pulau Jawa yaitu sekitar 66,3 persen dan sisanya sebesar 33,7 persen tersebar diluar Jawa. Berkaitan dengan meningkatnya kebutuhan akan mobilitas barang yang cepat, maka banyak perusahaan jasa pos dan kurir yang bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



Gambar 1.1 Persentase Usaha/Perusahaan Jasa Aktivitas Pos dan Kurir di Indonesia, Tahun 2017
(Sumber : BPS, Hasil Olah SE2016 Lanjutan)

Hal tersebut ditangkap sebagai peluang besar oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang dibentuk pada 26 November tahun 1990 oleh Soeprapto Suparno dan Johari Zein. Awal berdirinya JNE merupakan sebuah divisi dari TIKI yang bertugas pada jaringan kurir internasional terbatas hanya pada penanganan kegiatan ekspor dan impor diseluruh Indonesia. Setelah satu tahun berdiri, JNE terus berkembang hingga ketingkat internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan kurir di beberapa negara asia yaitu *Association Courier Conference of asia (ACCA)*. Kemudian JNE mulai tertarik dan merambah ke pasar domestik. JNE dan TIKI yang sama-sama berkembang begitu cepat sehingga mereka akhirnya harus bersaing secara langsung untuk mendapatkan pelanggan mereka. Oleh karena itu, JNE akhirnya memilih untuk berpisah dari TIKI dan membangun perusahaan sendiri dengan membentuk manajemen yang baru, logo yang baru hingga membeli gedung baru sebagai kantor pusat JNE pada tahun 2004.

Berdasarkan *TOP Brand Award* tahun 2018 hingga 2020 ada 5 perusahaan jasa pos dan kurir di Indonesia yang menempati peringkat teratas diantaranya adalah JNE, J&T, TIKI, POS Indonesia dan DHL. Berikut adalah data *survey* dari *TOP Brand Award* Indonesia:

Tabel 1.1 TOP Brand Award 2020

Brand	Penggunaan			Trend	Label
	2018	2019	2020		
JNE	45.0%	26.4%	27.3%	- 17.7%	TOP
J&T	13.9%	20.3%	21.3%	+ 7.4%	TOP
TIKI	13.6%	12.6%	10.8%	- 1.8%	TOP
POS IND	11.6%	5.4%	7.7%	- 3,9%	
DHL	3.5%	3.8%	4.1%	+ 0,6%	
FEDEX DAN LAIN-LAIN	12.4%	31.5%	29.8%	+ 17.4%	

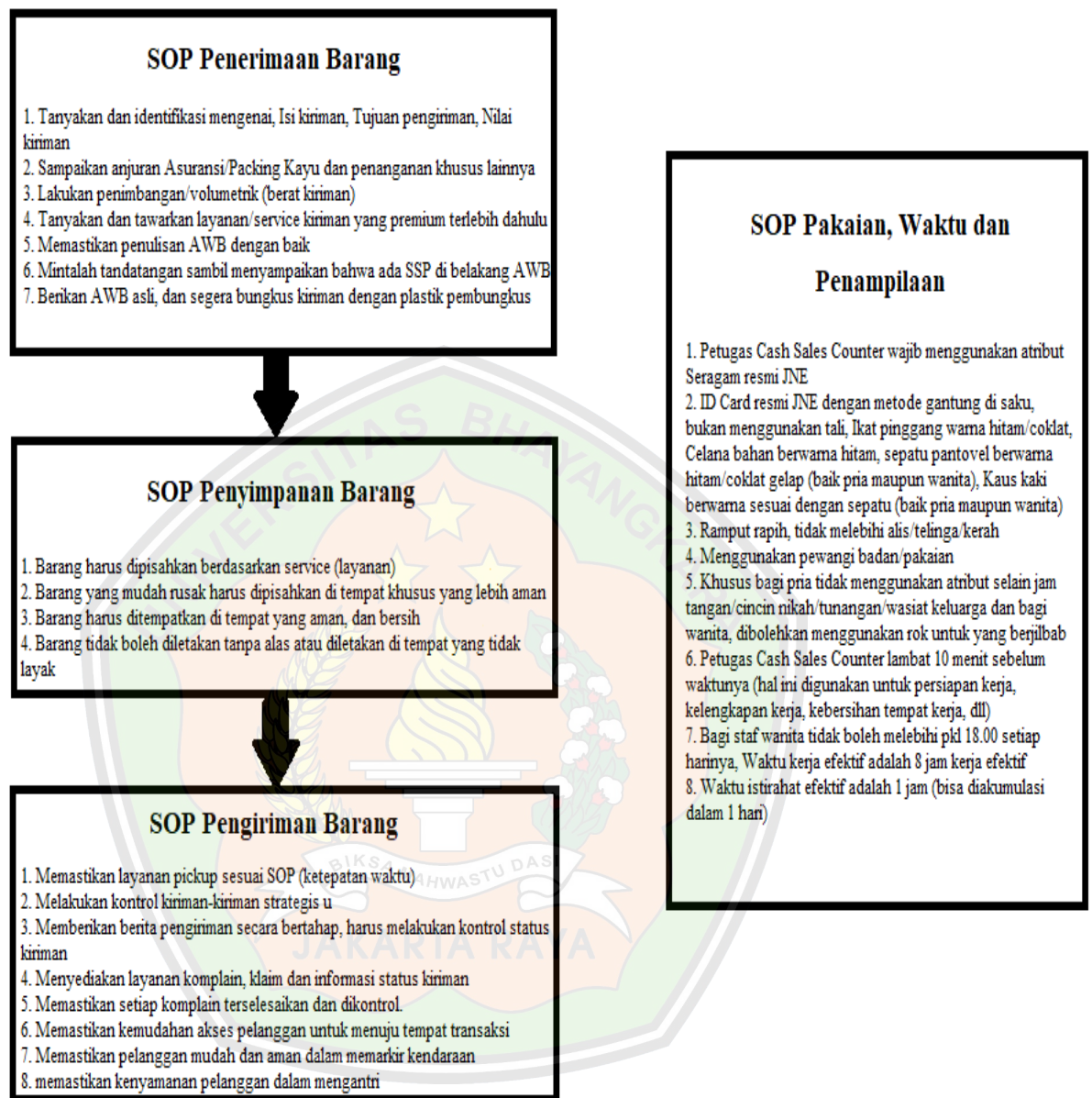
(Sumber : <https://www.topbrand-award.com/>, 2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2018 hingga 2020 JNE mendominasi puncak TOP Brand Award. Pemberian penghargaan TOP Brand Award didasarkan pada survei resmi, yang dilakukan secara *independent* oleh Frontier Research.

Pada Top Brand Awards tahun 2020, JNE mendapat skor Top Brand Index (TBI) terbesar dari perusahaan sejenis yaitu 27,3%. Skor diperoleh setelah Marketing Journal and Frontier Group melakukan penelitian di 15 kota, mensurvei 12.000 responden dengan menggunakan metode *random sampling* dan *random retail*. Sementara, *sample booster* dikumpulkan dengan menggunakan metode *porposive sampling* oleh Frontier Research. Akan tetapi, terdapat indikasi penurunan penggunaan layanan JNE oleh konsumen dikarenakan adanya persaingan yang semakin ketat dikhawatirkan dapat mengganggu elektabilitas JNE dalam puncak kendali pasar. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) membutuhkan suatu strategi penjualan yang bertujuan untuk menarik para calon pelanggan dan mempertahankan pelanggannya. Perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan suatu kepuasan kepada pelanggan dengan meningkatkan kualitas dan membangun citra yang baik di mata konsumennya yaitu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur yang baik dan sesuai.

SOP bertujuan untuk menciptakan suatu sistem oprasional yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan dapat menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang sesuai. SOP oprasional yang berkualitas yang diterapkan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

(JNE) terdiri dari, SOP pengiriman, penyimpanan barang, penerimaan barang serta SOP pakaian,waktu dan penampilan.



Gambar 1.2 Alur Oprasional
Sumber: pengolahan data 2021

Pada kenyataanya berdasarkan hasil studi literatur pada laman resmi JNE masih ditemukan adanya agen JNE yang belum melaksanakan SOP tersebut dengan baik. Seperti, pada SOP bagian pengiriman, masih ditemukan banyaknya keluhan konsumen tentang lambatnya proses pengiriman paket bahkan paket yang dikirim tidak sampai ke tujuan. Pada SOP bagian penyimpanan, juga masih

adanya karyawan yang kurang teliti dalam menempatkan barang, mengakibatkan barang tidak tersusun dengan rapi dan saling bercampur satu sama lain. Pada SOP bagian penerimaan, karyawan tidak menanyakan isi kiriman, tidak mengecek kemasan paket dan kesalahan input data. Hal tersebut menyebabkan barang yang diterima tidak mendapatkan perlakuan yang sesuai. Pada SOP pakaian, waktu dan penampilan juga ditemukan adanya karyawan yang menggunakan pakaian tidak sesuai dengan standar serta jam operasional yang tidak konsisten. Serta, lambatnya respon dari pihak JNE terkait keluhan yang dirasakan para konsumennya.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) telah membangun lebih dari 5000 *counter/gerai* diseluruh Indonesia dan siap memberikan layanan yang prima terkait pengiriman paket ke seluruh Indonesia. Sekitar 250 gerai diantaranya berada di wilayah Jawa Barat. Salah satu wilayah di Jawa Barat yang dapat menggunakan layanan jasa JNE adalah kota Bekasi.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Bekasi tahun 2015, luas dan wilayah Kota Bekasi terbagi sebagai berikut :

Tabel 1.2 Luas dan Wilayah Kota Bekasi

Deskripsi Kota Bekasi Berdasarkan Kecamatan			
KECAMATAN	Luas / Area		Kelurahan
	Ha	%	
Pondok gede	1,629	7,74	5
Jati sampurna	1,449	6,88	5
Pondok Melati	1,857	8,82	4
Jatiasih	2.200	10,45	6
Bantar gebang	1,704	8,10	4
Mustika Jaya	2,473	11,75	4
Bekasi Timur	1,349	6,41	4
Rawalumbu	1,567	7,44	4
Bekasi Selatan	1,496	7,11	5
Bekasi Barat	1,889	8,97	5
Medan satria	1,471	6,99	4
Bekasi Utara	1,965	9,33	6
Kota Bekasi	21,049	100,00	56

(Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bekasi 2015)

Mengingat luas wilayah tersebut serta keterbatasan peneliti maka penelitian ini hanya difokuskan pada salah satu kecamatan yaitu kecamatan Bekasi Utara yang merupakan kecamatan terbesar ke-3 di wilayah Kota Bekasi.

Bekasi Utara adalah sebuah kecamatan di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Bekasi Utara merupakan pemekaran dari Kabupaten Daerah Tingkat II Bekasi dengan luas wilayah 1.965 Ha yang terdiri dari 6 kelurahan yaitu Harapan Baru, Harapan Jaya, Kaliabang Tengah, Perwira, Marga Mulya, dan Teluk Pucung. Persebaran gerai JNE di wilayah Bekasi Utara adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3 Persebaran gerai JNE di wilayah Bekasi Utara

No	Kelurahan	Jumlah Gerai JNE
1	Harapan Baru	1
2	Harapan Jaya	3
3	Kaliabang Tengah	2
4	Perwira	2
5	Marga Mulya	1
6	Teluk Pucung	2
	TOTAL	11

(Sumber : Pengolahan Data 2020)

Pada dasarnya, alasan konsumen tetap setia pada suatu produk memiliki banyak faktor, diantaranya karena kepuasan yang mereka terima setelah menggunakan layanan tersebut sehingga terjadilah pembelian ulang. Kualitas pelayanan jasa adalah suatu kegiatan penerapan strategi yang secara langsung melibatkan konsumennya sehingga menciptakan suatu pengaruh yang relatif besar terhadap kepuasan pelanggan (R. Hidayat. 2015). Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai respon atau perilaku yang ditunjukkan konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa (Mowen dan Minor dalam Sudaryono 2016:78) . Hal tersebut merupakan penilaian pasca pembelian yang secara evaluatif disebabkan oleh pengetahuan yang diperoleh setelah mengkonsumsi suatu produk ataupun jasa. Oleh sebab itu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Citra Mukti, Tiara (2017) Hubungan SOP pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat berkaitan

guna memastikan diterapkannya Standar Operasional Prosedur yang sesuai pada setiap daerah dapat menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang prima. apabila kepuasan konsumen dapat tercapai, maka akan terjadi pembelian ulang, pangsa pasar dan laba perusahaan akan meningkat, hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, reputasi perusahaan menjadi baik dikalangan para pelanggan.

SOP merupakan suatu dokumen yang menjadi pedoman dalam aktivitas operasional yang digunakan setiap perusahaan agar aktivitas tersebut dapat dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, guna menciptakan *product* atau pelayanan yang sesuai. Metode Servqual (*Service Quality*) atau kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam perindustrian. Metode tersebut diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik mengangkat gerai JNE di wilayah Bekasi Utara sebagai objek dalam penelitian ini, guna mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan JNE di wilayah Bekasi Utara dalam bentuk skripsi yang berjudul: “Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berkualitas di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bekasi Utara Terhadap Kepuasan Pelanggan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Adanya persentase penurunan penggunaan layanan JNE pada periode tahun 2018 hingga tahun 2020 sebesar -17,7%..
2. Persaingan yang semakin ketat dikhawatirkan dapat mengganggu elektabilitas JNE dalam puncak kendali pasar.
3. Masih ditemukannya beberapa agen JNE yang masih lalai dalam melaksanakan SOP di wilayah Bekasi Utara

1.3 Rumusan Masalah

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) khususnya yang beroperasi di wilayah Bekasi Utara perlu mengetahui tingkat kepuasan pelanggannya karena mempengaruhi perilaku konsumsi mereka selanjutnya. Ketika pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, mereka cenderung akan menggunakan kembali layanan tersebut. Namun, ketika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan cenderung beralih ke jasa kurir lain yang tentunya dapat merusak reputasi jasa kurir JNE dalam jangka panjang. Maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besarnya pengaruh SOP proses pengiriman barang yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara?
2. Seberapa besarnya pengaruh SOP proses penyimpanan barang yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara?
3. Seberapa besarnya pengaruh SOP penerimaan barang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara?
4. Seberapa besarnya pengaruh SOP pakaian,waktu dan penampilan yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti membatasi permasalahan dalam tiga poin yaitu :

1. Penelitian dilakukan hanya pada pengguna layanan jasa JNE di wilayah Bekasi Utara.
2. Responden yang digunakan adalah konsumen yang telah memanfaatkan layanan jasa kurir JNE di wilayah Bekasi Utara.

3. Peneliti membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai indikator peningkatan kualitas layanan.
4. Pengujian dan teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 25 *for Windows*

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh SOP proses pengiriman barang yang meliputi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh SOP proses penyimpanan yang meliputi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh SOP penerimaan barang yang meliputi Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara.
4. Untuk mengetahui seberapa besar SOP pakaian, waktu dan penampilan yang meliputi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bekasi Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti adalah, sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak JNE khususnya yang beroperasi di wilayah Bekasi utara dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

2. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sampel dan masukan bagi pihak manajemen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan JNE diseluruh Indonesia.
3. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan atau referensi bagi penelitian yang lain.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Tempat

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di wilayah bekasi utara khususnya pengguna layanan jasa JNE.

2. Waktu penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini terhitung sejak 19 November 2020 sampai dengan selesai.

1.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi dan wawancara

1. Observasi ialah kegiatan mengamati dan mencatat fenomena-fenomena yang diteliti secara sistematis. Metode observasi ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang jumlah pengunjung gerai JNE di wilayah Bekasi Utara.
2. Wawancara ialah sebuah teknik pengambilan data yang dilakukan peneliti secara langsung yaitu dengan berdialog antara peneliti dan responden untuk menggali lebih banyak informasi yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner kepada para pengunjung gerai JNE di wilayah Bekasi Utara.

1.9 Sistematika Penulisan

Secara sistematika penyusunan skripsi mencakup keseluruhan dari isi pembahasan yang menjadi garis besar dari skripsi ini yang bertujuan agar mempermudah dalam pembuatan skripsi dengan benar, adapun sistematika penulisan ini dibuat menjadi 5 (lima) bab yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, tujuan secara umum dan khusus yang akan didapat, serta manfaat yang diperoleh mahasiswa saat melakukan penelitian dan batasan masalah untuk pembahasan yang lebih mengerucut serta metode penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang dipakai untuk mendukung penelitian sehingga perhitungan dan analisis dilakukan secara teoritis. Landasan teori di kumpulkan dari berbagai sumber yang berkaitan langsung dengan tema bahasan pada penelitian tersebut.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang uraian langkah-langkah penelitian serta metode dalam melakukan penelitian dari awal hingga selesainya sebuah penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang pembahasan data yang sudah dicantumkan pada bab sebelumnya guna mendapatkan hasil yang di inginkan. Pembahasan bab ini melibatkan data yang di dapat dari awal penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil pembahasan data analisa data dari rumusan masalah sebelumnya, dan memberikan saran kepada pihak terkait berupa usulan-usulan yang didapat dari pembahasan sebelumnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berupa sumber-sumber referensi penulis dalam melakukan penelitian dan tentunya sumber-sumber ini harus valid dan sesuai dengan tema penelitian.

