

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan teknologi digital yang berdampak pada bisnis online oleh masyarakat yang diikuti juga dengan fasilitas sosial media maka merubah gaya hidup masyarakat Indonesia dalam berbelanja. Penjualan barang melalui online meningkat pesat sesuai perubahan gaya hidup ini, karena selain memudahkan proses transaksi dimana konsumen tidak perlu harus datang ketoko, ke pasar swalayan untuk mencari barang yang diinginkan tetapi cukup melalui aplikasi yang ada di smartphone dan bisa mencari barang dan membeli dengan mudahnya, dimanapun mereka berada toko online siap mengirimnya.

Perkembangan teknologi digital ternyata sejalan dengan era digitalisasi dalam bidang bisnis dan ekonomi, seperti pesatnya perkembangan e-commerce serta industri kreatif lainnya. Dalam hal ini diperlukan daya dukung terhadap perkembangan bisnis tersebut misalnya jasa, logistik dan cargo. Salah satu yang berdampak dengan perkembangan digitalisasi ekonomi adalah jasa logistik yang harus memperkuat sarana dan prasarana pendukung serta system teknologi pendukungnya. Saat ini banyak sekali perusahaan yang ikut berkompetisi dalam bidang jasa logistik antara lain TIKI, JNE, POS, DHL, dsb. Selain itu perusahaan e-commerce turut meramaikan bisnis jasa logistik sehingga dapat disimpulkan bahwa bisnis logistik kian banyak diminati sehingga menarik untuk dijadikan bahan penelitian JNE termasuk salah satu perusahaan logistik yang memiliki

pangsa pasar terbesar di Indonesia , terbukti dari TOP Brand New Indeks 2017 JNE menguasai pasar sebesar 49,4% , di ikuti oleh competitor lainnya yaitu TIKI 37,4% , POS 8,4 dan DHL dengan persentase 1,3%. Sebagai perusahaan yang menguasai pangsa terbesar jasa logistik, JNE selalu berusaha mempertahankan citra perusahaan agar tidak tergerus pangsa nya oleh competitor lain, selain itu sebagai perusahaan jasa yang melayani konsumen secara langsung JNE harus pula selalu mempertahankan kualitas pelayanan agar tercapai target terhadap kepuasan konsumen . Saat ini JNE menyediakan layanan yang paling banyak dibandingkan dengan competitor lain yaitu SS, YES, REGULER dan OKE. Inilah hal yang menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian di PT JNE, dalam hal ini adalah JNE Cabang Bandung.

Untuk mendukung penelitian, penulis telah melakukan upaya dengan observasi / pengamatan awal melalui wawancara terstruktur kepada customers JNE Cabang Bandung, Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan PT. JNE Cabang Bandung

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan (X1)	Jawaban Responden				Total %
		Ya		Tidak		
		F	%	F	%	
1	Ruang tunggu PT. JNE Cabang Bandung memadai?	9	45	11	55	100
2	Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan?	5	25	15	25	100
3	Apakah penyampaian informasi yang diberikan jelas?	7	35	13	65	100
4	Jaminan keamanan sesuai harapan?	4	20	16	80	100
5	Karyawan memberikan perhatian terhadap pelanggan?	9	45	11	55	100
Rata-rata			34		66	
Jumlah Responden		20 Responden				

Sumber: Data primer, diolah 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari hasil pra survey berupa pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang ada di PT. JNE Cabang Bandung

ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang mencapai 66% menyatakan “Tidak”. Pernyataan nomor empat mengenai jaminan keamanan sesuai harapan yang menjadi jawaban negatif tertinggi atas pernyataan yang bersifat positif, dikarenakan terkadang barang yang diterima pelanggan terdapat cacat. Maka dari itu perlu dijadikan bahan pertimbangan oleh PT. JNE Cabang Bandung.

Selanjutnya dipandang dari Citra Perusahaan diperoleh hasil data pengamatan sebagai berikut

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survey Citra Perusahaan PT. JNE Cabang Bandung

No	Pernyataan Citra Perusahaan(X2)	Jawaban Responden				Total
		Ya		Tidak		
		F	%	F	%	%
1	JNE merupakan ekspedisi terbaik	5	25	15	75	100
2	Logo JNE mudah diingat	10	50	10	50	100
3	Pengemasan yang dilakukan JNE sudah cukup baik	8	40	12	60	100
4	Setelah menggunakan jasa kurir JNE Anda merasa puas	9	45	11	55	100
5	Apakah pengiriman yang dilakukan JNE cepat	7	35	13	65	100
Rata-rata			39		61	
Jumlah Responden		20 Responden				

Sumber: Data primer, diolah 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari hasil pra survey berupa pernyataan mengenai citra perusahaan PT. JNE Cabang Bandung ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang mencapai 61% menyatakan “Tidak”. Pernyataan nomor satu yaitu “Jne merupakan ekspedisi terbaik” menjadi jawaban negatif tertinggi atas pernyataan yang bersifat positif, dikarenakan menurut responden masih banyak ekspedisi lain yg lebih baik dari JNE.

Hasil pra survey bahwa tentang kepuasan pelanggan di PT. JNE Cabang Bandung adalah sebagai berikut

Tabel 1. 3
Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Bandung

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total
		Ya		Tidak		
		F	%	F	%	%
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. JNE?	6	30	14	70	100
2	Saya merasa dekat secara emosional dengan karyawan di PT. JNE?	2	10	18	90	100
3	Saya merasa puas terhadap biaya ekspedisi yang dikenakan oleh PT. JNE?	9	45	11	55	100
4	Saya menemukan pengalaman yang baik selama menggunakan ekspedisi PT. JNE?	9	45	11	55	100
5	Saya merasa puas terhadap potongan harga yang diberikan PT. JNE?	10	50	10	50	100
Rata-rata			36		64	
Jumlah Responden		20 Responden				

Sumber: Data primer, diolah 2021

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dari hasil pra survey berupa pernyataan mengenai kepuasan pelanggan terhadap PT. JNE Cabang Bandung ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang mencapai 64% menyatakan “Tidak”. Pernyataan nomor dua yaitu “ Saya merasa dekat secara emosional dengan karyawan di PT.JNE” menjadi jawaban negatif tertinggi atas pernyataan yang bersifat positif, dikarenakan pelanggan merasa jika karyawan PT. JNE kurang begitu ramah. Berdasarkan pengamatan uraian diatas, sebagai gambaran suatu fenomena yang menarik untuk diteliti , maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. JNE Cabang Bandung dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Bandung**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat masalah pada fasilitas yang dimiliki PT. JNE Cabang Bandung.
- 2) Belum memuaskan nya pelayanan PT. JNE Cabang Bandung.
- 3) Jaminan keamanan yang diberikan PT. JNE Cabang Bandung belum sepenuhnya dirasakan pelanggan.
- 4) Perhatian yang diterima pelanggan belum begitu terasa.
- 5) Pelayanan belum sesuai dengan SOP.
- 6) Adanya ketidakpercayaan pelanggan terhadap PT. JNE Cabang Bandung.
- 7) Biaya mahal tidak berbanding lurus dengan fasilitas yang diterima.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan pembatasan permasalahan agar dalam penelitian pembahasan dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Objek Penelitian (variabel yang diteliti):
 - a. Kualitas Pelayanan
 - b. Citra Perusahaan
 - c. Kepuasan Pelanggan
- 2) Unit Analisis (Subjek Penelitian): adalah pelanggan PT. JNE Cabang Bandung.
- 3) Unit Observasi (lokasi penelitian) dalam penelitian ini adalah PT. JNE Cabang Bandung.
- 4) Variabel lain selain kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT.JNE dianggap konstan (*Ceteris Paribus*).

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada PT. JNE Cabang Bandung.
- 2) Bagaimana tanggapan responden mengenai citra perusahaan pada PT. JNE Cabang Bandung.
- 3) Bagaimana tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada PT. JNE Cabang Bandung.
- 4) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan pada PT. JNE Cabang Bandung.

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat lulus untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, program studi Manajemen Keuangan dan Perbankan, Jenjang Program Pendidikan Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan maksud penelitian diatas, maka penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1) Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi kualitas pelayan PT.JNE Cabang Bandung.
- 2) Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi citra perusahaan PT. JNE Cabang Bandung.
- 3) Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi kepuasan pelanggan PT. JNE Cabang Bandung.
- 4) Mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan cintra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan pada PT. JNE Cabang Bandung.

1.6. Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Praktis (Bagi Perusahaan)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menganalisis faktor kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. JNE Cabang Bandung.

2) Kegunaan Teoritis (Bagi Peneliti)

Menerapkan teori-teori pemasaran yang telah diterima di bangku kuliah terhadap kondisi yang ada di perusahaan dan untuk menambah serta memperluas wawasan terutama menyangkut masalah kegiatan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan yang harus dimiliki dan dilakukan oleh perusahaan jasa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi penelitian untuk penelitian selanjutnya.

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada cabang PT. JNE Cabang Bandung Jl. Naripan No.71, Kb.Pisang, Kec.Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40122

1.7.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada saat semester genap 2021 yaitu dari Bulan Maret sampai dengan Bulan September.

Tabel 1.4
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Penelitian			
		Maret - September (2021)	Oktober (2021)	November - Februari (2021- 2022)	Maret (2022)
1	Pengajuan Judul				
2	Penyusunan BAB I				
3	Penyusunan BAB II				
4	Penyusunan BAB III				
5	Sidang UP				
6	Pengolahan Data				
7	Penyusunan BAB IV, BAB V Lampiran, Abstrak				
8	Sidang Akhir				

Sumber: Data primer, diolah 2022