

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran umum objek observasi

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh Soeprapto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) yang bergerak dalam bidang jasa kurir internasional. Dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantaranya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermakas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TiKi, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

Dengan berjalannya waktu TiKi dan JNE mulai mengalami perkembangan yang cukup pesat. TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan berbeda dengan pencapaian visi yang berbeda pula. Hal ini disebabkan karena adanya persaingan bisnis diantara keduanya. Akhirnya JNE berdiri sendiri dengan manajemen yang telah ditetapkan oleh kebijakan manajerial. JNE mulai menlancar logo sendiri dan membedakan dari TiKi. JNE juga membeli gedung-gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Center. Kemudian gedungnya untuk pusat kantor JNE juga dibelikan dan didirikan pada tahun 2004 di Jakarta.

JNE adalah salah satu perusahaan pengiriman barang yang memprioritas kecepatan dan ketepatan kiriman guna memenuhi kepuasan pelanggannya. JNE yang memiliki banyak cabang hampir di seluruh wilayah di Indonesia dan bahkan luar negeri, menjadi perusahaan jasa terbaik yang ada di Indonesia. Terbukti dari banyaknya penghargaan yang diterima oleh perusahaan. Salah satunya adalah *Western Union Award* Pertumbuhan Transaksi Tertinggi & Pertumbuhan Penerimaan Tertinggi Tahun 2010.

Dengan menggunakan kecanggihan teknologi, yaitu dengan website JNE *Realtime online* ( Status Kiriman dapat dicek Setiap saat ) pelanggan dapat mengecek semua kebutuhan informasi

tentang pengiriman barang. JNE juga melayani *Pickup* ( Jemputan ) Kiriman Paket / Dokumen, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan setia JNE.

## **1.2 Visi Dan Misi**

### 1. Visi

Menjadi perusahaan logistik utama kelas dunia

### 2. Misi

Memberi pengalaman terbaik pada pelanggan secara konsisten (jujur, disiplin, bertanggung jawab)

## **1.3 Latar belakang objek observasi**

Saat ini masyarakat Indonesia sangat dibantu dengan adanya fasilitas pengiriman barang, mulai dari mengirimkan dokumen - dokumen penting sampai kepada barang-barang yang ingin dikirimkan kepada sanak saudara dan kerabat mereka yang berada di dalam maupun luar kota. Dengan tarif yang tidak terlalu mahal konsumen dimudahkan dengan adanya fasilitas ini, karena tidak perlu repot-repot sampai keluar kota untuk mengirimkan barang mereka. Bahkan fasilitas pengiriman barang sangat berguna bagi pebisnis-pebisnis misalnya untuk mengirimkan barang-barang pesanan konsumen mereka. JNE merupakan salah satu jasa pengiriman barang terbesar di Indonesia, dan sudah tersebar luas di kota-kota di Indonesia. Dengan banyaknya konsumen yang menggunakan jasa JNE, tidak lantas membuat JNE menjadi satu-satunya jasa pengiriman barang di Indonesia, karena di Indonesia tercatat ada banyak sekali jasa-jasa pengiriman barang seperti PT.Wahana Prestasi Logistik, Pahala Kencana, Lega Paket, Pandu Logistic, Mexbarlian, Qitarabu, PT. Pos Indonesia, PCP Indonesia, Hira Express.

Pelayanan yang diberikan secara umum dan rutin adalah bentuk pelayanan biasa yang dilakukan oleh semua kegiatan usaha kepada konsumen menurut Tony Wijaya (2011:3). Hal tersebut merupakan bentuk usaha jasa yang tergolong biasa. Akan tetapi, apabila jasa tersebut disajikan dengan pelayanan-pelayanan khusus secara rutin dan dengan penyajian yang berbeda atau yang tidak biasa diberikan oleh perusahaan lain maka pelayanan tersebut membuat pelanggan atau konsumen mendapatkan lebih dari yang diharapkan. Seperti halnya pada JNE yang selalu mengutamakan Pelayanan terhadap konsumennya, JNE senantiasa mengutamakan kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan konsumennya. Salah satu yang harus diperhatikan dalam meningkatkan layanan terhadap konsumen yaitu skill dan pengetahuan yang dimiliki *customer service* dalam membantu konsumen, tarif pengiriman yang terjangkau, jangka waktu ketepatan pengiriman barang, kesopanan,

dan keramahan dalam melayani konsumen. Tetapi masih ditemukan permasalahan yang timbul dari konsumen atas pelayanan JNE, permasalahan yang pernah terjadi yaitu ditemukan konsumen yang merasa tidak puas/ kecewa dengan pelayanan JNE Batununggal atas ketidakramahan karyawan terhadap konsumen dan ketersediaan fasilitas yang kurang memadai.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan observasi terhadap “Kualitas Pelayanan Jasa JNE Batununggal”.

#### **1.4 Perumusan masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar kualitas pelayanan jasa JNE Batununggal Bandung”.

#### **1.5 Tujuan Observasi**

“Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa JNE Batununggal Bandung”.

#### **1.6 Manfaat Observasi**

Hasil observasi ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi akademisi :

Hasil observasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan tambahan pengetahuan bagi pihak lain yang ingin mempelajari tentang studi-studi yang berhubungan dengan Manajemen Pemasaran khususnya di bidang kualitas pelayanan terutama mengenai kualitas pelayanan menurut konsep TERRA dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi praktisi :

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak JNE dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan pelanggan serta mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan perusahaan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### A. BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi gambaran umum objek observasi, latar belakang objek observasi, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### B. BAB II. RELEVANSI TEORI dan PEMBAHASAN

Pada Sub-Bab ini diungkapkan, dijelaskan dan dibahas hasil Objek Observasi, yaitu :

1. Tinjauan Teori
2. Metodologi Penelitian
3. Pembahasan

### C. BAB III. KESIMPULAN dan SARAN

#### 3.1. Kesimpulan

Dalam Bab III disajikan penafsiran dan pemaknaan penulis terhadap hasil observasi yang disajikan dalam bentuk kesimpulan. Ada dua alternatif cara penulisan kesimpulan, yaitu: 1) dengan cara butir demi butir; atau 2) dengan cara uraian padat.

#### 3.2. Saran

Saran dirumuskan secara kongkrit. Saran merupakan solusi kesimpulan dan berhubungan dengan deskripsi atau eksplorasi dari observasi. Selain menyentuh aspek praktis, perumusan rekomendasi juga harus ada yang ditujukan untuk tujuan terapan (aplikasi) keilmuan. Solusi atau rekomendasi dapat ditunjukkan kepada para pembuat kebijakan.