

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat sekarang ini, iklim bisnis secara global memanas demikian cepat. Denyut persaingan meningkat, seiring lonjakan nilai perdagangan dan arus perpindahan modal antar bangsa. Batas teritorial, kini bukan lagi kendala untuk melakukan ekspansi usaha.

Dalam situasi persaingan global yang sangat kompetitif ini, semakin banyaknya industri-industri yang tumbuh dan berkembang khususnya di sektor industri jasa, dimana yang memegang peranan terpenting dalam kelangsungan industri ini adalah konsumen. Sekarang ini tingkat persaingan dalam industri jasa pengiriman di Indonesia semakin ketat, hal itu ditunjukkan dengan banyaknya perusahaan-perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan baik dari dalam maupun luar negeri. Dengan semakin banyaknya industri tersebut, maka setiap perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para pelanggannya untuk dapat mencapai kepuasan pelanggannya. Pertumbuhan pasar jasa pengiriman ekspres domestik dan internasional semakin memperlihatkan prospek positif, apalagi menjelang akhir tahun dan hari raya. Salah satu perusahaan pengiriman ekspres tersebut adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen dapat menjadi ukuran bagi kepuasan konsumen mengenai jasa pengiriman yang berkualitas baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menawarkan layanan jasa pengiriman cepat atau ekspres. Ada beberapa jenis jasa pelayanan. Ada yang disebut *regular service*, yakni layanan khusus untuk pengiriman dengan waktu pengiriman standar normal. Ada juga pelayanan *special service* (kiriman tiba pada hari yang sama pada saat dikirim), *first priority service* (kiriman tiba sebelum pukul 12.00 siang), dan beberapa lainnya. Hal tersebut disediakan oleh perusahaan pengiriman ini untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.

Dengan berpedoman untuk memberikan pelayanan yang lebih canggih dan cepat, terutama untuk pelayanan ekspor-impor, maka PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ini dapat dijadikan salah satu pilihan perusahaan dalam melakukan pengiriman baik domestik maupun internasional.

1.2 Perumusan Masalah

Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pelayanan pengiriman, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memerlukan informasi yang jelas dan tepat mengenai gambaran dan ukuran tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang dikaitkan dengan dimensi kualitas keadaan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati/kepedulian (*emphaty*), sehingga kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, pokok permasalahannya adalah apakah jasa pengiriman JNE sudah memenuhi tingkat kepuasan dan harapan konsumen?. Serta atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen?.

1.3 Ruang Lingkup

- Ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
- Adapun analisa yang dilakukan sebatas analisa kepuasan konsumen yang menggunakan jasa pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

1.4 Tujuan dan manfaat

- Tujuan utama yang didapatkan dari penelitian ini adalah:
 1. Untuk mengetahui tinggi atau rendahnya harapan konsumen terhadap faktor kualitas pelayanan.
 2. Untuk mengetahui tinggi atau rendahnya kenyataan yang telah dilakukan perusahaan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan.
 3. Untuk mengetahui perbandingan (*gap*) antara harapan dan kenyataan dari setiap faktor kualitas pelayanan di PT. Tiki JNE.
 4. Untuk mengungkapkan hubungan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan pengukuran kenyataan dari faktor kualitas pelayanan pada PT. Tiki JNE.

- Manfaat dari penulisan ini adalah:
 1. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.
 2. Agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan untuk menunjang penerapan pelayanan di PT. Tiki dalam meningkatkan kualitasnya.
 3. Agar dapat memperkecil gap yang ada antara harapan dan kenyataan agar dapat memenuhi keinginan pelanggannya.
 4. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja dari kualitas pelayanan yang mempunyai hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa pengiriman paket barang maupun dokumen. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 26 November 1990 berdasarkan akte notaris Adlan Yulizar SH No. 89 tanggal 26 November 1990 serta SK Menteri Kehakiman No. C2-323-OHT-01.01 tahun 1995 tanggal 11 Mei 1995. Akte perubahan terakhir adalah Akte Notaris Soekaini SH No. 83 tanggal 12 Oktober 1995 mengenai peningkatan modal usaha, perubahan akte ini disahkan oleh Menteri Kehakiman lewat SK No. C2-1593 HT 01.04 tahun 1995 tertanggal 26 Desember 1995.

Perusahaan ini berkantor pusat di Jl. Tomang Raya No. 11 Jakarta 11440 dan memiliki kantor cabang di daerah Jakarta dan di luar kota Jakarta. Berdiri pada tahun 1990, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memulai kegiatannya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan atau impor kiriman barang atau dokumen serta pengantrannya dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasionalnya dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberikan kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antarannya sampai ke seluruh dunia.

Kini JNE dengan total karyawan tidak kurang dari 700 staf dan lebih dari 50 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, melayani pengiriman cepat, penanganan

kepabeanan serta distribusi di Indonesia. Kecepatan dan kehandalan layanan JNE juga didukung oleh situs yang efektif dan efisien dalam memberikan informasi status setiap kiriman.

Mutu layanan dan kemampuan manajemen JNE telah pula diakui oleh Pemerintah Indonesia melalui pemberian penghargaan “*Adhikarya Pos*” yaitu penghargaan tertinggi dalam bidang perposan pada tahun 1998 dan 2001.

1.5.1 Visi dan Misi

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir mempunyai filosofi yaitu “*Efektif, Efisien, Fleksibel & Seimbang*”. Selain itu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

- **Visi Perusahaan**

- a. Sukses hanya dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.
- b. Untuk menjadi perusahaan internasional yang sukses adalah penting bagi JNE untuk memiliki jaringan usaha yang kuat di Indonesia yang merupakan salah satu negara target investasi dan pasar yang strategis di mata dunia.
- c. Perpaduan layanan pengiriman, kepabeanan, pergudangan dan pendistribusian di bawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia

perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang.

- **Misi Perusahaan**

- a. Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
- b. Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.
- c. Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.

1.5.2 Struktur Organisasi Perusahaan

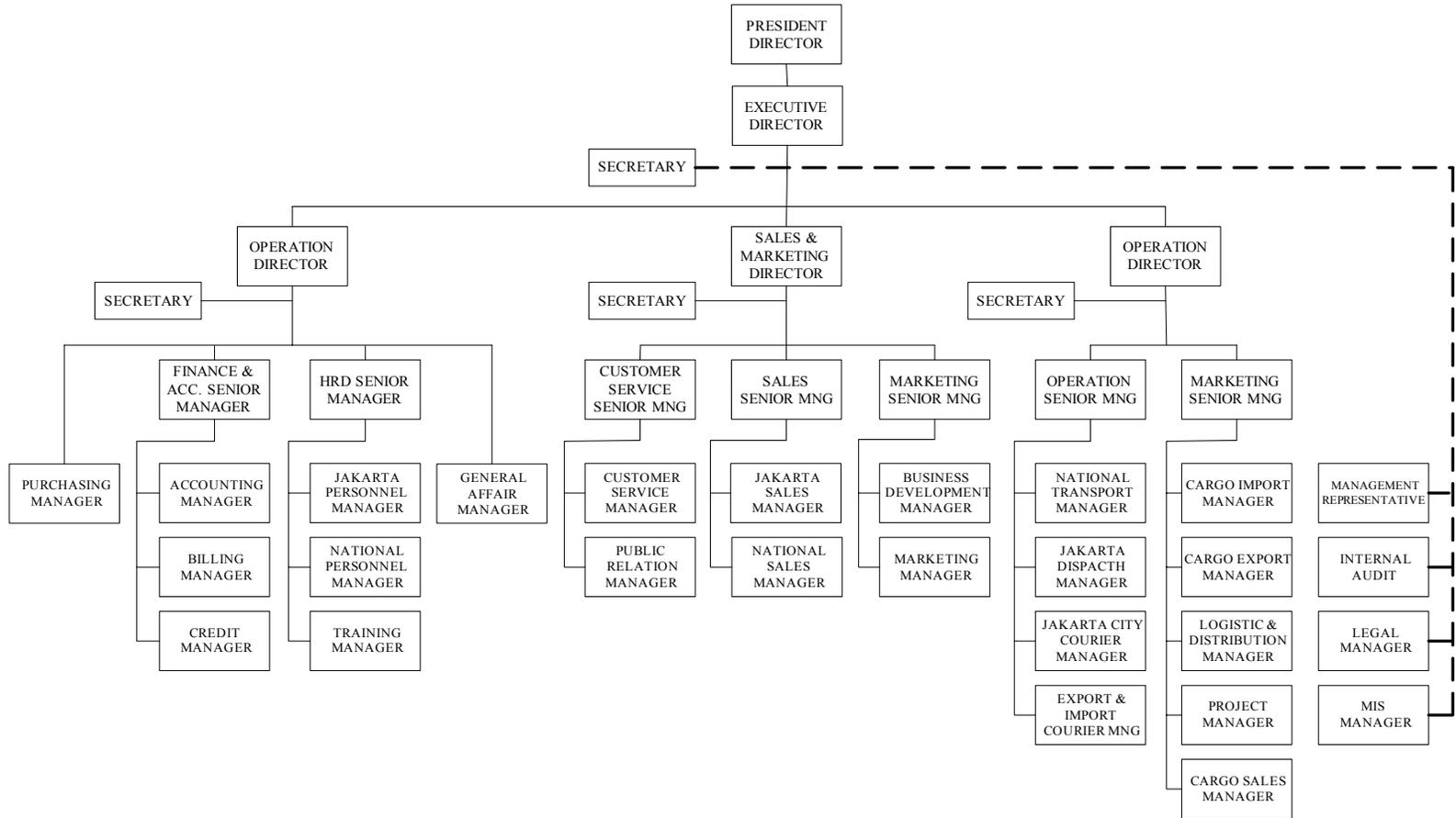
Organisasi merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan, yakni dengan melakukan pembagian tugas dan wewenang. Baik buruknya struktur organisasi akan mempengaruhi kesuksesan dari manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, struktur organisasi sangat diperlukan dalam menjalankan aktivitas organisasi sehari-hari.

Setiap perusahaan mempunyai struktur organisasi yang berbeda. Hal itu tergantung dari jenis kegiatan operasi perusahaannya. Semakin berkembang kegiatan

perusahaan maka semakin diperlukan pembagian kerja dan koordinasi yang baik dalam menunjang kelancaran operasi.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam kegiatan sehari-harinya didasarkan pada pola struktur organisasi yang berbentuk garis, hal ini dapat dilihat dengan adanya wewenang dari pimpinan tertinggi yang mengalir secara langsung kepada bawahan yang memimpin unit organisasi menurut tata jenjang organisasi sedangkan para pekerja yang berada dalam unit organisasi akan menerima tugas dan petunjuk langsung dari masing-masing pimpinan unit organisasi. Bagan struktur organisasi PT. Tiki Jalur nugraha Ekakurir dapat dilihat pada gambar 1.1.

ORGANIZATION CHART PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)



Gambar 1.1 Bagan struktur organisasi PT. Tiki Jalur nugraha Ekakurir

Adapun tugas dan tanggung jawab yang tercantum dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut:

1. *President Director*

Tugas dan tanggung jawab dari *president director* adalah:

- Mengamankan harta perusahaan dengan cara memberikan nasihat atau petunjuk kepada manajemen agar efisiensi kerja dapat tercapai.
- Mengangkat dan memberhentikan setiap manajer departemen dan kepala bagian.
- Mewakili perusahaan dalam hubungannya dengan pihak luar perusahaan.

2. *Executive Direktor*

Tugas dan tanggung jawab dari *executive director* adalah:

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada *Finance & Administration Director, Sales & Marketing*, dan *Operation Director*.
- Memeriksa dan menyetujui rencana program kerja dan anggaran perusahaan secara keseluruhan.
- Mengawasi jalannya kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan

3. *Secretary*

Tugas dan tanggung jawab *secretary* adalah membuat notulen pada saat rapat diadakan dan mengarsipkan surat-surat atau dokumen-dokumen yang dianggap penting.

4. *Finance & Administration Director*

Tugas dan tanggung jawab dari *Finance & Administration Director* adalah:

- Memimpin dan mengkoordinir seluruh aktivitas keuangan perusahaan
- Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada *purchasing manager, finance & acc. senior manager, HRD senior manager,* dan *general affairs manager*.
- Membuat dan menetapkan rencana keuangan perusahaan.

5. *HRD Senior Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari *HRD Senior Manager* adalah:

- Melakukan pencarian atau perekrutan karyawan, menyeleksi dan menetapkan kerja karyawan.
- Menangani hal-hal yang berhubungan dengan pemecatan atau pemberhentian karyawan.

- Mengkoordinir dan memecahkan masalah-masalah yang ada pada divisi personalia

6. *Sales & Marketing Director*

Tugas dan tanggung jawab dari *sales & marketing director* adalah mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada *customer service senior manager, sales senior manager* dan *marketing senior manager*.

7. *Marketing Senior Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari *marketing senior manager* adalah:

- Melakukan analisa dan evaluasi atas produk, jasa serta tarif dan memberikan usulan pengembangannya.
- Melakukan analisa dan evaluasi atas produk, jasa, tarif dari perusahaan pesaing dalam usaha memberi masukan sehubungan dengan pengembangan produk yang sudah ada maupun penciptaan produk baru.
- Melaksanakan kerjasama pengembangan produk, jasa, tarif dengan pihak lain sepanjang telah mendapatkan persetujuan dewan direksi.
- Membuat laporan akan hasil kajian dan pekerjaan yang telah dilaksanakan.

8. *Operation Director*

Tugas dan tanggung jawab dari *operation director* adalah memimpin, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan yang dibebankan kepada *operation senior manager* dan *cargo senior manager* yang kegiatannya sehari-hari bersifat operasional.

9. *Operation Senior Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari *operation senior manager* adalah mengkoordinir dan memecahkan masalah-masalah yang timbul di dalam divisi operasional.

1.5.3 Bidang Usaha Perusahaan

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir bergerak di bidang jasa usaha pengiriman paket barang dan dokumen yang meliputi wilayah dalam negeri dan luar negeri. Adapun kegiatan dan jasa yang dihasilkan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah sebagai berikut:

1. Jasa kurir dalam negeri dan intra kota

Dengan keberadaan jaringan dalam negeri yang dapat diandalkan, JNE menjamin kecepatan pengantaran ke seluruh wilayah di Indonesia. Beroperasi selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, JNE menawarkan waktu penjemputan dan transit yang cepat dan fleksibel kepada pelanggan.

2. Jasa kurir luar negeri

JNE memindahkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji. JNE juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman peka waktu hingga tujuan akhir. Semua kiriman di monitor setiap saat melalui program situs JNE oleh para timnya secara profesional.

3. Jasa kargo laut dan udara

Kecepatan dan keamanan serta keakuratan kegiatan impor dan ekspor adalah jaminan JNE kepada pelanggan untuk keperluan jasa kargo laut dan udara. Dengan jaringan luas dan strategis di berbagai negara, JNE memiliki sumber daya dan kemampuan menangani pengiriman kargo laut dan udara kemana saja setiap saat.

4. Jasa layanan kepabeanan

Antisipasi dan persiapan proses kepabeanan telah ditangani sepenuhnya untuk menghindari keterlambatan. Pengalaman telah menjadikan JNE dipilih oleh institusi pemerintah dan non pemerintah untuk menangani distribusi dan kepabeanan untuk proyek-proyek mereka.

5. Jasa perpindahan angkutan darat pergudangan

JNE menyediakan jasa perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi kantor, pabrik, galeri atau rumah untuk memindahkannya ke lokasi baru serta membuka pengepakan. JNE mengadakan kunjungan untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai ke tujuan.

6. Logistik dan distribusi

Dengan lebih dari 50 kantor cabang dan lebih dari 150 depot pengantaran di berbagai kota di Indonesia, JNE dapat melayani tepat dan cepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim yang profesional, JNE dapat melayani pelanggan dengan fleksibel sesuai kebutuhannya.

7. Jasa penjemputan bandara

Bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kedatangan, transit atau keberangkatan para pelanggan, JNE menyediakan jasa pendamping melalui proses imigrasi dan kepabeanan. Mengatur transportasi, penginapan, serta reservasi tiket, membantu pelanggan menghindari keterlambatan dan antrian yang tidak perlu.