

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini sektor jasa telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dibanding dengan dekade sebelumnya. Perkembangan pada sektor jasa dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan pelanggan akan berbagai industri pada sektor jasa pengiriman barang. Tingginya frekuensi jasa pengiriman barang salah satunya disebabkan oleh banyaknya penjualan online di era modern saat ini. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Beberapa perusahaan jasa pengiriman yang tengah bersaing ketat diantaranya ialah JNE, Pos Indonesia, Tiki, JNT dan lain-lain. Persaingan yang semakin ketat menuntut para perusahaan ekspedisi untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar.

Untuk menjaga para pelanggan, perusahaan harus melakukan beberapa hal agar kepuasan konsumen terjaga. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik dengan cara para karyawan harus profesional dalam melayani. Untuk menciptakan pelayanan yang terbaik tentu harus memahami suatu kebutuhan dan keluhan para pelanggan seperti cepatnya dalam pengiriman barang, lokasi kantor yang mudah dijangkau oleh pelanggan, baik dan ramah dalam pelayanan, mengutamakan keselamatan atau keamanan akan barang.

Salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau kurir adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut dengan JNE. PT. Jalur Nugraha Ekakurir didirikan tahun 1990. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman tepat waktu melalui gudang 'Rush Handing'. PT. JNE dikenal memiliki pelanggan yang banyak dan loyal.

Kepuasan pelanggan menjadi hal utama yang diberikan oleh JNE. Kepuasan ini berupa perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk barang atau jasa terhadap ekspektasi mereka.

JNE Kota Gunungsitoli merupakan salah satu cabang dari JNE Pusat yang melayani masyarakat dalam bidang jasa pengiriman barang. Dalam melaksanakan kegiatannya, para karyawan di harapkan memiliki profesionalisme yang baik agar pelanggan merasa puas. Beberapa faktor kendala yang kadang dialami konsumen dari beberapa tahun yang lalu ialah nomor resi pelanggan yang kadang sulit dilacak, terkadang data kiriman tidak terinput oleh pihak jasa pengiriman namun paket tetap terkirim, dan kurang ramahnya karyawan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jika karyawan tidak profesional dalam bekerja, maka akan banyak pelanggan yang kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kekecewaan ini mengakibatkan mereka tidak lagi mau bekerjasama dengan jasa JNE Kota Gunungsitoli dan lebih memilih jasa pengiriman lain yang sejenis.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE KOTA GUNUNGSITOLI”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Para karyawan JNE Kota Gunungsitoli masih belum terlalu profesional dalam melakukan pekerjaannya.
2. Masih terdapat pelanggan yang belum puas dengan pelayanan JNE Kota Gunungsitoli

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan peneliti dalam melakukan penelitian, maka dibuat batasan agar tidak menjangkau dan tidak membahas hal yang lain. Maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah tentang profesionalisme kerja dan kepuasan pelanggan pada JNE Kota Gunungsitoli

1.4 Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian selalu terdapat masalah dan kesenjangan didalamnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Kota Gunungsitoli”?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan kegiatan penelitian ini, peneliti akan menentukan tujuannya. Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Kota Gunungsitoli.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, menjadi bahan penulisan karya ilmiah sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Nias.
- b. Bagi Fakultas Ekonomi Nias, sebagai bahan dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
- c. Bagi unit usaha, penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi kemajuan usaha itu sendiri.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi untuk mengembangkan penelitian dengan teori yang sama.

1.7 Defenisi Operasional

Defenisi operasional berfokus pada variabel yang tujuannya untuk mengukur keakuratan data dan informasi yang diperoleh berdasarkan indikator variabel penelitian. Untuk penelitian ini, defenisi operasionalnya adalah:

- a. Profesionalisme kerja merupakan suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya masing-masing.
- b. Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan keseluruhan pelanggan mengenai produk atau jasa yang telah dibeli pelanggan.