

mengembalikan, mengganti barang yang rusak atau tidak sesuai, tetapi juga tentang membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dijelaskan oleh (Hermanto, 2019), bahwa “loyalitas pelanggan dapat diartikan bahwa konsumen melakukan pengulangan kunjungan untuk (jasa layanan) yang didasari pada perasaan puas pada pengalaman sebelumnya merasakan produk jasa tersebut”. Artinya, dengan program kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan pengiriman seperti JNE yaitu *return* barang dapat memberikan pengalaman berharga bagi pelanggan sehingga akan melakukan penggunaan jasa secara berulang di masa yang akan datang.

Salah satu cara untuk mengatasi masalah *return* barang dalam kaitannya meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang meliputi langkah-langkah seperti pengumpulan informasi tentang alasan *return* barang, pengecekan kondisi barang yang di-*return*, pengembalian dana atau penggantian barang yang sesuai, dan pelaporan data *return* barang secara teratur. Menurut (Gabriele, 2018), “standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah”. Dengan menerapkan SOP ini secara konsisten dan terstandarisasi, perusahaan dapat mempercepat proses *return* barang, meningkatkan akurasi pengembalian dana atau penggantian barang yang sesuai dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Tentunya perihal ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Salah satu cabang JNE berada di Gunungsitoli telah menjadi bagian yang integral dalam operasi mereka selama bertahun-tahun. Dengan keberadaannya yang sudah cukup lama, cabang ini telah berhasil membangun reputasi yang kuat dan kepercayaan dari masyarakat setempat. Sebagai salah satu kota di Kepulauan Nias, Gunungsitoli memiliki permintaan pengiriman barang yang mumpuni. Cabang JNE di Gunungsitoli menjalankan perannya dalam memenuhi kebutuhan logistik dan pengiriman barang di daerah ini. Dengan staf yang berpengalaman, cabang JNE di Gunungsitoli mampu memberikan

layanan pengiriman yang handal, cepat, dan aman kepada pelanggan dengan memanfaatkan agen JNE yang dimiliki. Keberadaan cabang ini juga berkontribusi dalam mendukung pertumbuhan perekonomian daerah. Melalui operasinya yang berkesinambungan, cabang JNE di Gunungsitoli memberikan nilai tambah kepada masyarakat dan berperan dalam memajukan sektor logistik.

Namun dari hasil pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti bahwa pada kenyataannya, proses *return* barang di JNE cabang Gunungsitoli masih mengalami kendala yang dapat berdampak negatif pada loyalitas pelanggan. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain adalah pertama lambatnya proses *return* barang, di mana pelanggan harus menunggu terlalu lama untuk proses pengembalian dana atau penggantian barang yang diretur. Kedua, ketidakjelasan prosedur *return* barang juga sering terjadi, di mana pelanggan tidak mengetahui langkah-langkah yang harus diambil untuk melakukan *return* barang secara benar dan efektif. Ketiga adalah kurangnya informasi yang diberikan kepada pelanggan mengenai proses *return* barang, dalam hal ini pelanggan sering kali tidak mengetahui secara pasti status dari *return* barang yang telah mereka lakukan, sehingga mereka sulit untuk mengetahui kapan dana akan dikembalikan atau kapan barang pengganti akan diterima. Ketidakpastian ini dapat menimbulkan menurunnya loyalitas pelanggan JNE cabang Gunungsitoli. Disisi lain, dari hasil pembicaraan peneliti dengan salah satu karyawan JNE Cabang Gunungsitoli bahwa apabila terjadi *return* barang, akan berdampak pada kerugian pada pihak pengirim dikarenakan masih bertanggungjawab atas pengiriman barang tersebut. Dan juga pihak JNE dirugikan dikarenakan tidak tercapainya target operasional perusahaan. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti berkeinginan mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah masih terdapat pelanggan yang terkendala dalam proses *return* barang disebabkan SOP di JNE cabang Gunungsitoli sehingga terdapat banyak pelanggan yang merasa kecewa.

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 standar operasional *return* barang dan loyalitas pelanggan di JNE cabang Gunungsitoli.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh Standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli ?
2. Seberapa besar pengaruh Standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peneliti tentang pentingnya standar operasional prosedur *return* barang dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.6.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Meningkatkan reputasi Fakultas Ekonomi sebagai lembaga yang menghasilkan penelitian yang relevan dan bermanfaat bagi dunia bisnis.

1.6.3 Bagi Lokasi Penelitian

Memperkuat reputasi JNE Cabang Gunungsitoli sebagai perusahaan yang peduli terhadap kepuasan pelanggan dan komitmen terhadap layanan berkualitas.

1.6.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Menyediakan sumber referensi dan data empiris yang dapat digunakan oleh peneliti lain untuk membandingkan hasil atau melakukan analisis perbandingan di wilayah atau industri yang serupa.