

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, para pemasar dituntut tidak cuma meningkatkan kualitas produk namun juga kualitas pelayanan untuk bisa terlihat sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana bahan produk sejenis telah menjadi tipis perbedaannya dalam hal kualitas, hingga yang menjadi kunci utama untuk jadi pemenang dalam persaingan tersebut merupakan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan (Laila, 2020). Sekarang ini, kebiasaan berbelanja *ecommerce* (*toko online*) sudah menjadi *style* hidup berbagai kalangan masyarakat dari bermacam profesi dan usia. Semakin banyak kebutuhan seseorang maka semakin banyak toko online yang bermunculan, dengan ini aktifitas seseorang juga membutuhkan jasa pengiriman barang agar bisa dilakukan dengan mudah dan praktis (Noeraini, 2016).

Masih mengutip *e-commerce*, Wakil Gubernur Jawa Barat, Dedy Mizwar mengungkapkan bahwa Indonesia menempati urutan ke-6 pengguna internet terbanyak dunia. Bahkan Indonesia diproyeksikan menyalip Jepang ke peringkat lima tahun ini. “Dengan pertumbuhan pengguna internet, Bank Indonesia memperkirakan ada 24,7 juta orang yang berbelanja online. Nilai transaksi *ecommerce* diprediksi mencapai Rp 144 triliun pada 2018, naik dari Rp 69,8 triliun di 2016 dan Rp 25 triliun di 2014”, ujar Dedy (Prihandoyo, 2019). Dari data tersebut bisa dibayangkan pembeli secara online sangat tinggi karena bisnis *e-*

*commeer* membuka kesempatan bagi perusahaan logistik untuk memberikan kontribusi dalam proses pengiriman. Semakin banyaknya jasa ekspedisi sekarang memicu munculnya pesaing baru dibidang yang sama dan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik (Prihandoyo, 2019).

Kabupaten Lumajang saat ini banyak jasa ekspedisi bermunculan salah satunya yaitu JNE cabang Lumajang. Permasalahan yang terjadi yaitu adanya keluhan pelanggan yang ada pada jasa JNE cabang Lumajang. Permasalahan keluhan pelanggan menurut (Suharso et al., 2018) yang tidak dapat diselesaikan secara cepat dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk loyal pada perusahaan. Perilaku keluhan merupakan elemen penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan karena memberikan wawasan penting bagi perusahaan untuk memperbaiki perilaku pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan. Semakin bagus perusahaan jasa yang memperhatikan keluhan pelanggan, akan lebih bisa mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggannya (Iqbal, 2017)

Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan memerlukan adanya kepedulian ekstra untuk setiap perusahaan yang menerima keluhan untuk memperbaiki dalam pembuatan produk atau jasa (Indriyani & Mardiana, 2016). Kerap kali pelanggan jasa pengiriman JNE cabang Lumajang mendapatkan permasalahan dalam pelayanan, seperti kesalahancara pengiriman barang dan ketelatan pengiriman barang yang relatif lebih sering terjadi, permasalahan yang dialami konsumen ini sehingga membuat kepercayaan konsumen terhadap jasa

pengiriman barang juga sangat mempengaruhi karena produk yang dibeli oleh konsumen pasti sangat diharapkan segera sampai ditangan konsumen.

Solusi untuk mengatasi permasalahan keluhan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan seperti yang telah dilakukan pada penelitian di PDAM Tirta Pakuan, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, untuk mengidentifikasi pengaduan-pengaduan yang dilakukan oleh perusahaan dan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan perusahaan terhadap perusahaan-keluhan yang dialami pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Tahun 2015 dan tahun 2016. Hasil penelitian membuktikan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor baik. Hal ini terlihat dari hasil sebaran data penelitian menunjukkan sikap sebagian responden setuju dengan pelayanan yang disediakan dengan melihat data keluhan pelanggan yang dapat diatasi oleh perusahaan (Rustanti & Alfianti, 2018).

Solusi untuk mengatasi permasalahan keluhan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan seperti yang telah dilakukan pada penelitian Klasifikasi komentar instagram untuk identifikasi keluhan pelanggan jasa pengiriman barang dengan teknik smote, Hasil penelitian membuktikan hasil metode *Support Vector Machine* (SVM) dan *Naïve Bayes* dan menggunakan teknis SMOTE dengan proses yang biasa dilakukan untuk text mining sehingga dapat menghasilkan akurasi 69.68% untuk *Support Vector Machine* (SVM) dan *Naïve Bayes* dengan akurasi 88.54%, dengan menggunakan dataset teks komentar Instagram sebanyak 776 record yang sudah dilakukan teks *preprocessing* (Rosiyadi, 2019).

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan terkait dengan keluhan pelanggan masih perlu dibuktikan ulang dari adanya penelitian penelitian terdahulu tentunya JNE sudah memiliki kualitas pelayanan tersendiri di masyarakat, namun penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan yang baik mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan sehingga dapat meminimalisir keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan JNE Cabang Lumajang**"

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang di temukan penelitian bahwa inovasi dan strategi kreatif dapat meningkatkan penggunaan jasa pengiriman JNE di Lumajang, sehingga dapat menimbulkan pertanyaan yaitu: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keluhan pelanggan JNE Cabang Lumajang ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan JNE Cabang Lumajang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1. Mantfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi penelitian pada bidang manajemen pemasaran khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan.

### 1.4.2. Manfaat praktis

a. Bagi STIE Widya Gama Lumajang

Penelitian ini dapat mampu memberikan wawasan dan referensi khususnya dalam bidang manajemen pemasaran di STIE Widya Gama Lumajang.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di STIE Widya Gama Lumajang guna untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama kuliah dengan praktek langsung di lapangan.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan strategi-strategi perusahaan.

d. Bagi Penelitian Berikutnya

Diharapkan dapat memberikan tambahan informasi atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan