KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Di jaman yang serba maju, perkembangan teknologi dan informasi seperti sekarang ini sudah menjadi hal biasa yang sering terjadi di kalangan masyarakat, seluruh kegiatan masyarakat semakin dipermudah dan dipercepat sesuai dengan kebutuhan kehidupan sekarang yang serba instan dan masyarakat yang bergerak dengan cepat. Perubahan – perubahan tersebut sangat beragam dan terjadi di seluruh lini industri dan kehidupan, dimulai dari pembelian barang, transaksi keuangan, komunikasi jarak jauh, pembelajaran secara *online*, dan masih banyak lagi lainnya teknologi yang mempermudah keberlangsungan hidup masyarakat sekarang. Perkembangan ini didasari oleh berkembangnya proses informasi yang cepat, terutama perkembangan dunia *internet* dan teknologi yang semakin maju seperti misalnya yang paling sederhana adalah *smart phone* yang sudah dimiliki oleh hampir seluruh lapisan masyarakat baik dari kalangan atas maupun kalangan menengah kebawah. Dengan segala kemajuan teknologi yang ada, banyak industri yang memanfaatkan kemudahan ini yaitu diantaranya industri *travel agent*, industri permainan *online*, dan tentu saja industri bisnis *online*. Industri bisnis *online* dimanfaatkan oleh seluruh jenis bisnis dan salah satu bisnis yang memanfaatkan kesempatan ini adalah JNE yang sudah dikenal luas oleh masyarakat. Dengan adanya trend baru yaitu berbelanja secara online, tentu penjualan JNE mengalami peningkatan terlebih karena banyaknya permintaan dan juga kerjasama antar perusahaan – perusahaan yang

berperan sebagai *marketplace* seperti *shopee*. Hadirnya Peluang pertumbuhan jual beli secara *online* yang terus tumbuh ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 1,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 12,000 orang (www.JNE.co.id).

Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubungkan dengan sistem komunikasi *online*, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen.

JNE adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terbesar di Indonesia yang sudah berdiri dari tanggal 28 November 1990. JNE yang tadinya merupakan anak perusahaan dari Tiki didirikan oleh H. Soeprapto Suparno, kini memisahkan diri dari induk perusahaannya dan melayani pengiriman dalam maupun luar negeri dengan bergabung sebagai salah satu anggota ACCA (*Asian Courier Companies*) yang bermarkas di Hong Kong. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia.

Dalam pelayanannya selama ini, JNE menjadi salah satu kurir andalan masyarakat Indonesia karena JNE merupakan jasa pengiriman barang terbesar di Indonesia dan sudah berdiri sejak cukup lama. Dengan kepercayaan yang dibangun sejak lama ini juga yang

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

membuat JNE menjadi lebih dipercaya dibandingkan pesaing – pesaing sejenis yang lainnya, bahkan melampaui induk perusahaan JNE sendiri yaitu TIKI hanya dalam jangka waktu yang cukup cepat. Perjuangan JNE untuk membangun kepercayaan ini bukanlah hal yang mudah. JNE mengakui ketika awal dibentuknya JNE memerlukan perjuangan yang cukup berat terlebih bahwa pada saat itu JNE memiliki tarif yang lebih tinggi dibanding pesaing – pesaingnya, tetapi dikarenakan JNE tetap mempertahankan dan terus membuktikan pelayanannya yang baik membuat konsumen merasa lebih puas dan menjadi loyal pada JNE. Bukan hanya karena kepercayaan yang dibangun sejak lama, namun JNE juga menjadi jasa pengiriman dengan pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau dibenak masyarakat. Konsumen merasa dipuaskan dengan adanya pelayanan JNE yang murah dan berkualitas, dan hal ini membuat JNE mengalami pertumbuhan hingga 20% tiap tahunnya pada saat awal tahun perusahaan mereka. Dengan pertumbuhan dan kepercayaan masyarakat yang begitu dalamnya dengan JNE, perusahaan pun tidak hanya diam, JNE memiliki produk berupa JLC (JNE Loyalty Card) yang merupakan suatu tanda terima kasih kepada konsumen JNE yang setia, dan melalui JLC inilah JNE membagikan berbagai hadiah dan perhatian khusus pada pelanggan setianya.

JNE sendiri hingga saat ini masih menjadi pemimpin dalam industri jasa pengiriman barang terutama di Indonesia.

Karena pelayanan dan kualitasnya yang baik dan dipercaya oleh masyarakat luas, JNE mendapatkan beberapa penghargaan dari berbagai sumber. Berikut ini adalah

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

beberapa contoh penghargaan – penghargaan yang diberikan kepada JNE dari awal pembukaan hingga 2016 :

a. **Penghargaan** *Silver Brand Champion of Most Recommended Brand* oleh MarkPlus Insight pada tahun 2012.

b. Penghargaan *Indonesia Most Creative Companies* oleh SWA Magazine pada tahun 2015.

c. Penghargaan Local Brand kategori Logistik oleh Marketeers Festival (IMF) pada tahun 2016.

Seiring berjalannya waktu, kini JNE memiliki beberapa pesaing dalam industri jasa pengiriman barang, dan dengan adanya persaingan ini JNE pun harus lebih ketat dalam persaingan untuk mempertahankan konsumen dan menambah konsumen baru. Namun di dalam kenyataannya, performa JNE dalam 2 tahun terakhir ini mengalami penurunan. Kini banyak sekali kendala yang diamali oleh perusahaan jasa pengiriman barang JNE, seperti barang yang tidak sampai pada tujuan atau hilang saat pengiriman berlangsung, barang yang rusak akibat ketidak telitian dan kehati – hatian pihak pengiriman JNE, keadaan *overload* yang semakin sering terjadi terutama saat musim liburan (Lebaran, akhir tahun , dsb), ketidakkonsistenan agen – agen JNE yang sering menutup jasa pengiriman pada hari – hari tertentu, dan permasalahan lainnya. Masalah – masalah yang disebutkan diatas adalah masalah yang akhir – akhir ini menjadi kendala utama dari JNE yang membuat beberapa pelanggan menjadi enggan untuk melakukan pengiriman melalui JNE dan berpindah pada perusahaan jasa pengiriman yang lain seperti TIKI, Wahana, Pos, dan jenis jasa pengiriman barang lainnya, termasuk Go-send yang merupakan salah satu produk dari

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Go-Jek yang sekarang merupakan pesaing utama JNE untuk pengiriman barang dalam jarak dekat atau pengiriman barang yang memiliki jarak kurang dari 25 kilometer (*Manager Auditor* JNE).

Hal ini tentu perlu diawasi dan diminimalkan demi menjaga keberlangsungan perusahaan dan menjaga nama baik JNE, karena tidak jarang pula konsumen yang memberikan kritik secara *online* melalui *social media* yang dapat dibaca oleh siapapun dan dapat menurunkan reputasi JNE di mata konsumen lainnya.

Dalam masalah pengiriman, pihak JNE sendiri mengakui bahwa terkadang terdapat kendala dalam sumber daya manusianya yang masih belum menguasai wilayah pengiriman. Hal ini kemudian berdampak pada keterlambatan pengiriman dan *miss route* pada pengiriman barang. Kurangnya pelatihan yang diberikan JNE khususnya pada daerah – daerah yang kecil membuat beberapa personil karyawan JNE kurang mampu dengan tangkas mengatasi permasalahan pengiriman sesuai dengan *standart* yang telah ditetapkan oleh JNE pusat (*Manager Auditor* JNE).

***Human error* pasti terjadi, dan terkadang saat melakukan input data alamat, nama, nomor telepon, atau data lainnya terdapat kesalahan dari karyawan JNE yang membuat barang menjadi sulit untuk di kirim dan terhambat.**

Tidak jarang juga ditemukan berita – berita dari sumber yang dipercaya maupun berita yang dibagikan oleh *netizen* di *internet*, memberikan berita – berita yang negatif dan merusak nama baik dari JNE. Seperti misalnya yang baru – baru ini terjadi, adanya berita tentang salah satu karyawan JNE yang terkena kasus membuang 148 kartu KIS (Kartu

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Indonesia Sehat) milik warga Surabaya (www.detik.com) . Selain itu ada pula beberapa perusahaan *online* yang melakukan bisnis khusus *online* melakukan beberapa pergantian jasa pengiriman barang dari JNE beralih kepada alternative lain seperti Go-Send dari Go-Jek atau menggunakan jasa pengiriman barang lainnya seperti JNT, dan wahana (CV.Tabita Indonesia). Walaupun kebenaran berita tersebut menjadi gangguan dalam keberlangsungan perusahaan, namun pihak JNE harus mampu mengatasi segala hal negatif dari luar perusahaan dan menjaga kepercayaan konsumen JNE agar konsumen tetap loyal dan tidak berpindah merek dan menggunakan jasa pengiriman barang lainnya. Di dalam penelitian ini, peneliti akan membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dari JNE dan kepercayaan merek dari konsumen pada JNE terhadap loyalitas merek JNE.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang dijelaskan sebelumnya, Peneliti menemukan masalah – masalah yang ada seperti :

1. Apakah kualitas pelayanan JNE berpengaruh pada loyalitas merek JNE?
2. Apakah kepercayaan merek konsumen JNE berpengaruh pada loyalitas merek JNE?
3. Apakah Hal – hal yang perlu diperhatikan JNE untuk menambah dan mempertahankan konsumennya melalui aspek kualitas pelayanan dan kepercayaan merek JNE?
4. Bagaimanakah Keadaan persaingan JNE terhadapt perusahaan jasa pengiriman barang lainnya?
5. Mengapa pelayanan JNE mengalami penurunan selama 2 tahun terakhir? Apakah faktor dari luar atau dari dalam yang lebih mempengaruhi menurunnya kinerja JNE?
6. Apakah tingkat loyalitas merek JNE sudah mendapatkan angka yang lebih tinggi dari perusahaan pesaing dalam jasa pengiriman barang?
7. Adakah pengaruh pendapatan perusahaan terhadap berita – berita negatif tentang pelayanan perusahaan?

C. Batasan Masalah

1) Apakah Kualitas pelayanan JNE Berpengaruh pada Loyalitas merek JNE?
2) Apakah Kepercayaan merek konsumen JNE berpengaruh pada Loyalitas merek JNE?

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

D. Batasan Penelitian

Dikarenakan keterbatasan tenaga, waktu, dan dana, maka penelitian ini akan dilangsungkan dengan menyebarkan kuesioner secara *online*, dan wilayah penelitian adalah wilayah Jakarta, khususnya untuk wilayah agen JNE Casadial Family di Jakarta Timur.

E. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek JNE.

F. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan JNE berpengaruh pada loyalitas merek JNE.
2. Mengetahui apakah kepercayaan merek konsumen JNE berpengaruh pada loyalitas merek JNE.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan merek JNE terhadap loyalitas merek JNE dan untuk mengetahui hal – hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh JNE untuk mempertahankan dan menambah peluang konsumen baru melalui perbaikan sistem pelayanan yang diberikan JNE. Penelitian ini juga memberikan informasi sejauh mana dan bagaimana pandangan konsumen terhadap JNE ditengah banyaknya pesaing jasa pengiriman barang yang bermunculan akhir – akhir ini.

2. Bagi Pembaca

Penulisan ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang keadaan kualitas pelayanan dan kepercayaan merek JNE di tengah masyarakat dan dapat digunakan untuk melakukan peramalan keadaan ekonomi pasar untuk dimasa yang akan datang.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.