

**STUDI KOMPARATIF STRATEGI PENINGKATAN
LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA
JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T DI KOTA
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

NURLITA AULIA
NIM: 1704120612

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2021 M/1442 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STUDI KOMPARATIF STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T DI KOTA PALANGKA RAYA**

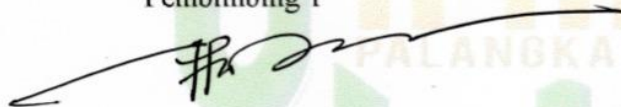
Nama : Nurlita Aulia
NIM : 1704120612
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk disidangkan oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

Palangka Raya, 5 April 2021

Menyetujui

Pembimbing 1



Ali Sadikin.S.E., M. Si
NIP. 197402011999031002

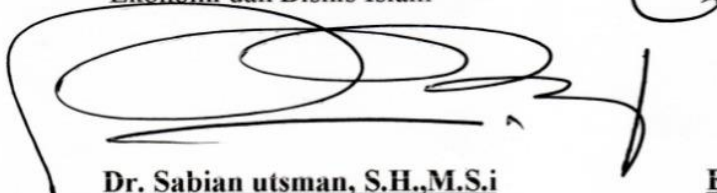
Pembimbing 2



Muhammad Noor Sayuti, B.A.,M.E
NIP.19870403201801002

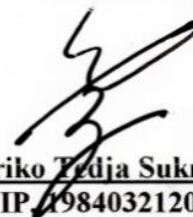
Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sabian utsman, S.H.,M.S.i
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Enriko Tedja Sukmana, M.S.I
NIP. 198403212011011012

Nota Dinas

Palangka Raya, 5 April 2021

Hal : Mohon Diuji Skripsi
Nurlita Aulia

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
IAIN PALANGKA RAYA
di-

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari:

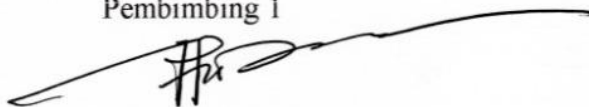
NAMA : NURLITA AULIA
NIM : 1704120612
JUDUL : **STUDI KOMPARATIF STRATEGI
PENINGKATAN LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA
JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN
J&T DI KOTA PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negero (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan Terima Kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

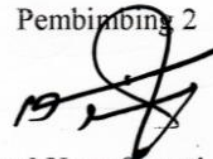
Menyetujui

Pembimbing 1



Ali Sadikin.S.E., M. Si
NIP. 197402011999031002

Pembimbing 2



Muhammad Noor Sayuti, B.A.,M.E
NIP.19870403201801002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “STUDI KOMPARATIF STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T DI KOTA PALANGKA RAYA”. Oleh Nurlita Aulia, NIM: 170 412 0612 telah *dimunaqasahkan* oleh tim Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya:

Hari : Jumat

Tanggal : 16 April 2021

Palangka Raya, 16 April 2021

Tim Penguji

1. **Enriko Tedja Sukmana, M.S.I**
(Ketua Sidang/Penguji)
2. **Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i**
(Penguji I)
3. **Ali Sadikin, M.S.I**
(Penguji II)
4. **Muhammad Noor Sayuti, B.A., M.E.**
(Sekretaris/Penguji)

(.....)

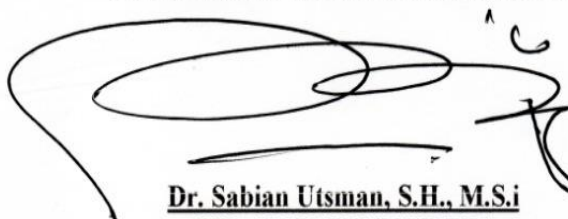
(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i
NIP. 196311091992031004

STUDI KOMPARATIF STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T DI KOTA PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh : Nurlita Aulia

Semakin banyak *e-commerce* di kota Palangka Raya khususnya di masa pandemi corona ini, banyak masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman untuk mendistribusikan produk pesanan konsumen, baik menggunakan armada transportasi (darat, laut, maupun udara). Maka dari itu keberadaan perusahaan jasa pengiriman sangat di butuhkan di masa pandemi ini. Tentu saja jika ingin mengirim barang para *e-commerce* harus memilih jasa pengiriman mana yang cukup populer, mudah didapat, dan direkomendasikan banyak konsumen. Setiap perusahaan jasa pasti memiliki pelayanan yang berbeda-beda. Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apa saja strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE Cabang Palangka Raya. (2) Apa saja strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T Cabang Palangka Raya. (3) Bagaimana perbandingan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada J&T dan JNE di Kota Palangka raya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan paradigma kualitatif dengan pendekatan studi komparatif, yang memiliki subjek peneliti 4 orang dan informan 5 orang konsumen yaitu orang yang melakukan transaksi pengiriman. Adapun teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Pengapsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1.JNE bekerja sama dengan beberapa perusahaan besar diantaranya Shopee, Bukalapak, Tokopedia dan Elevenia. Dengan memberikan jangkauan yang lebih luas tidak hanya didalam kota namun sampai ke pelosok desa. Memberikan fasilitas dan layanan yang lengkap. Memiliki 3 cabang kantor yang mudah ditemui. 2. J&T bekerja sama dengan Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak. Dengan jangkauan lebih sedikit dan tidak sampai ke pelosok desa. Memiliki 4 cabang kantor dan 2 gudang dengan banyaknya cabang dapat mempermudah konsumen dalam mengirim barang. 3 JNE dan J&T memiliki keunggulan tersendiri yaitu JNE lebih unggul ke layanan pengiriman yang diberikan sedangkan J&T lebih unggul pada pengiriman atau pengantaran paket yang lebih terjadwal dan jelas.

Kata Kunci : Jasa Pengiriman Barang, Layanan dan Kepercayaan konsumen, Studi Komparatif

COMPARATIVE STUDY OF SERVICE IMPROVEMENT STRATEGY AND CONSUMER TRUST BETWEEN JNE AND J&T GOODS DELIVERY SERVICES IN PALANGKA RAYA

ABSTRACT

By : Nurlita Aulia

Commerce in the city of Palangka Raya, especially during this corona pandemic, many people use delivery services to distribute consumer ordered products, either using transportation fleets (land, sea, or air). Therefore, the existence of a shipping service company is very much needed in this pandemic. Of course, if you want to send goods to e-commerce, you have to choose which shipping service is popular, easy to get, and recommended by many consumers. Every service company must have different services. The problems in this study are (1) What are the strategies to improve service quality and consumer trust in goods delivery services at JNE Palangka Raya. (2) What are the strategies to improve service quality and consumer trust in goods delivery services at J&T Palangka Raya. (3) How does the comparison of service quality and consumer trust in J&T and JNE in Palangka Raya.

This study is using qualitative paradigm with a comparative study approach, which has 4 research subjects and 5 consumer informants, which are people who carry out delivery transactions. The data collection techniques are through observation, interview and documentation. The data encapsulation used source triangulation technique.

The results of this study indicate that 1. JNE is working with several large companies including Shopee, Bukalapak, Tokopedia and Elevenia. By providing a wider reach not only within the city but to remote villages. Provide complete facilities and services. Has 3 branch offices that are easy to find. 2. J&T collaborates with Shopee, Tokopedia, and Bukalapak. With less coverage and not to remote villages. Having 4 branch offices and 2 warehouses with many branches can make it easier for consumers to send goods. 3. JNE and J&T have their own advantages, JNE is excellent to the delivery services provided, while J&T is superior in delivery or delivery of packages that are more scheduled and clear.

Keywords: Comparative Study, Goods Delivery Services, Service and Consumer Trust

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**STUDI KOMPARATIF STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T DI KOTA PALANGKA RAYA**” dengan lancar. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
3. Bapak Ali Sadikin S.E., M.S.I Selaku Dosen Pembimbing I yang juga selalu membimbing penulis dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan kepada penulis dalam pembuatan skripsi.

4. Bapak Muhammad Noor Sayuti, B.A., M.E selaku Dosen Pembimbing II terimakasih untuk waktu yang diberikan untuk penulis dalam penyelesaian tahap demi tahap skripsi ini.
5. Bapak M. Zainal Arifin, M.Hum selaku dosen Pembimbing Akademik terimakasih atas saran dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama penulis menjalani perkuliahan dan membantu dalam urusan administrasi.
7. Ibu dan ayah penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keberkahan selama menempuh pendidikan.
8. Pihak jasa pengiriman JNE dan J&T yang membantu dalam penyelesaian skripsi, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membacanya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palangka Raya, 5 April 2021

Penulis,

Nurlita Aulia

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurlita Aulia
NIM : 1704120612
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul “**STUDI KOMPARATIF STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T DI KOTA PALANGKA RAYA**”, adalah benar karya saya sendiri.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 5 April 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Nurlita Aulia

1704120612

MOTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Dan barang siapa berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu untuk dirinya sendiri. Sungguh, Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”

(Qs. Al Ankabut 6)



PERSEMBAHAN

Atas Ridho Allah SWT. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah dan kerendahan hati penulis, karya kecilku ini kupersembahkan untuk orang-orang yang kusayangi

♥ Teruntuk Kedua Orang Tuaku, Abah Suparman dan Mama Sukarmini tercinta, yang telah menanti-nantikan keberhasilanku dan selalu mendukungku. Terimakasih atas do'a, dukungan moral spiritual, materiil maupun inmateriil, semoga setiap langkah dan perjalananku ini membawakan keberkahan dan selalu membanggakan kalian.

♥ teruntuk seluruh keluargaku yang selalu memberikan do'a, dukungan, semangat maupun materiil yang tidak pernah kurang sehingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.

♥ teruntuk Dosen Pembimbingku Bapak S.E., M.S.I dan Bapak Muhammad Noor Sayuti, B.A., M.E yang telah memberikan masukan, motivasi dan telah meluangkan waktunya untuk membantu membimbing dalam pembuatan skripsi ini dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tiada kata lain yang bisa saya ucapkan selain kata terimakasih banyak.

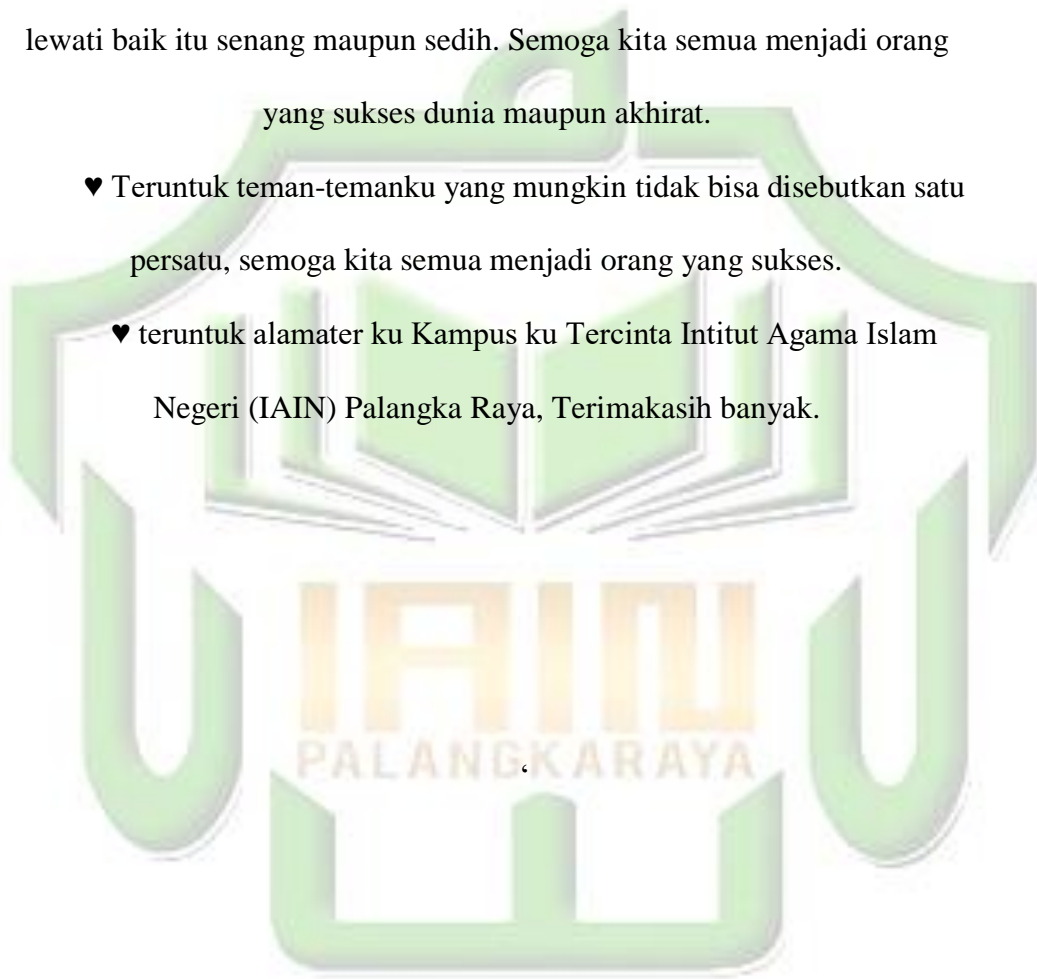
♥ Teruntuk Dosen dan Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) maupun Dosen pengajar lain dari Institut Agama Islam Negeri

(IAIN) Palangka Raya, saya ucapkan terimakasih banyak karena telah bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga.

♥ Teruntuk teman-teman seperjuanganku dari awal hingga akhir di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah khususnya kelas (ESY D) angkatan 2017. Banyak kenangan yang telah kita lewati baik itu senang maupun sedih. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses dunia maupun akhirat.

♥ Teruntuk teman-temanku yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.

♥ teruntuk alamateer ku Kampus ku Tercinta Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, Terimakasih banyak.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Ṣā'</i>	Ṣ	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H ·	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Ḍal</i>	Ḍ	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah

ض	<i>Dād</i>	D ·	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap

مِنَعَ الدِّينِ	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata

a. Bila dimatikan, ditulis h.

حبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t.

زعمة ملا	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
كفاة النظر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	Jāhiliyyah
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	yas'ā
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī

مجد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof

الزَّيْم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اَعْدَت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lām

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*.

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

- a. Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

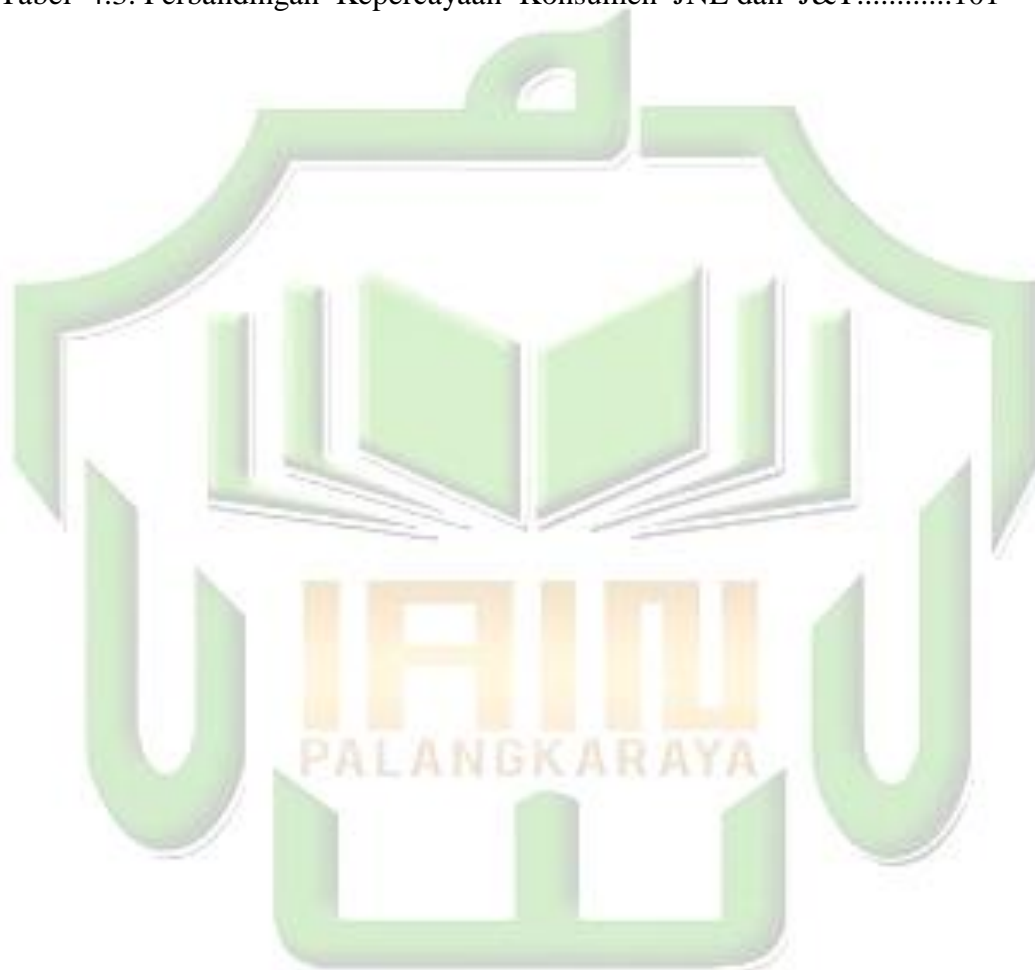
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERYATAAN ORISINALITAS.....	ix
MOTO	x
PERSEMBAHAN	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
DAFTAR SINGKATAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penulisan	6

E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori	17
1. Strategi Manajemen.....	17
2. Kualitas Pelayanan	22
3. Pelayanan/Jasa dalam perspektif Islam	29
C. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Metode penelitian.....	40
B. Waktu dan Tempat penelitian.....	41
C. Objek dan Subjek Penelitian	41
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Pengabsahan Data	47
F. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN	50
A. Sekilas Mengenai Lokasi Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum JNE	51
2. Gambaran Umum J&T	56
B. Penyajian Data.....	59
1. Strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE cabang Palangka Raya.	59
2. Strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T cabang Palangka Raya.	66

3. Perbandingan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang JNE dan J&T di kota Palangka Raya.	82
C. Analisis Data	89
1. Strategi Peningkatkan Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Di JNE Cabang Palangka Raya.	89
2. Strategi Peningkatkan Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Di J&T Cabang Palangka Raya.	92
3. Perbandingan Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Pada JNE Dan J&T Di Kota Palangka Raya.	94
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	105
1. Pihak JNE dan J&T	105
DAFTAR PUSTAKA	106
1. SKRIPSI	106
2. INTERNET	108
3. WAWANCARA DAN OBSERVASI.....	108

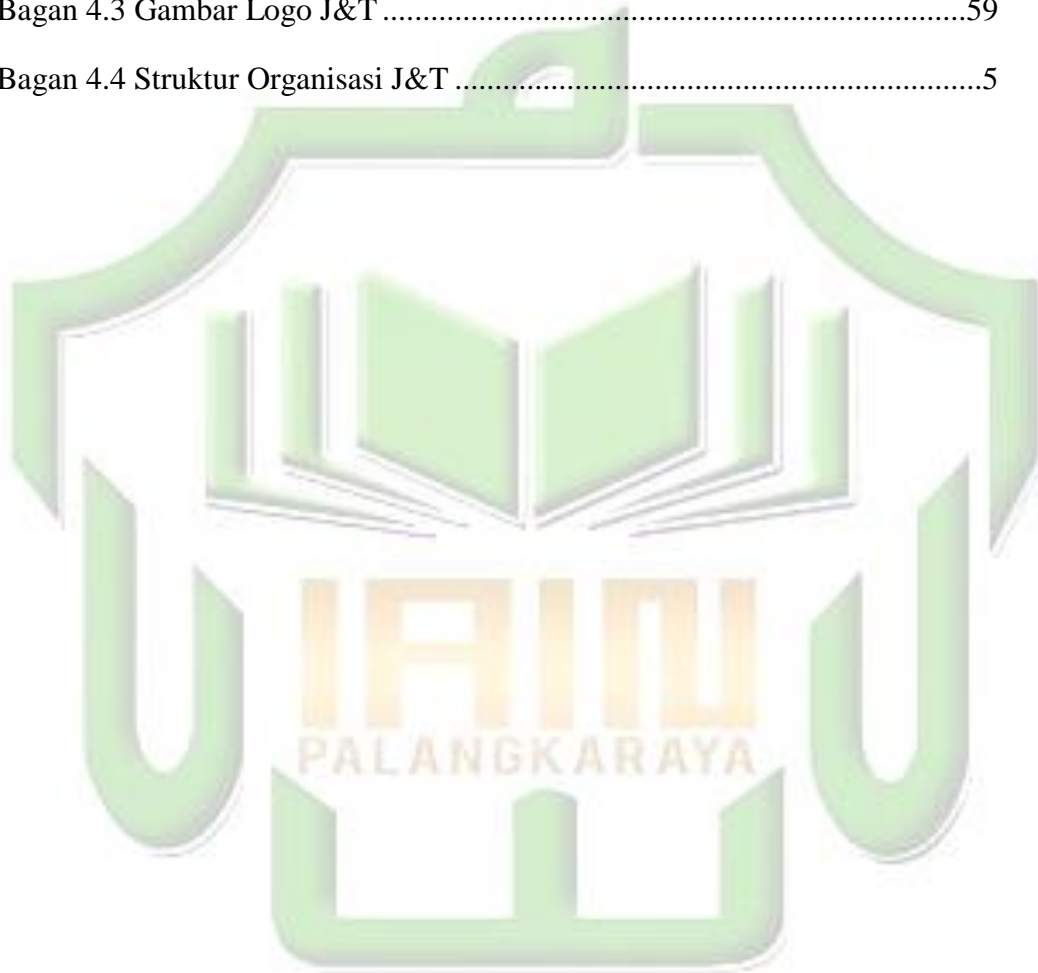
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian	16
Tabel 4.1 Perbandingan Tingkatan Strategi di JNE dan J&T	97
Tabel 4.2 Perbandingan Layanan JNE dan J&T	99
Tabel 4.3. Perbandingan Kepercayaan Konsumen JNE dan J&T.....	101



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Skema Kerangka Pikir	42
Bagan 4.1 Gambar Logo JNE	55
Bagan 4.2 Struktur Organisasi JNE	56
Bagan 4.3 Gambar Logo J&T	59
Bagan 4.4 Struktur Organisasi J&T	5



DAFTAR SINGKATAN



TiKi	: Titipan Kilat
JNE	: PT TiKi Jalur Nugraha Ekakurir
J&T	:Jet and Tony
SDM	:Sumber Daya Manusia
ISO	: International Organization For Standardization
MUI	: Majelis Ulama Indonesia
ACCA	:Association of Chartered Certified Accountants
BPKB	:Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
SOP	: Standar Operasional Prosedur

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang dengan cepat. Sehingga manusia terus menciptakan kreatif dan inovatif dalam menciptakan suatu bisnis baru, terutama pada penyedia bisnis jasa pengiriman barang. Karena di era sekarang ini setiap konsumen membutuhkan suatu jasa pengiriman barang yang mudah, aman, cepat, dan pegawai yang ramah. Untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen itu sendiri perusahaan jasa di haruskan memberikan layanan sebaik mungkin agar perusahaannya menjadi pemenang dalam persaingan antara jasa pengiriman barang. Sudah banyak jasa pengiriman barang yang berusaha agar menambah kepercayaan konsumen termasuk pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE dan J&T di kota Palangka Raya.

Strategi merupakan suatu cara, teknik atau metode yang terus menerus ditingkatkan dengan melakukan berdasarkan sudut pandang tentang suatu yang di harapkan atau diinginkan oleh konsumen di masa yang akan datang. Dalam menentukan suatu strategi biasanya dilakukan sesuai dengan apa yang sudah terjadi atau apa yang sudah pernah dirasakan oleh konsumen. Baik itu dari saran atau komplain dari konsumen itu sendiri.

Semua jasa pengiriman barang pasti berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan agar jasanya menjadi pilihan konsumen. Konsumen juga tidak asal memilih jasa pengiriman barang karena konsumen harus mempercayai atau sudah pernah menggunakan pengiriman barang di jasa tersebut tanpa ada kendala. Karena kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang sangat penting untuk membuat bisnisnya dipilih oleh konsumen. Namun, kepercayaan konsumen terdapat dua dampak yaitu dampak positif dan dampak negatif. Dampak positifnya adalah perusahaan akan menjadi pemenang dalam persaingan antar pembisnis. Tapi dampak negatifnya kepercayaan konsumen juga bisa menjadi suatu kehancuran dalam posisi perusahaan dalam persaingan bisnis yang semakin kuat ini.

Semakin banyak *e-commerce* di kota Palangka Raya khususnya di masa pandemi corona ini, banyak masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman untuk mendistribusikan produk pesanan konsumen, baik menggunakan armada transportasi (darat, laut, maupun udara). Maka dari itu keberadaan perusahaan jasa pengiriman sangat di butuhkan di masa pandemi ini. Tentu saja jika ingin mengirim barang para *e-commerce* harus memilih jasa pengiriman mana yang cukup populer, mudah didapat, dan direkomendasikan banyak konsumen. Setiap perusahaan jasa pasti memiliki pelayanan yang berbeda-beda. Seperti pelayanan pada jasa pengiriman barang di JNE dan J&T masih belum bisa dibilang sempurna karena diantara kedua perusahaan tersebut masih memiliki kekurangan dan

kelebihan sendiri. Perbedaan antara kedua perusahaan ini yaitu dari harga yang ditentukan (per kg), pelayanan yang diberikan, dan waktu pengiriman barang. Untuk meningkatkan kualitas jasa ada beberapa hal yang harus ditingkatkan diantaranya ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kemudahan mendapat pelayanan, kelengkapan layanan dan memberi rasa nyaman ke konsumen.

Meningkatnya *e-commerce* disebabkan karena banyaknya masyarakat yang menghabiskan waktu di rumah demi mencegah penyebaran corona. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang melakukan pembelian kebutuhan sehari-hari dengan cara online. Masyarakat membutuhkan para *e-commerce* sedangkan para *e-commerce* membutuhkan para jasa pengiriman untuk mendistribusikan produk ke masyarakat. Karena kebutuhan masyarakat yang mengakibatkan melonjaknya *e-commerce* dan banyak bermunculan perusahaan jasa pengiriman barang baru. Untuk membuat konsumen percaya terhadap jasa pengiriman ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen diantaranya kelengkapan fasilitas kantor, kemudahan dalam pemesanan, ketepatan waktu pengiriman, memberi pelayanan yang baik, dan memberi kemudahan pada konsumen untuk mengubungi perusahaan.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau yang biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerang di bidang jasa pengiriman. Dibawah nama resmi yang berlabel Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau yang sering dikenal dengan TiKi. Pada awalnya JNE dan

TiKi ini merupakan satu perusahaan, dimana JNE merupakan suatu divisi dari perusahaan TiKi untuk mengurus jaringan kurir Internasional. Karena seiring perkembangan teknologi yang semakin semakin berkembang dan harus berhadapan dalam memperebutkan konsumen. Oleh karena itu JNE memisahkan diri dengan TiKi. Sehingga JNE sekarang menjadi perusahaan sendiri, menggunakan manajemen sendiri dan membuat logo sendiri untuk membedakannya dengan TiKi.

Lain halnya dengan JNE, J&T Express didirikan oleh mantan CEO OPPO Indonesia. J&T merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang kurir yang berfokus pada pengiriman paket kilat yang kualitas dan memberikan sebuah kenyamanan pada pelanggannya. Walaupun J&T itu sendiri terbilang perusahaan di bidang jasa pengiriman yang masih baru namun dalam persaingan antar bisnis J&T memberikan layanan J&T Express dengan jangkauan luas se Indonesia dan adanya pelacak tepat waktu melalui aplikasi. Untuk mempermudah konsumen yang ingin mengetahui dimana letak barangnya. Pihak J&T juga memiliki komitmen langsung kepada konsumen dan memberikan rasa aman pada barang yang sedang dibawa pihak kurir.

Bedasarkan hasil observasi yang penulis amati konsumen yang datang perhari ke jasa pengiriman barang di JNE dalam setiap harinya konsumen yang ingin mengirim atau menerima barang rata-rata 900-an. Dalam pengiriman JNE memberikan asuransi kepada barang yang dibawanya, biasanya asuransi tersebut diberikan ke beberapa dokumen

penting, handphone dan laptop. Pembiayaan asuransi sebesar Rp.200.000-Rp.300.000. apabila barang hilang akan di gantikan dengan 10 kali lipat harga barang yang hilang, dengan syarat yang harus dipenuhi. ¹namun berbeda dengan J&T rata-rata 800-an, baik yang ingin mengirim paket maupun mengambil paket. Dalam pengiriman J&T menyediakan asuransi kebeberapa barang diantaranya surat kendaraan, surat tanah atau barang berharga lainnya dan barang lain yang seharga di atas RP.1.000.000. Dalam sebulannya J&T menerima komplain dari konsumennya sekitar 3 orang bisa lebih, tergantung tingkat kerusakan barangnya namun yang lebih sering komplain karena keterlambatan barang datang. ²

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis mengadakan penelitian dengan judul: **“STUDI KOMPARATIF STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN ANTARA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T DI KOTA PALANGKA RAYA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis dapat memaparkannya sebagai berikut:

1. Apa saja strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE Cabang Palangka Raya?

¹ Observasi awal pada tanggal 25/Oktober/2020 jam 17.00

² Observasi awal pada tanggal 24/Juni/2020 jam 14.50

2. Apa saja strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T Cabang Palangka Raya?
3. Bagaimana perbandingan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada J&T dan JNE di Kota Palangka raya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE Cabang Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T Cabang Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui perbandingan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada J&T dan JNE di Kota Palangka raya.

D. Manfaat Penulisan

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu :

1. Kegunaan Secara Praktis
 - a. Untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dibidang Ekonomi Islam tentang strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen.
 - b. Dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi penelitian yang ingin melanjutkan, baik untuk peneliti yang bersangkutan maupun oleh

peneliti lain sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan bersambung.

2. Kegunaan Secara Teoritis

- a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Palangka Raya.
- b. Sebagai literature sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya kesyari'ahan bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negri (IAIN) Palangka Raya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu: bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Bagian awal skripsi terdiri dari bagian sebagai berikut: halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan, motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, serta daftar lampiran. Penulisan ini terbagi menjadi 5 Bab yang masing-masing adalah:

BAB I : Pendahuluan, menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Pustaka, yang berisikan penelitian terdahulu, landasan teori dan Kerangka Pikir.

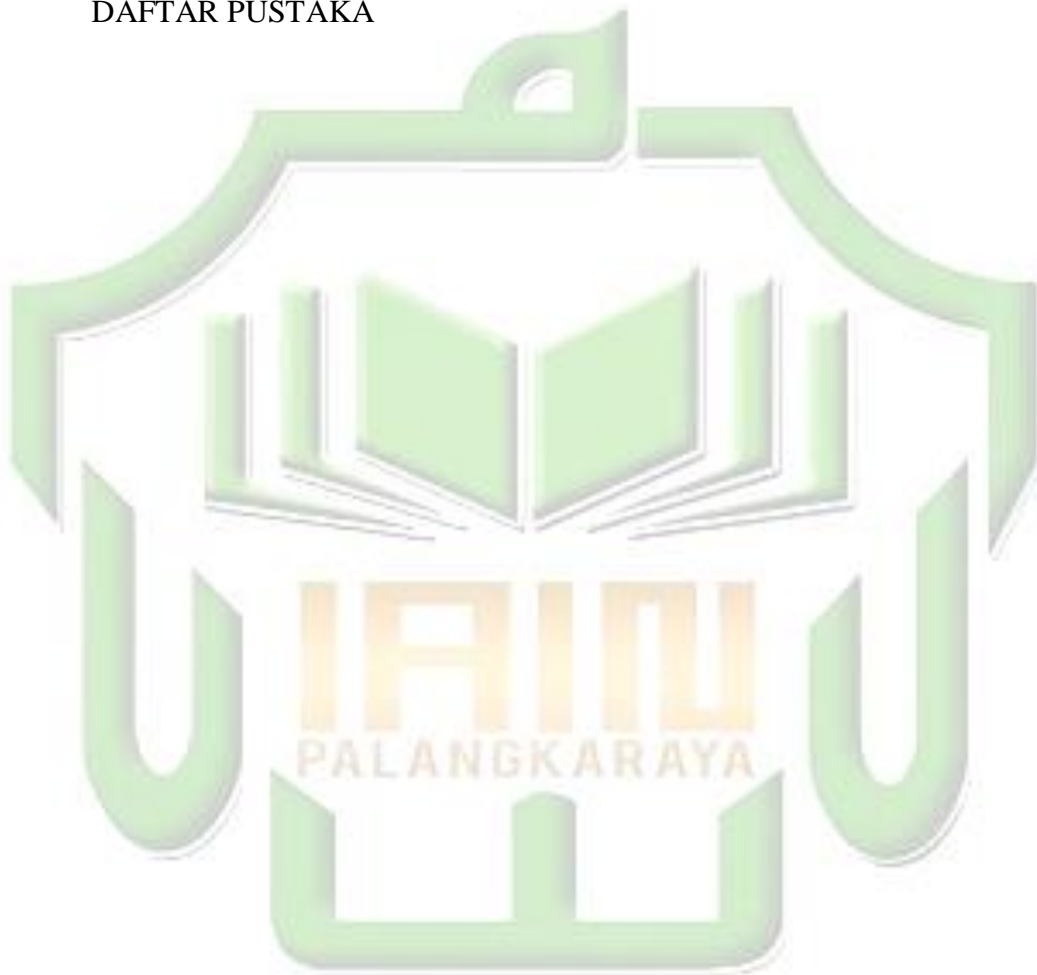
BAB III : Metode Penelitian, yang menjelaskan tentang Metode Penelitian, Lokasi dan Waktu. Jenis penelitian, objek dan

subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengapsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis dan pembahasan.

BAB V : Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dari permasalahan yang di atas secara spesifik. Penulis telah menelaah terlebih dahulu berbagai penelitian yang ada relevansinya dengan permasalahan dengan judul penelitian yang penulis buat mengenai studi komperatif strategi peningkatan layanan dan kepercayaan konsumen antara jasa pengiriman barang JNE dan J&T di kota Palangka Raya:

- 1) Skripsi punya saudara Alfiana Dwi Astuti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman JNE dan TIKI terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop (Studi Pada Mahasiswa FRB UMS)”.³ Dari hasil penelitian tersebut, menyatakan bahwa dari perhitungan uji t, uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap loyalitas konsumen pada jasa pengiriman JNE dan TiKi. Itu semua didapat dari hasil sampel yang diambil

³ Alfiana Dwi Astuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman JNE dan TIKI terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop (Studi Pada Mahasiswa FRB UMS)*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta. Ditinjau dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017

sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *Quota Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji analisis, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Penelitian milik saudari Alfiana Dwi Astuti tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian kami saling berkaitan yaitu sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman. Namun penulis lebih fokus kepada strategi manajemen dalam peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudari Alfiana berfokus kepada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan kepercayaan pada jasa pengiriman terhadap Loyalitas konsumen Online shop.

Perbedaan dalam penelitian ini ada pada Objek penelitiannya, yang penulis teliti objeknya JNE dan J&T, sedangkan dalam penelitian milik Alfiana Objek nya JNE dan TIKI. Jenis penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan jenis penelitian studi komparatif sedangkan jenis penelitian yang dilakukan saudari Alfiana yaitu jenis penelitian Kuantitatif.

- 2) Selanjutnya skripsi milik saudari Ruri Martillah Puji Astuti mahasiswa IAIN Palangka Raya dengan judul “Penentuan harga Pengiriman

Barang pada Kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya”.⁴ Dari hasil penelitian tersebut, menyatakan bahwa dalam penentuan harga pada pengiriman barang pada kantor Pos memiliki tarif yang lebih murah dibandingkan JNE, namun kelemahan kantor Pos adalah barang lebih lama datang dibandingkan dengan JNE yang lebih cepat sampai. Itu semua di dapat dari hasil wawancara dengan 4 orang sebagai pelaku usaha jasa dan 6 orang konsumen sebagai informan yaitu orang yang melakukan transaksi pengiriman. Teknik dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahapan analisis data melalui *collection, reduction, display and conlution*.

Penelitian milik saudari Ruri tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian kami saling berkaitan yaitu sama-sama mengkaji tentang jasa pengiriman barang di kota Palangka Raya. Namun penulis lebih fokus ke strategi manajemen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudari Ruri lebih berfokus terhadap penentuan harganya.

Perbedaan dalam penelitian ini ada pada objek penelitian punya penulis objeknya JNE dan J&T sedangkan punya saudari Ruri objek penelitian kantor Pos dan JNE. Jenis penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan studi komparatif

⁴ Ruri Martillah Puji Astuti, “*Penentuan harga Pengiriman Barang pada Kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya*”. Skripsi IAIN Palangka Raya. Di tinjau dari Ekonomi Syariah, 2019

sedangkan jenis penelitian yang dilakukan oleh saudari Ruri yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif.

- 3) Skripsi punya saudari Pikri Azhari mahasiswa IAIN Palangka Raya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya”.⁵ Dari hasil penelitian tersebut, menyatakan bahwa keputusan konsumen di Alfamart kota Palangka Raya sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Itu semua didapat dari hasil sampel yang diambil untuk mendukung penelitian ini berjumlah 96 responden dengan teknik penarikan sampel yaitu random sampling. Sedangkan uji prasyarat menggunakan uji normalitas dengan teknik Kolmogorov smirnov dan Q-Q plot. Teknik analisis data yang digunakan adalah kolerasi product moment dan regresi sederhana dengan menggunakan SPSS 16.

Penelitian milik saudara Pikri tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian kami saling berkaitan yaitu sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen. Namun penulis lebih fokus kepada strategi manajemen dalam peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudara Pikri berfokus terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart

⁵ Pikri Azhari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya” Skripsi: IAIN Palangka Raya. Di Tinjau dari Ekonomi Syari’ah, 2017.

Kota Palangka Raya. Objek penelitian punya penulis jasa pengiriman barang di Palangka Raya. Sedangkan milik saudati Pikri Alfamart di Palangka Raya. Jenis penelitiannya pun berbeda, penelitian punya penulis studi komparatif sedangkan milik saudara Pikri Kuantitatif.

- 4) Skripsi punya saudara Alinda Hatikarini mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul “Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos Indonesia (Persero) dan JNE kota Serang”.⁶ Dari hasil penelitian tersebut, menyatakan bahwa dari uji beda hipotesis t-test dua sampel. Menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket pada PT.Pos Indonesia 74% pada skala interval didapat bernilai puas dan pelanggan JNE 76% pada skala interval di dapat bernilai puas. Hal itu didapat dari hasil sampel sebanyak 176 responden. Dengan menggunakan teknik *accidental random sampling*.teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menyebarkan angket.

Penelitian milih saudari Alinda tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian kami saling berkaitan yaitu sama-sama mengkaji tentang perbandingan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman. Namun penulis lebih fokus kepada perbandingan strategi layanan dan kepercayaan

⁶ Alinda Hatikarini, “Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos Indonesia (Persero) dan JNE kota Serang”. Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Di tinjau dari Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2016.

konsumen antara jasa pengiriman JNE dan J&T. sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudari Alinda berfokus kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia dan JNE kota Serang.

Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek penelitiannya, yang penulis teliti objeknya JNE dan J&T, sedangkan dalam penelitian milik Alinda objeknya PT. Pos Indonesia dan JNE. Jenis penelitiannya pun berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan studi komparatif sedangkan penelitian yang dilakukan saudari Alinda yaitu jenis penelitian kuantitatif.

- 5) Selanjutnya skripsi milik saudara Rio Bachtiar Ulumuddin mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan judul “ Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE dan TIKI di Ponorogo (Studi Kasus Pada JNE Jl.Niken Gandini No.32 Ponorogo dan TIKI Jl. Botoro Katong No. 49 Ponorogo)”.⁷ Dari hasil penelitian tersebut, menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangible* (bukti langsung), *empaty* (empati) antara konsumen jasa pelayanan pket JNE dan TIKI. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*

⁷ Rio Bachtiar Ulumuddin, “*Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE dan TIKI di Ponorogo (Studi Kasus Pada JNE Jl.Niken Gandini No.32 Ponorogo dan TIKI Jl. Botoro Katong No. 49 Ponorogo)*”, skripsi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Di tinjau dari Fakultas Ekonomi, 2017.

(kehandalan), *responsivines* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) antara konsumen JNE dan TIKI. itu semua di dapat dari hasil sampel yang diambil sebanyak 300 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan uji *Independet Sample T.test*

Penelitian milik saudara Rio tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian kami saling berkaitan yaitu sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang. Namun penulis lebih fokus kepada perbandingan strategi manajemen dalam peningkatan layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang. Sedangkan penelitian milik saudara Rio berfokus kepada perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang.

Perbedaan dalam penelitian ini ada pada objek penelitian, yang penulis teliti objeknya JNE dan J&T. Sedangkan dalam penelitian milik saudara Rio objeknya JNE dan TIKI. jenis penelitiannya pun berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu jenis penelitian studi komparatif sedangkan jenis penelitian saudara Rio yaitu jenis penelitian Kuantitatif.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Alfiana Dwi Astuti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman JNE dan TIKI terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop (Studi Pada Mahasiswa FRB UMS)” .	Sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman.	a. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan kepercayaan pada jasa pengiriman terhadap Loyalitas konsumen Online shop. b. jenis penelitian Kuantitatif.
2.	Ruri Martillah Puji Astuti, yang berjudul “Penentuan harga Pengiriman Barang pada Kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya” . Tahun, 2019. Fakultas Ekonomi Syariah.	sama-sama mengkaji tentang jasa pengiriman barang di kota Palangka Raya.	a. Penentuan harga pengiriman barang.. b. objek penelitian kantor Pos dan JNE. c Jenis penelitian kualitatif deskriptif.
3.	Pikri Azhari, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya”	sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen.	a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya. b. Jenis Penelitian Kuantitatif.
4.	Alinda Hatikarini dengan judul “Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos Indonesia (Persero) dan JNE kota Serang” .	Sama-sama mengkaji tentang perbandingan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman.	a. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia dan JNE kota Serang. b. jenis penelitian kuantitatif.
5.	Rio Bachtiar Ulumuddin, “Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE dan TIKI di Ponorogo (Studi Kasus Pada JNE Jl.Niken Gandini No.32 Ponorogo dan TIKI Jl. Botoro Katong No. 49 Ponorogo)” .	Sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang.	a. kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang. b. jenis penelitian kuantitatif.

Sumber : Dibuat oleh Penulis

B. Landasan Teori

1. Strategi Manajemen

Strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *strategos* yang bermakna sebagai peran seorang Jenderal Perang. Dalam istilah kemiliteran, jenderal mempunyai keahlian menggunakan berbagai cara, teknik, dan metode untuk menangani serangan musuh dan menyerang musuh. Dari sudut pandang akademis, manajemen strategi memiliki arti bahwa seorang pemimpin atau manajer bisa menggunakan beberapa cara yang efektif dalam mengatur dan mengurus organisasi dan punya cara untuk mengatasi persaingan. Cara dan teknik tersebut mendukung semua strategi termasuk pencapaian misi organisasi. Strategi yang efektif di suatu lingkungan akan meningkatkan produktifitas organisasi. Seandainya kiat, cara dan strategi yang digunakan tidak sesuai dengan lingkungan perusahaan, maka dapat menyebabkan kerugian, pemborosan bahkan kemunduran atau kebangkrutan.⁸ Strategi merupakan suatu cara untuk dapat mencapai suatu target. Dalam pencapaian suatu strategi juga harus sesuai dengan keadaan disekitar perusahaannya apabila dalam menentukan strategi tidak sesuai dengan keadaan di sekitar perusahaan tersebut maka dapat menyebabkan kebangkrutan atau sepinya pelanggan.

Menurut Hamer dan Prahalad (1995), yang mengangkat kompetensi inti sebagai hal penting. Mereka berdua mendefinisikan

⁸ Afri Erisman Dan Andi Azhar, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: CV.Budi Utama, 2015, h.2

strategi tindakan yang bersifat senantiasa meningkat dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi selalu dimuai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti. Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.⁹

Dalam menentukan strategi pada suatu perusahaan yang paling utama dilihat dari sekitar lingkungan perusahaan. Dari situ kita akan mendapat strategi yang sesuai atau baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi dalam mencapai tujuan perusahaan sangat penting dalam rangka memberi perkembangan rencana dengan lebih terperinci dan jelas. Dalam manajemen strategik, perusahaan pada umumnya mempunyai tiga level atau tingkatan strategi, yaitu.¹⁰

a. Strategi Korporasi

Strategi ini menggambarkan arah perusahaan secara keseluruhan mengenai sikap perusahaan secara umum terhadap arah pertumbuhan dan manajemen berbagai bisnis dan lini produk untuk mencapai keseimbangan portopolio produk dan jasa. Sebagai tambahan, strategi perusahaan adalah:

1. Pola keputusan yang berkenaan dengan tipe-tipe bisnis yang perusahaan sebaiknya terlibat.
2. Arus keuangan dan sumber daya lainnya dari dan ke divisi-divisi yang ada diperusahaan.

⁹ Husein Umar. *Desain Peneitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h.17.

¹⁰ *Ibid*, h. 17-18

3. Hubungan antara perusahaan dan kelompok-kelompok utama dalam lingkungan perusahaan.

b. Strategi Unit Bisnis

Strategi ini biasanya dikembangkan pada level divisi dan menekankan pada perbaikan posisi persaingan produk barang atau jasa perusahaan dalam industrinya atau segmen pasar yang dilayani oleh divisi tersebut. Strategi bisnis umumnya menekankan pada peningkatan laba produksi dan penjualan. Strategi bisnis yang diimplementasikan biasanya merupakan salah satu strategi overall, cost leadership, atau diferensiasi.

c. Strategi fungsional

Strategi ini menekankan terutama pada pemaksimalan sumber daya produktivitas. Dalam batasan oleh perusahaan dan strategi bisnis yang berada di sekitar mereka, departemen fungsional seperti fungsi-fungsi pemasaran, SDM, keuangan, Produksi-operasi mengembangkan strategi untuk mengumpulkan bersama-sama berbagai aktivitas dan kompetensi mereka guna meningkatkan kinerja perusahaan.

Dari ketiga level atau tingkatan manajemen strategi diatas yaitu untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang harus dilakukan diantaranya melakukan pengamatan dilingkungan di sekitar perusahaan, menekankan pada peningkatan laba dan selalu meningkatkan kinerja perusahaan. untuk meningkatkan kemampuan suatu perusahaan dalam menghadapi berbagai permasalahan yang ada, dan membuat perusahaan lebih peka terhadap ancaman pada perusahaannya.

Terdapat jenis-jenis strategi diantaranya yaitu:

a. Strategi penetrasi pasar

Penetrasi pasar atau penerobosan pasar merupakan usaha perusahaan meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas pada pasar saat ini melalui promosi dan distribusi secara aktif. Strategi ini cocok untuk pasar yang sedang tumbuh dengan lamban.

b. Strategi pengembangan produk

Strategi pengembangan produk merupakan usaha meningkatkan jumlah konsumen dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk-produk baru perusahaan. Inovasi dan kreativitas dalam penciptaan produk menjadi salah satu kunci utama dalam strategi ini. Perusahaan selalu berusaha melakukan pembaharuan atau pengenalan produk baru kepada konsumen. Perusahaan tiada henti terus melakukan eksplorasi terhadap kebutuhan pasar dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut.

c. Strategi pengembangan pasar

Strategi pengembangan pasar merupakan salah satu untuk membawa produk kearah pasar baru dengan membuka atau mendirikan atau anak-anak cabang baru yang dianggap cukup strategis atau menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam rangka untuk menyerap konsumen baru. Manajemen menggunakan strategi ini bila mana pasar sudah padat dan peningkatan bagian pasar sudah sangat besar atau pesaing kuat.

d. Strategi integrasi

Strategi integrasi merupakan strategi pilihan akhir yang biasanya ditempuh oleh para perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas sangat parah. Biasanya yang akan dilakukan adalah strategi diversifikasi horizontal, yaitu penggabungan perusahaan-perusahaan.

e. Strategi diversifikasi

Strategi diversifikasi baik konsentrasi maupun diversifikasi konglomerat. Diversifikasi yang dimaksud disini adalah perusahaan memfokuskan pada suatu segmen pasar tertentu dengan menawarkan berbagai varian produk perusahaan dimiliki. Sementara diversifikasi konglomerat adalah perusahaan memfokuskan dirinya dalam memberikan berbagai varian produk perusahaan kepada kelompok konglomerat (korporat).¹¹

Dari kelima jenis strategi diatas menjelaskan bahwa bagaimana cara perusahaan untuk meningkatkan konsumennya, baik dengan cara memperkenalkan produk-produk baru perusahaan, apabila sudah banyak konsumen yang menggunakan produknya maka hendaknya perusahaan tersebut membuka cabang baru di tempat yang lumayan strategis. Agar konsumen lebih mudah menemukan produknya.

Manajemen strategis ini sungguh berbeda dengan lainnya. Manajemen strategis senantiasa menyikapi dinamika terjadinya suatu perubahan lingkungan sehingga dapat berpengaruh terhadap implementasi

¹¹ Hari Suminto, *Pemasaran Blak-blakan*, Batam: Inter Aksara, 2002, h. 20

manajemen itu sendiri serta berupaya untuk merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan hal tersebut, berikut ini akan dipaparkan bagaimana karakteristik manajemen strategis:

- a) Manajemen strategis bersifat jangka panjang.
- b) Manajemen strategis bersifat dinamik.
- c) Manajemen strategis merupakan suatu yang berpadu oleh manajemen operasional.
- d) Manajemen strategis perlu dimotori oleh unsur-unsur pada manajer tingkat puncak.
- e) Manajemen strategis berorientasi dan mendekati untuk masa depan.
- f) Manajemen strategis senantiasa harus didorong dan didukung dalam pelaksanaannya oleh semua sumber daya ekonomi tersedia.¹²

Dalam menentukan strategis perusahaan harus mampu menyesuaikan keadaan sekarang. Fondasi strategis sekarang ini tergantung pada kemampuan manajer dalam menghadapi persaingan pasar, harga, dan kualitas produk agar konsumen banyak memakai produknya. Karena dimasa sekarang banyaknya E-commerce di lingkungan masyarakat. Membuat jasa e-commerce meminimalisir pengeluaran, waktu bahkan jarak dan ruang. Agar para perusahaan dapat menghasilkan pelayanan yang baik, dan efisien.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu menurut ISO 9000:2000 yang mengatur defisi dan kosakata mendefinisikan mutu sebagai “derajat/tingkat karakteristik

¹² Eddy Yunus, *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016, h.7 - 8

yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan/keinginan". Maksud derajat/tingkat disini berarti selalu ada peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik pada istilah tersebut berarti hal-hal yang dimiliki produk, yang dapat terdiri dari berbagai macam, antara lain:

- a. Karakteristik fisik (elektrikal, mekanikal, biologikal), seperti Handphone, mobil dan rumah.
- b. Karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan) seperti rumah sakit, dan perbankan.
- c. Karakteristik sensori (bau, rasa) seperti minuman dan makanan.¹³

Kualitas hanya dapat dinilai oleh konsumen karena hanya konsumen yang merasakan sejauh mana sifat dan karakteristik untuk memenuhi kebutuhan konsumen. kualitas juga harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan konsumennya dengan baik.

Beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas jasa adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu perlu diperhatikan adalah waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan memberika pelayanan.
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.

¹³ Rudi Suardi, *Sistem manajemen mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Jakarta: Penerbit PPM,2004. h.3

- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dll.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, dll.¹⁴

Selain untuk meningkatkan karakteristik ada beberapa atribut yang harus ditingkatkan juga baik dalam pelayanannya maupun perlengkapan fasilitas kantor. Dengan adanya fasilitas kantor yang lengkap dapat membuat pelanggan bertahan dan terus menggunakan jasa pengiriman barang. Produk disini berarti barang atau jasa. Secara nyata barang berbeda dengan produk, walau terkadang dalam suatu produk jasa dan barang sangat sulit terlepas. Jelasnya, barang dan jasa dapat dibedakan atas beberapa segi antaranya:

- a. Barang

Barang bersifat fisik, sehingga dapat dilihat, diraba/disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dan dipindahkan. Barang ada yang bisa tahan lama dengan banyak pemakaian, seperti TV, lemari es, mobil, komputer, dan rumah. Ada juga barang yang biasanya habis dalam satu

¹⁴ Agus Purwanta dan Fitri Yuniar, *Strategi Dramatik Reproduksi Biaya dan Pemborosan Menggunakan Pendekatan Lean-Sigma*, Jakarta: Gramedia pustaka Utama, h. 19-20

atau beberapa kali pemakaian, seperti makanan, kosmetik, sabun, dan minuman. barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi.

b. Jasa

Jasa menurut aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dengan demikian, jasa hanya bisa dikonsumsi, tetapi tidak bisa dimiliki. Seperti jasa perbankan, bengkel, dan transportasi. Jasa pada umumnya, dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, seperti jasa pengacara dan jasa konsultasi. Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak bisa disimpan. Jasa akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan di waktu lain. Dengan demikian, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting. Kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses perekrutan, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya.¹⁵

Kualitas bukan hanya ada pada produk dan jasa, tetapi juga dapat dinilai dari cara kerja pegawai, cara menjalankan pekerjaannya dan cara sistem serta prosedur dilaksanakan, semua aspek yang berhubungan dengan pelanggan. Apabila pelanggan merasa diperlakukan buruk dan kemudian memutuskan untuk tidak menggunakan jasa lagi. Karena kegagalan perusahaan maka setiap perusahaan membari garansi kepada pelanggan. Baik ganti rugi dengan cara menggantikan barang yang sama

¹⁵ *Ibid* h. 3-4

atau mengantinya sesuai dengan kerusakannya tergantung kesepakatan antara perusahaan dan pelanggan.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: 1). Persepsi konsumen, 2). Produk (jasa), dan 3). Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.¹⁶ Dalam menentukan konsep kualitas itu sendiri dapat dilihat dari persepsi konsumen, produk, dan proses berjalannya suatu pelayanan. Namun pada kualitas jasa pada produk dan proses saat pelayanan tidak dapat dibedakan dengan jelas.

kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap berjalannya suatu usaha. Semakin baik kualitas usahanya maka semakin tinggi pula tingkat konsumen pada perusahaan itu. Kualitas layanan hanya dapat dinilai oleh konsumennya, dan penilaian konsumennya pun berbeda-beda satu dengan yang lain. Sebab setiap konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang sama satu dengan yang lain. Sebaliknya apabila konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang baik maka akan mengakibatkan penurunan konsumen atau kebangkrutan perusahaan. Ada beberapa penentuan standar kualitas jasa dapat dilihat dari kriteria sebagai berikut: keandalan,

¹⁶ Rambat lupiyoadi & A. hamdani, *manajemen pemasaran jasa*, edisi 2, h. 175.

ketaggapan, kemampuan, mudah diperoleh, keramahan, komunikasi, dapat dipercaya, dan keamanan dari perusahaan penyedia jasa.

Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan datang pada karyawan perusahaan itu sendiri. Baik pada saat karyawan menawarkan produk, membuat iklan atau promosi juga sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Apabila karyawan terlalu berlebihan dalam mempromosikan produk dan layanan, tanpa disertai keadaan aslinya, maka konsumen merasa kecewa terhadap pelayanannya karena tidak sesuai dengan apa yang konsumen lihat.

Pelanggan merupakan kunci utama suatu perusahaan untuk mendapatkan keuntungan. Keberlangsungan hidup suatu perusahaan dengan ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mengerti keinginan pelanggan sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi keinginan pelanggan.

Agar dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen maka perusahaan dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a) Bermitra dengan perusahaan perusahaan publik atau lembaga-lembaga lain yang sudah dikenal masyarakat, karena dengan mencantumkan logo perusahaan publik atau penghargaan-penghargaan baik tingkat nasional maupun Internasional pada materi situs dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen.
- b) Mencantumkan logo-logo sertifikasi yang diusahakan oleh perusahaan dengan menempuh produser-produser yang ditetapkan. Misalnya, memperoleh sertifikasi ISO, sertifikat halal dari MUI, dan lain-lain.
- c) Mencantumkan alamat kontak dan layanan konsumen secara on-line.

- d) Memberi jaminan uang kembali dalam kurun waktu yang ditentukan apabila barang tidak terkirim.
- e) Memberikan garansi untuk penularan bahkan pengembalian barang, jika barang yang dikirim rusak atau tidak sesuai dengan spesifikasi yang tercantum pada Web halaman.¹⁷

Kepercayaan konsumen merupakan suatu hal yang harus selalu ditingkatkan dan dijaga demi meningkatnya suatu perusahaan. Karena perusahaan harus mempertahankan, dan meningkatkan kepercayaan konsumen agar konsumen tidak berpaling dari perusahaannya. Selain itu perusahaan harus jujur dan terbuka ke konsumen, tepat janji, dan merespon komplain konsumen. Apabila, dalam pelayanan ke konsumen salah, atau cara yang dilakukan kepada konsumen tidak tepat maka dapat memberikan kesan yang tidak baik, yang akan mengakibatkan konsumen tidak percaya lagi dan tidak akan kembali lagi. Hal ini dapat merugikan perusahaan itu sendiri.

Dalam pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan pelanggan. terdapat lima variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Pengukuran yang dilihat dari penampilan fisik seperti: gedung, kerapian, kebersihan, keyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas dan penampilan karyawan.
- b. Pengukurang dengan melihat akurasi informasi, penanganan konsumen, kemudahan pemesanan, penyediaan pelayanan tepat waktu.

¹⁷ Budi Sutedjo Dharma Dkk, *i-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan Com*, Yogyakarta: Andi, 2013, h. 36-37

- c. Pengukuran dengan melihat kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi pada saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemampuan untuk membantu konsumen.
- d. Pengukuran dengan meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada pelanggan, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- e. Pengukuran dengan cara memberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.¹⁸

Dalam mengukur kepuasan konsumen sebaiknya yang harus dilihat terlebih dahulu dari perusahaan itu udah sesuai atau belum dalam melayani konsumennya. Baik dari kerapian dan fasilitas kantor, sifat karyawan ke konsumen dalam melakukan transaksi, kecepatan karyawan dalam membantu konsumennya, tingkat kemudahan dalam konsumen yang ingin komplain, dan tingkat karyawan dalam memahami keinginan konsumen. Apabila itu semua sudah dilaksanakan maka kepuasan konsumen pun ada pada perusahaan itu.

3. Pelayanan atau Jasa dalam perspektif Islam

Pelayanan jasa merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk sesuai dengan ukuran berlaku pada produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.

¹⁸ Didin Fatihudim dan M.Anang Firmansyah. "pemasaran jasa ".Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019. hal 213dan 214

Pada dasarnya jasa tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan, dapat memberikan kepuasan. Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan dalam ajaran islam. Tidak ada seorang pun di dunia ini yang mampu memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa bantuan jasa orang lain, terlebih lagi di zaman modern ini ketika kebutuhan manusia semakin kompleks, maka kebutuhan akan jasa orang lain semakin banyak pula.¹⁹ Islam menganjurkan kepada pelaku usaha agar dalam menjalankan bisnisnya harus bersifat profesional dengan cara bekerja dengan cepat dan tepat waktu agar tidak menyalahgunakan tanggung jawabnya. Setiap manusia dituntut agar bersifat lemah lembut kepada teman atau orang lain yang berada di dekatnya berasa nyaman berada di sampingnya. Apabila dalam melakukan transaksi antar manusia apabila karyawan tidak dapat memberikan rasa aman dan lemah lembut ke konsumennya. Jangan heran kalau konsumennya berpindah ke perusahaan lain. Dalam memberikan pelayanan para karyawan diharuskan untuk menghilangkan sikap keras hati dan mendekati kepada sifat lemah lembut. Agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima oleh konsumen

Lain halnya menurut ekonomi Islam, penjual maupun pembeli jasa diharuskan memenuhi syarat-syarat tertentu, yaitu kecakapan dalam melakukan transaksi ijarah yang ditandai dengan sifat akil (berakal) dan mumayyiz (dapat membedakan benar dan salah) sehingga tidak sah jual

¹⁹ Idri, *Hadis Ekonomi*, Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama, 2015, h.218

beli jasa oleh orang gila atau anak kecil yang belum mumayyiz. Sebagaimana dalam jual beli umumnya, jual beli jasa juga mensyaratkan objek penjualan yaitu jasa yang baik dan berkualitas sesuai dengan keinginan pembeli, tidak boleh mengandung cacat.²⁰ Dalam melakukan transaksi jual beli hendaknya kita harus memenuhi syarat yang ada. Apabila ada salah satu syarat yang tidak dilakukan maka hukumnya tidak sah. Apalagi dizaman sekarang ini banyak anak kecil disuruh berbelanja di warung namun anak kecil itu belum tahu atau belum berakal. Hendaknya sebagai orang tua jangan dulu menyuruh anaknya berbelanja di warung apabila sang anak belum mengetahui jumlah uang, dan akad dalam jual beli.

Menurut Hanafiyah rukun al-ijarah hanya satu yaitu ijab dan qabul dari dua belah yang bertransaksi. Adapun menurut Jumhur Ulama rukun ijarah ada empat, yaitu:²¹

1. Dua orang yang berakad

Pihak yang pertama disebut orang yang menyewakan (mu^ʿjir) dan pihak yang kedua disebut penyewa (musta^ʿjir).

- a. Shighat (ijab dan qabul).

Ijab dan qabul sebagai manifestasi dari perasaan suka sama suka, dengan catatan keduanya terdapat kecocokan atau

²⁰ *Ibid*, h 230

²¹ Abdul Rahman Ghazal, *Fiqh Muamalat* (Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2010),hlm.278

kesesuaian. Qabul diucapkan setelah selesai pernyataan ijab tanpa jda, seperti halnya dalam jual beli.

b. Sewa atau imbalan

Dalam hal sewa-menyewa barang yang berwujud (ijarah), disyaratkan upah harus diketahui jenis, kadar dan sifatnya, layaknya harga dalam akad jual beli. Karena ijarah merupakan akad yang berorientasi keuntungan, yaitu tidak sah tanpa menyebutkan nilai kompensasi layaknya jual beli.

2. Manfaat.

Manfaat barang adakalanya diukur dengan waktu, fungsi atau tempat, keluasan dan lain sebagainya. Manfaat yang dibatasi waktu misalnya saja menyewakan rumah, pakaian, tempat dan perabotan rumah tangga misalnya selama setahun, sebulan, seminggu atau sehari.

Ada 2 manfaat dalam penyewaan barang atau jasa menurut ulama Irak, yaitu:

- a. Manfaat yang hanya dibatasi oleh waktu, seperti penyewaan tanah pekarangan, jasa menyusui, dan jasa tukang bangunan, karena manfaat pekarangan dan kadar menyusui hanya dapat diukur dengan waktu.
- b. Manfaat yang hanya dibatasi oleh fungsi, contohnya jasa untuk menunaikan haji, jasa penjualan tekstil dan jasa pengiriman barang.

Upah berhak diterima oleh pekerja dengan ketentuan berikut:

- a. Apabila pekerjaan telah selesai dikerjakan. Ibnu Majah meriwayatkan bahwa Rasulullah bersabda “berikanlah upah kepada pekerja sebelum keringnya kering”.

²² Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i*, (Jakarta:Almahira, 2012), hlm.40-45

- b. Mendapat manfaat apabila akad dilakukan pada barang. Apabila barang tersebut rusak sebelum diambil manfaatnya dan masa penyewaan belum berlalu, maka penyewaan batal. Dan apabila akad dilakukan pada jasa contohnya jasa pengiriman barang maka tenaga kerja atau pihak buruh yang bertanggungjawab mengirimkan barang si pengirim ke tempat tujuan.
- c. Adanya kemungkinan untuk mendapatkan manfaat. Jika masa sewa berlangsung, ada kemungkinan untuk mendapatkan manfaat dari barang sewaan meskipun tidak sepenuhnya.
- d. Mendahulukan pembayaran sewa atau kesepakatan bersama untuk menanggung biaya sewa.²³

Jangka waktu berakhirnya perjanjian beli sewa dalam akad al-ijarah adalah sebagai berikut :

- a. Pembayaran terakhir telah dilunasi
- b. Meninggalnya pihak pembeli sewa atau debitur dan tidak ada ahli waris yang melanjutkan
- c. Pembeli jatuh pailit
- d. Dilakukan perampasan oleh yang menyewa belikan atau kreditur terhadap pihak lain. ini terjadi karena pihak pembeli sewa telah mengalihkan objek sewa beli kepada pihak lain
- e. Pihak penyewa wanprestasi
- f. Putusan pengadilan.²⁴

Akad ijarah bisa berakhir bila terjadi hal-hal sebagai berikut :

- a. Obyek hilang atau musnah seperti rumah yang di sewakan terbakar
- b. Habisnya tenggang waktu yang disepakati
- c. Menurut Mazhab Hanafi, akad berakhir apabila salah seorang meninggal dunia, karena manfaat tidak dapat diwariskan. Jumhur Ulama mengatakann akad tidak berakhir (batal) karena manfaat dapat di wariskan

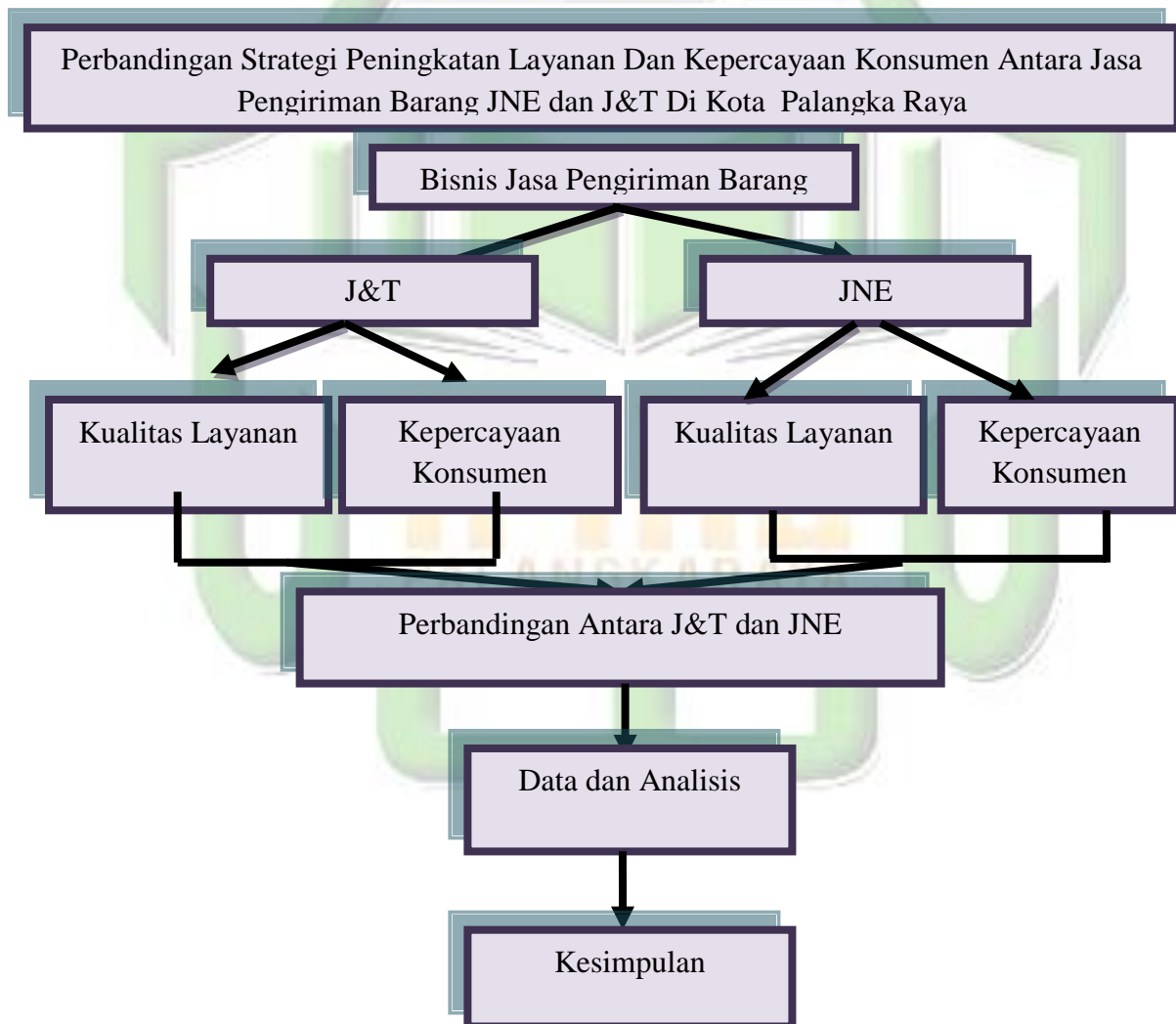
²³ Mohammad Nadzir, *Fiqh Muamalah Klasik*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya,2015),hlm.78-79

²⁴ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta : Omak dua, 2013, hlm.86

- d. Menurut Madzhab Hanafi, apabila ada udzur seperti rumah di sita, maka akad berakhir. Sedangkan Jumhur Ulama melihat, bahwa udzur yang membatalkan ijarah itu apabila objeknya mengandung cacat atau manfaatnya hilang seperti kebakaran dan di landa banjir.²⁵

C. Kerangka Pikir

Pembahasan dari penelitian ini adalah Studi Komparatif Strategis Peningkatan Layanan dan Kepercayaan Konsumen Antara Jasa Pengiriman Barang JNE dan J&T di kota Palangka Raya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kerangka pikir berikut.



²⁵ Ibid, h. .86

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan analisis data kualitatif dengan pendekatan komparatif. Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas.²⁶ Sedangkan metode kualitatif komparatif adalah salah satu cara untuk menemukan persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang benda-benda, orang, prosedur kerja, ide-ide, kritik terhadap orang, dan kelompok.²⁷

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan komparatif yaitu mengkomperasikan permasalahan peristiwa melalui dari hasil wawancara, observasi mengenai data yang

²⁶ Albi Anggito dan Johan Setiawan, Metodologi penelitian kualitatif. Sukabumi:CV Jejak, 2018. H. 9

²⁷ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta: Bina Aksara,2010) h 310

terkait dengan jasa pengiriman barang JNE dan J&T di Kota Palangka Raya.

B. Waktu dan Tempat penelitian

Waktu yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian tentang “Studi Komparatif Strategi Peningkatan Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Antara Jasa Pengiriman Barang JNE Dan J&T Di Kota Palangka Raya” akan dilaksanakan selama 2 bulan yaitu di bulan November dan Desember. Alokasi waktu tersebut dipergunakan untuk pengumpulan data di lapangan dan selanjutnya menulis laporan yang dituangkan dalam bentuk skripsi.

Tempat atau lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian berlokasi di Palangka Raya dan sasaran penelitian adalah kantor JNE dan J&T yang ada di palangka Raya.

C. Objek dan Subjek Penelitian

Adapun objek yang ada pada penelitian ini adalah perbandingan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang JNE dan J&T di kota Palangka Raya. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah petugas yang bekerja di kantor JNE atau J&T Palangka Raya dan konsumen yang sudah pernah melakukan transaksi pengiriman atau penerimaan barang di JNE atau J&T. Untuk dapat memberikan data primer untuk penelitian ini.

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun berkelompok seperti hasil wawancara atau kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.²⁸

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu suatu teknik, sampel yang dipilih berdasarkan tujuan dan maksud tertentu. Dengan syarat bahwa sampel itu telah mewakili populasi yang ditetapkan. Sehingga peneliti dapat mempertimbangkan dalam mengambil sampel atau menentukan sampel untuk tujuan tertentu. Yang menjadi purposive sampling yaitu: petugas kantor JNE dan J&T sebanyak 4 orang yang diwawancara, kemudian konsumen yang pernah melakukan transaksi pengiriman sebanyak 5 orang, sehingga jumlah yang peneliti wawancara adalah sebanyak 9 subjek.

Subjek 1 di Kantor JNE	Subjek 1 di Kantor J&T
Inisial : R Jabatan : Manajer Kantor JNE Masa Jabatan : 4 Tahun	Inisial: D Jabatan : Koordinator Masa Jabatan : 2 Tahun
Subjek II di Kantor J&T	Subjek III di Kantor J&T
Inisial : M Jabatan : Admin Masa Jabatan : 5 Bulan	Inisial : Y Jabatan : Sprinter Masa Jabatan : 4 Tahun

²⁸ Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 42

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka disini penulis menggunakan beberapa titik untuk mendapatkan informasi sebagai pengumpulan data.

1. Teknik Observasi

Observasi merupakan pengadaan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap yang diteliti. Mulai teknik ini penulis melakukan pengamatan dalam berbagai hal yang berkenaan dengan subjek penelitian maupun data yang ingin dikumpulkan.²⁹ Dalam tahap teknik yang digunakan untuk bertujuan mengumpulkan data dengan pengamatan langsung yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen jasa pengiriman barang J&T dan JNE Palangka Raya. Teknik ini digunakan dengan tujuan mengumpulkan data terhadap hal-hal yang berhubungan tentang peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen. dengan teknik yang diperoleh data antara lain:

- 1) Apa saja strategi peningkatan layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE Cabang Palangka Raya?
- 2) Apa saja strategi peningkatan layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T Cabang Palangka Raya?

²⁹ Joko Subagyo, *Mode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2004, h 39.

3) Bagaimana perbandingan layanan dan kepercayaan konsumen pada J&T dan JNE di Kota Palangka raya?

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan secara lisan melalui berkomunikasi dan bertatap muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada peneliti. Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.³⁰ Dalam hal ini untuk mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana cara JNE dan J&T dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen, serta apa kendala dalam memberikan pelayanan kepada konsumen pada JNE dan J&T. Dengan cara meminta keterangan dan bertatap muka kepada subjek penelitian, kemudian para subjek tersebut dapat memberikan keterangan dan jawaban dengan jelas dan baik.

Pada teknik ini, penulis melakukan komunikasi langsung kepada subjek untuk mendapatkan informasi dan keterangan sebanyak-banyaknya. Wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi secara detail dan lengkap. Penelitian ini penulis

³⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007, h.64

menggunakan wawancara tidak berstruktur dimana pewawancara menetapkan pertanyaan secara terbuka dari pertanyaan-pertanyaan yang dilakukan. Melalui tahap wawancara ini, secara umum penulis ingin menggali data tentang:

- 1) Apa saja strategi peningkatkan layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE Cabang Palangka Raya?
- 2) Apa saja strategi peningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T Cabang Palangka Raya?
- 3) Bagaimana perbandingan layanan dan kepercayaan konsumen pada J&T dan JNE di Kota Palangka raya?

Pertanyaan peneliti ke pegawai kantor JNE dan J&T:

- 1) Pada tahun berapa kantor ini didirikan di Palangka Raya?
- 2) Apakah kantor ini telah memiliki serifikasi ISO dan pernahkan mendapat suatu penghargaan baik tingkat nasional maupun internasional ?
- 3) Bagaimana cara pelanggan untuk mengetahui tentang kantor ini baik dari alamat atau layanan yang di berikan?
- 4) Apakah para pegawai mengemukakan sifat jujur dan ramah saat melayani konsumen ?
- 5) adakah fasilitas kantor untuk menyediakan air minum/permen ke konsumen?

- 6) Dalam satu hari ada berapa konsumen yang datang untuk mengirim atau mengambil barang?
- 7) adakah dalam satu bulan ada berapa konsumen yang komplain terhadap paket dan komplain masalah apa saja ?
- 8) Apakah ada jaminan uang kembali atau asuransi terhadap barang yang dikirimkan?

Pertanyaan kepada konsumen:

- 1) Dari segi ruang tunggu apakah sudah bersih, rapi dan lengkap, fasilitas apa yang harus ditingkatkan?
 - 2) Apakah dalam mencari pelayanan diberi kemudahan dan dalam pengiriman paket sudah tepat waktu?
 - 3) Apakah pihak pegawai melayani dengan ramah, jujur dan memberikan jawaban yang benar
3. Teknik Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen dan catatan-catatan tertulis serta mempelajari secara seksama tentang hal-hal yang berkaitan dengan data yang diperlukan. Adapun data yang didapat dari mengkaji dokumentasi ini adalah gambaran umum lokasi penelitian (profil) JNE dan J&T di Palangka Raya, struktur organisasi, serta produk dan layanannya.

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan karena dapat menjamin bahwa semua data hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Semua data yang diteliti sudah sesuai atau relevan dengan keadaan yang sesungguhnya. Oleh karena itu keabsahan data dalam penelitian ini menjamin bahwa dalam mendeskripsikan sejauh mana kualitas layanan dan kepercayaan konsumen di JNE dan J&T di Palangka Raya memerlukan jawaban yang jelas dari para subjek. Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber data adalah menggali tentang kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, misalnya dengan cara observasi dan wawancara. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang sebelumnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.³¹

Dalam hal ini yang dapat peneliti capai salah satunya dengan cara perbandingan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara di lapangan tentang kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada JNE dan J&T di Palangka Raya. Hal berikut yang dapat dicapai diantaranya:

³¹ Mamik, Metodologi Kualitatif, Surabaya: Zifatama Publisher, 2015, H.118

1. Membandingkan data hasil wawancara menyangkut tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan pada jasa pengiriman JNE dan J&T di Palangka Raya.
2. Membandingkan apa yang dibicarakan orang tentang kekurangan atau keluhan yang dirasakan konsumen terhadap kualitas layanan dan kepercayaan pada jasa pengiriman barang.
3. Membandingkan hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang yang dilakukan di kota Palangka Raya.

F. Teknik Analisis Data

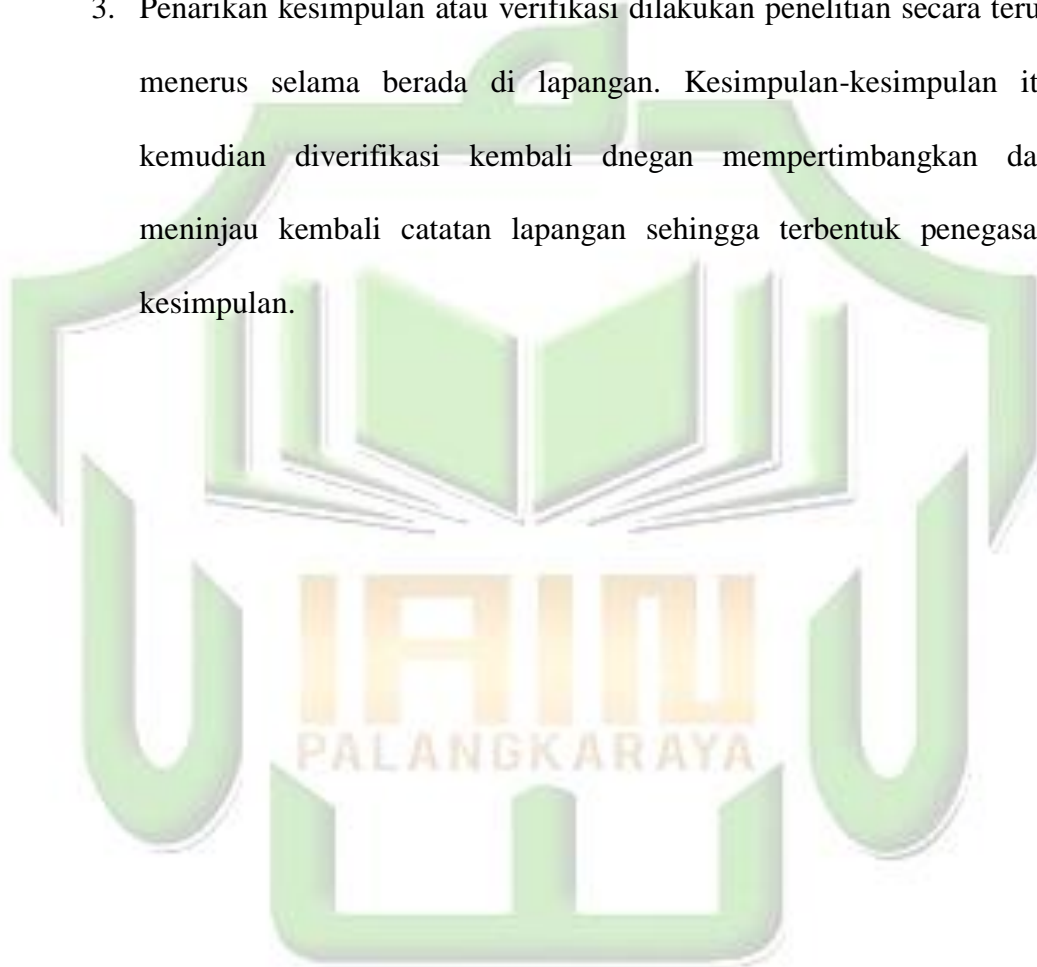
Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, melakukan sintesa, memiliki mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian dapat dipaparkan sebagai berikut:³²

1. Reduksi data adalah bentuk analisis data yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan

³² Budi Sunarso, *Hasil Penelitian Peran Kantor Urusan Agama dan Penyuluh dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan Pada Masyarakat di Udapi hilir Prafi Kabupaten Manokwari*, Jawa Timur: Myria Publisher, 2019, h. 59-60

mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

2. Penyajian data ini, peneliti menguraikan setiap permasalahan dalam pembahasan penelitian dengan cara pemaparan secara umum kemudian menjelaskan dalam pembahasan secara lebih spesifik..
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan penelitian secara terus menerus selama berada di lapangan. Kesimpulan-kesimpulan itu kemudian diverifikasi kembali dengan mempertimbangkan dan meninjau kembali catatan lapangan sehingga terbentuk penegasan kesimpulan.



BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Sekilas Mengenai Lokasi Penelitian

Kota Palangka Raya adalah sebuah kota sekaligus merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah. Kota ini memiliki luas wilayah 2.400 km² dan berpenduduk sebanyak 376.647 jiwa dengan kepadatan penduduk rata-rata 2.067 jiwa tiap km² (Sensus 2015). Sebelum otonomi daerah pada tahun 2001, Kota Palangka Raya hanya memiliki 2 kecamatan, yaitu: Pahandut dan Bukit Batu. Kini secara administratif, Kota Palangka Raya terdiri atas 5 kecamatan, yakni: Pahandut, Jekan Raya, Bukit Batu, Sabangau, dan Rakumpit.

kota Palangka Raya secara geografis terletak pada 113°30' - 114°07' Bujur Timur dan 1°35' - 2°24' LintangSelatan, dengan luas wilayah 2.853,52 Km² (267.851 Ha) dengan topografi terdiri dari tanah datar dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. Secara administrasi Kota Palangka Raya berbatasan dengan:

Sebelah Utara	:	Dengan Kabupaten Gunung Mas
Sebelah Timur	:	Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Selatan	:	Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Barat	:	Dengan Kabupaten Katingan

Terbentuknya Provinsi Kalimantan Tengah melalui proses yang cukup panjang sehingga mencapai puncaknya pada tanggal 23 Mei 1957 dan dikuatkan dengan Undang-Undang Darurat Nomor 10 tahun 1957, yaitu tentang

Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Tengah. Sejak saat itu Provinsi Kalimantan Tengah resmi sebagai daerah otonom, sekaligus sebagai hari jadi Provinsi Kalimantan Tengah. Sedangkan tiang pertama Pembangunan Kota Palangka Raya dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia SOEKARNO pada tanggal 17 Juli 1957 dengan ditandai peresmian Monumen/Tugu Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah di Pahandut yang mempunyai makna:

1. Angka 17 melambangkan hikmah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.
2. Tugu Api berarti api tak kunjung padam, semangat kemerdekaan dan membangun.
3. Pilar yang berjumlah 17 berarti senjata untuk berperang.
4. Segi Lima Bentuk Tugu melambangkan Pancasila mengandung makna Ketuhanan Yang Maha Esa. Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 Ibu Kota Provinsi yang dulunya Pahandut berganti nama dengan Palangka Raya.³³

1. Gambaran Umum JNE

a). Sejarah JNE

PT TiKi Jalur Nugraha Ekakurir, awal mula Sejarah JNE yang dilahirkan pada 26 November 1990 oleh bapak H. Soeprapto Superano. Merupakan ekspansi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) yang berfokus pada kurir internasional, dari sinilah JNE dibentuk. Mulanya JNE hanya terdapat delapan karyawan dengan kapital 100 juta rupiah, dari sinilah perusahaan ekspedisi tersebut dimulai. Berfokus pada kegiatan penanganan kepabeanan, impor kirim barang serta dokumen dari luar negeri menuju Indonesia.

³³ <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/gambaran-umum/> diakses pada tanggal 28/06/2020 jam 10:53

Di tahun 1991, JNE mengekspansi hingga ke jaringan internasional dan bergabung kedalam asosiasi perusahaan kurir di banyak negara asia atau (ACCA). Markas ACCA sendiri terletak di Hongkong. Organisasi ini kemudian memberikan kesempatan untuk JNE dalam mengembangkan wilayah jangkauan hingga ke seluruh dunia.

Semua tidak sampai disini saja, sebab setelah bersaing dengan perusahaan di seluruh dunia, JNE pun turut melakukan persaingan untuk pasar domestik. Mereka kemudian membuat keputusan untuk memperluas jaringan di Indonesia. Dengan memanfaatkan jaringan domestiknya yakni Tiki dan namanya, JNE meraup keuntungan dari persaingan pasar domestik karena mampu memberikan layanan terbaiknya. Hal inilah yang membuat JNE terus memperluas pelayanan dan distribusi logistik. TiKi dan JNE awalnya memang bersatu, namun kemudian terpecah dan menjadi dua perusahaan yang memiliki arah dan fokusnya masing-masing. Akhirnya JNE memutuskan untuk menjadi perusahaan sendiri dengan membentuk manajemennya sendiri. Hingga JNE memutuskan untuk membuat logo sendiri dan menjadi ciri khas yang membedakannya dengan TiKi.

Di Tahun 2002, Sejarah JNE mencatat, JNE memaksimalkan pelayanannya dengan mendirikan JNE Operations Sortings Center. Dan membeli gedung untuk dijadikan Kantor Pusat di tahun 2004 silam. Hingga tahun 2019, sudah lebih dari 150 lokasi JNE yang sudah terhubung dengan komunikasi on-line. Selain itu, mereka juga dikawal dengan berbagai sistem dan akses situs informasi yang sangat efektif juga efisien untuk konsumen. Hal ini yang memudahkan konsumen

untuk mengetahui status terkini dari pengiriman atau penerimaan paket maupun dokumen yang hendak di antarkan.

Terlepas dari itu, bahwa perkembangan dunia juga gaya hidup dari masyarakat dewasa ini banyak membuat permintaan penanganan kiriman import semakin diminati dan berkembang. Hingga pertengahan 2019, sudah terdapat 6000 titik layanan JNE dan 40,000 karyawan yang tentunya setiap tahun terus berkembang. Perkembangan inilah yang menghantarkan JNE untuk terus berprestasi dan kendandalan serta komitmen dari pelayanan yang diberikan dan meraih sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu yang dinilai baik.

b). Struktur Organisasi JNE Palangka Raya

1). Lambang JNE



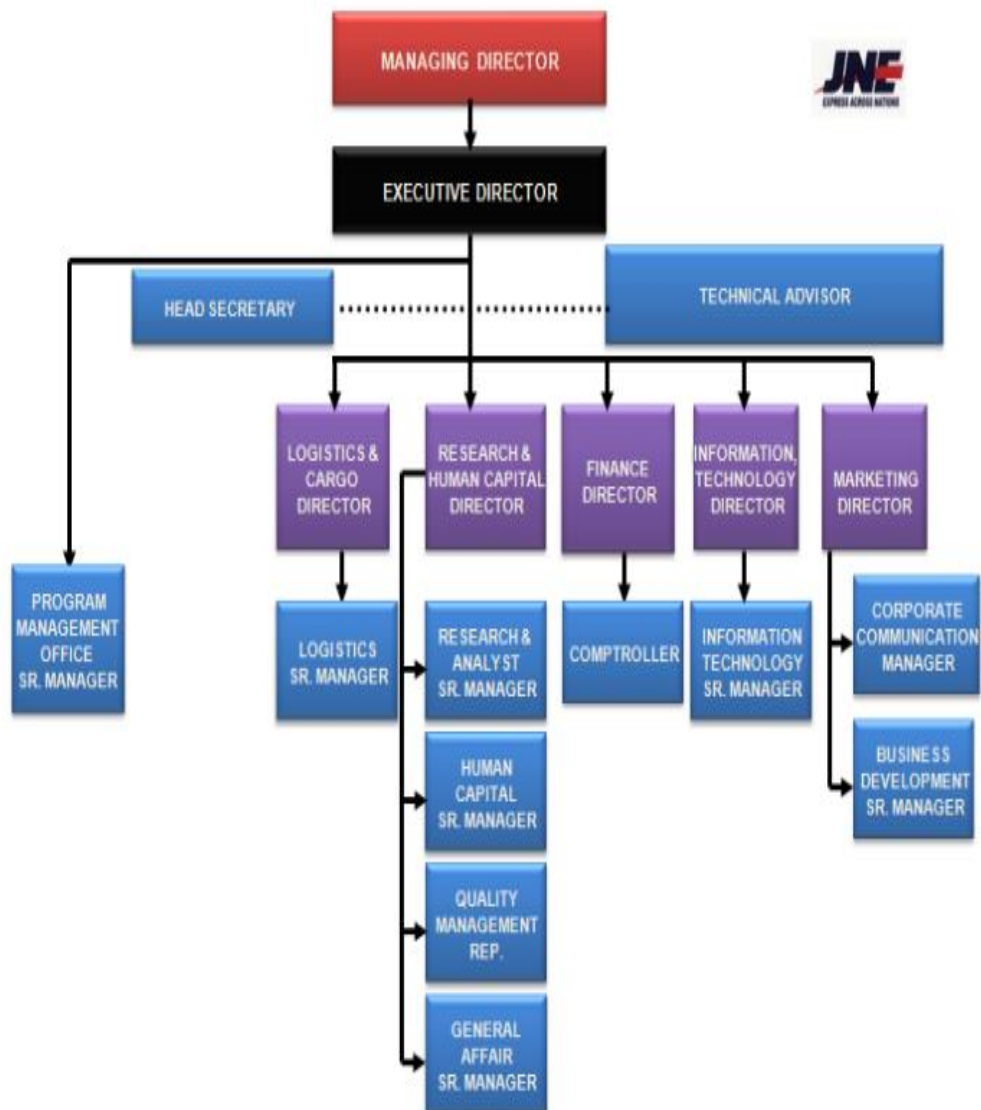
Gambar 4.1
Logo JNE Express Palangka Raya

Sumber: PT Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Palangka Raya

Pada logo JNE terdiri dari dua warna yaitu biru dan merah, serta terdapat garis melengkung yang dimulai datar dan kecil di awal dan besar diakhir. Warna biru dipilih karena mencerminkan “cool, calm but smart” dan font dibuat italic yang mencerminkan suatu kecepatan yang sangat diperlukan oleh perusahaan.

Warna merah mencerminkan semangat, kekuatan, dinamis dan ambisi yang terus meningkat. Sedangkan garis melengkung dapat diartikan sebagai usaha yang dimulai dari awal dan berkembang menjadi besar dengan selalu memperhatikan ketajaman serta keakuratan. Sengan satu garis melengkung yang membuat banyak makna serta mengartikan dari nama perusahaan itu mencerminkan suatu efektifitas, efesiensi dan fleksibilitasserta sejalan dengan misi perusahaan.

2). Struktur Organisasi



Sumber : Internet

3). Visi dan Misi kantor JNE Palangka Raya

a) Visi Perusahaan JNE

- 1) Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia.
- 2) Sukses hana dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam pengembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan
- 3) pencapaian keuntungan.
- 4) Untuk mencapai 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.
- 5) Panduan layanan pengiriman kepabeanan, pergudangan dan pendistribusian di bawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia 7 perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada masa mendatang.

b). Misi Perusahaan JNE

- 1) Untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.
- 2) Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
- 3) Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargp peka waktu Indonesia

- 4) Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.
2. Produk dan layanan kantor JNE Palangka Raya

Ada tiga layanan pada JNE diantaranya:

 - a. JNE YES (layanan yakin esok sampai)
 - b. JNE REG (layanan pengiriman keseluruhan wilayah indonesia)
 - c. JNE OKE (Ongkos kirim ekonomis)

2. Gambaran Umum J&T

a). Sejarah J&T

Perusahaan J&T Express didirikan oleh mantan CEO OPPO Indonesia yang bernama Mr. Jet Lee yang berkolaborasi dengan seorang pendiri OPPO Internasional yang bernama Mr. Tony Chen. Perusahaan ini telah diresmikan pada tanggal 20 Agustus 2015 sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang kurir yang berfokus pada pengiriman paket kilat yang berkualitas dan memberikan sebuah kenyamanan pada pelanggannya. Selain itu juga perusahaan selalu dan terus mengoptimalkan biaya transportasi guna dalam menyediakan sebuah layanan express yang lebih efisien, aman dan tepat waktu bagi setiap pelanggannya. Nilai-nilai tersebutlah yang membedakan J&T Express dari para kompetitornya.

Dengan jaringan luas yang dimiliki, fasilitas layanan ekspres dan adanya sebuah perkembangan teknologi menjadi hal-hal tersebut sebagai dasar pada perusahaan J&T Express dalam melakukan sebuah pengiriman paket kilat di seluruh Indonesia dengan rute dari dalam kota, antar kota, antar provinsi, hingga

pada pengusaha *e-commerce*. Demi mencapai dan mempertahankan pelanggan dalam sebuah keputusan perusahaan J&T Express juga menyediakan layanan jasa jemput paket di tempat dengan kecepatan pengiriman yang cukup cepat.

b). Struktur Organisasi J&T Palangka Raya

1). Lambang J&T



Gambar 4.2
Logo J&T Express kota Palangka Raya

Sumber : Kantor J&T Palangka Raya

2). Struktur Organisasi



Sumber : kantor J&T Palangka Raya

c). Visi dan Misi kantor J&T Palangka Raya

1) Visi Perusahaan J&T

Untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan di percaya oleh masyarakat disesuruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat yang kurang mampu.

2) Misi Perusahaan J&T

- (A) Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan konsumen.
- (B) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demipertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- (C) Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- (D) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
- (E) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- (F) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaun dhuafa.
- (G) Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.

- (H) Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

B. Penyajian Data

1. Strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE cabang Palangka Raya.

Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap berjalannya suatu usaha. Kualitas layanan yang baik pastinya konsumen akan senang jika mendapatkan pelayanan yang baik. Dengan melayani konsumen dengan baik maka akan menciptakan konsumen yang loyal yang biasanya dapat merekomendasikan jasa pengiriman barang tersebut kepada orang lain, sehingga akan bertambah lagi para konsumen baru.

Kepercayaan konsumen merupakan suatu hal yang harus dijaga dan ditingkatkan untuk mengembangkan suatu bisnis. Kepercayaan merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Selain itu perusahaan juga harus jujur dan terbuka kepada konsumen, dan merespon keluhan konsumen.

Ada beberapa petugas dan konsumen yang pernah berkunjung dan tidak berkunjung ke kantor JNE yang memenuhi kriteria penulis dan juga telah ditentukan sebagai subjek penulis untuk menjalankan penelitian di kantor JNE. Untuk lebih jelasnya mengenai kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang JNE berdasarkan klasifikasi petugas bagian dalam penulis akan sajikan berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

a. Subjek I JNE

Inisial : R
Umur : 24 Tahun
Jabatan : Operation Senior Manager
Masa Kerja : 6 Tahun

Subjek usaha I adalah bapak R sebagai operation senior manager yang bertugas untuk mengkoordinir dan memecahkan masalah-masalah yang timbul di dalam operasional di kantor JNE kota Palangka Raya penulis melakukan wawancara pada tanggal 25 Oktober 2020 di kantor JNE. Adapun wawancara yang dilakukan penulis mengenai pelayanan di kantor JNE di kota Palangka Raya. Kemudian peneliti menanyakan mengenai kualitas layanan kepada bapak R yang bekerja di JNE kota Palangka Raya.

Penulis menanyakan pada tahun berapa JNE ini didirikan di Palangka Raya, apakah kantor JNE memiliki sertifikasi ISO dan pernah mendapatkan penghargaan dari tingkat nasional maupun internasional. berikut jawaban dari bapak R.

“kalau JNE ada di Palangka Raya pada tanggal 29 November ini udah 30 tahun sekitar tahun 1990 JNE ada di Palangka ini. Kalau masalah sertifikasi ISO ini JNE sudah ada ISO 9001:2008. Masalah penghargaan ini sering pihak CS atau pegawai itu dapat penghargaan. Seperti di tahun 2016 sama 2018 itu ada dapat penghargaan cuman kurang tau penghargaan apa”.³⁴

Dari penjelasan bapak R diatas menjelaskan bahwa JNE itu ada dikota Palangka Raya sudah hampir 30 tahun. Selama itu JNE ada di Palangka Raya

³⁴ Hasil wawancara dengan bapak R tanggal 25 Oktober 2020 jam 15.00

maka tidak heran jika pelanggannya banyak. Kantor JNE sudah memiliki berbagai bentuk penghargaan serta sertifikat ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu. Selanjutnya penulis menanyakan tentang alamat web atau aplikasi media sosial yang berguna untuk mempermudah pelanggan kantor JNE untuk mengecek atau mengirim barang. Berikut jawaban bapak R. .

“untuk mengetahui JNE itu sendiri ada alamat web nya di google yaitu www.jne.co.id disitu ada penjelasan mengenai layanan, ongkos kirim, dan pelacak keberadaan barang. Atau dari play store namanya My JNE”³⁵.

Dari penjelasan bapak R diatas menjelaskan bahwa para pelanggan tidak mesti harus ke kantor untuk mengecek resi atau mencari tentang sejarah, atau layanan apa saja yang diberikan pihak kantor. Kini para pelanggan bisa mengaksesnya langsung di google atau mendownload aplikasinya di play store. Selanjutnya penulis menanyakan tentang apakah pihak pegawai mengutamakan sifat jujur dan ramah saat melayani pelanggan, Berikut jawaban dari bapak R.

“kalau yang sifat jujur dan ramah itu pasti harus dilaksanakan. Tapi kami ada beberapa ketentuan kalau memang ada pegawai yang melanggar ketentuan tersebut bisa dikeluarkan dari kantor”³⁶.

Dari penjelasan bapak R diatas bahwa para pegawai harus memiliki sifat jujur dan ramah kepada konsumen karena kantor JNE itu sendiri merupakan perusahaan jasa kalau masalah jujur dan ramah itu pasti semua perusahaan selalu mengutamakan sifat tersebut. Berdasarkan hasil observasi dari penulis mengenai indikator kejujuran pegawai dilihat dari kesesuaian berat paket terhadap biaya pengiriman dari jumlah berat paket sudah sesuai dengan

³⁵ ibid

³⁶ Ibid

yang ditimbang tanpa melebihkan dan mengurangi. Masalah biaya pengiriman pihak kantor sudah menerapkan harga di aplikasi walaupun barang kurang dari 1 kg tetap di hitung 1 kg dan biaya pengiriman dihitung per Kg. Selanjutnya penulis menanyakan tentang adakah fasilitas seperti permen atau air mineral yang disediakan. Berikut jawaban dari bapak R.

“Kalaunya yang menyediakan air mineral atau permen itu di kantor belum ada”.³⁷

Dari penjelasan bapak R diatas yang menyediakan air mineral atau permen pihak kantor belum menerapkannya dikarenakan konsumen yang datang hanya sebentar . Selanjutnya penulis menanyakan tentang dalam 1 (satu) hari ada berapa pelanggan yang datang dan dalam 1 bulan ada berapa pelanggan yang komplain. Berikut jawaban dari bapak R.

“kalau sekarang ini dalam 1(satu) hari itu ada 900 no resi yang masuk baik untuk yang mengirim atau mengambil. Pada saat PSBB atau lockdown kemaren cuman ada 200 paket saja.Kalau masalah komplain dalam 4 bulan terakhir ini belum ada yang komplain. Cuman kalau biasanya orang komplain itu masalah kelambatan datangnya paket kalau masalah barang pecah itu jarang. Biasanya yang membuat barang lambat tu yang barangnya transit ke Banjarmasin dulu.”.³⁸

Dapat dilihat dari penjelasan bapak R menyatakan bahwa dimasa pandemi ini sangat mempengaruhi jumlah pelanggan yang datang apalagi pada saat PSBB atau lockdown di beberapa kota mengakibatkan penurunan yang sangat drastis. Namun setelah masa now normal para pelanggan malah selalu bertambah setiap harinya biasanya bisa tembus 800 – 900 pelanggan dalam 1(satu) harinya. Biasanya pelanggan komplain gara-gara barang yang tidak

³⁷ Ibid

³⁸ Ibid

tepat waktu karena overload. Selanjutnya penulis menanyakan tentang jaminan atau asuransi yang diberikan ke pelanggan. Berikut jawaban dari bapak R.

“kalau asuransi ni ada misalnya harga handphone Rp.2.000.000 kalau handphonenya hilang pihak kantor mengantinya 10 kali lipat dari harga barang yang hilang. Biasanya biaya asuransinya dari Rp. 200.000 sampai Rp. 300.000. tapi gak sembarangan kami pihak kantor mengecek dan memeriksa kembali rusak atau hilangnya pada saat di kantor atau dijalan. Maka dari itu asuransi memiliki beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku di kantor JNE”.³⁹

Jadi dari penjelasan bapak R bahwa pihak kantor menyediakan asuransi kebeberapa barang diantaranya handphone, surat berharga, barang elektronik yang harganya di atas Rp. 1.000.000 untuk mengasuransikan barang pun pelanggan membayar terlebih dahulu sebesar Rp. 200.000 hingga Rp. 300.000 dalam mengklaim asuransi pun ada syarat dan ketentuan yang berlaku di kantor JNE itu sendiri.

b. Informan I

Inisial	: Y
Umur	: 30 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Penjual baju dan kosmetik online (<i>E-commerce</i>)

Informan I yaitu Ibu Y sebagai *e-commerce* di daerah jalan Meranti karena ibu Yuana tinggal di daerah jalan Jati. Maka ibu Y lebih sering menggunakan jasa pengiriman barang JNE yang menurut ibu Y lebih dekat dari rumahnya. Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai

³⁹ Ibid

pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor. Baik dari segi ruangan maupun dari pegawai. Pertama penulis menanyakan dari segi penampilan fisik apakah sudah baik dan adakah hal yang harus ditingkatkan. Berikut jawaban dari Ibu Y.

“lumayan baik kalau dari segi ruangan selalu rapi, bersih dan tempat duduk banyak jadi aku kalau nunggu tidak harus berdiri. Kalau tentang fasilitas kantor sudah lengkap baik kursi dan AC sudah ada.”⁴⁰

Jadi menurut ibu Y dari segi ruangan kantor sudah baik karena setiap ke kantor ruangan selalu bersih dan rapi.. Selanjutnya penulis menanyakan tentang kemudahan pemesanan dan tepat waktu dalam pengiriman. Berikut jawaban dari ibu Y.

“Biasanya aku hanya pesan dari shopee terus mengirim ke pelanggan di Palangka saja belum pernah ke luar kota. Kalau dari segi kecepatan pengiriman sering tepat waktu. Namun kalau barangnya transit ke banjar dulu bisa hampir seminggu yang biasanya cuman lima hari aja”.⁴¹

Menurut ibu Y yaitu beliau belum pernah melakukan pengiriman keluar kota. Namun kalau ketepatan waktu pengiriman tepat waktu cuman terkadang bisa lewat dari harinya kalau barangnya transit dulu. Selanjutnya penulis menanyakan tentang kejujuran, keramahan, dan kesopanan dari pegawai apakah sudah benar.berikut jawaban dari ibu Y.

“Dalam melayani konsumen pihak pegawai ramah dan jujur, mengenai biaya ongkirnya. Mengenai packing paket lumayan rapi walaupun terkadang ada yang robek plastiknya tapi barang tetap aman”.⁴²

⁴⁰ Hasil wawancara dengan ibu Y pada tanggal 20 Oktober 2020 jam 16.00

⁴¹ Ibid

⁴² ibid

Menurut ibu Y yaitu kalau diukur dari sikap dan ketepatan waktu pihak pegawai sudah mengutamakan sikap jujur dan ramah kepada konsumennya. Apabila konsumen datang ke kantor pihak kantor akan menjelaskan dengan ramah, sopan, jujur dan kesesuaian ongkir dengan berat paket sudah sesuai tanpa ada kecurangan karena berat dan biaya pengiriman akan di print dan diletakkan depan paket yang ingin di kirim. Maka dari itu dari segi kepuasan konsumen, konsumen cukup puas atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak kantor.

c. Informan II

Inisial	: R F
Umur	:31 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Guru

Informan II adalah RF sebagai guru di salah satu SMK di kota Palangka Raya beliau sering berbelanja online di Shopee. Dengan menggunakan jasa pengiriman barang JNE. Karena rumah beliau berdekatan dengan kantor JNE jadi apabila ingin mengambil barang lebih dekat dengan rumah. Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai pelayanan yang diberikan pihak kantor. Kemudian penulis menanyakan tentang seberapa sering menggunakan jasa pengiriman JNE ini dan barang apa yang biasanya di beli apakah dalam pengiriman sudah tepat waktu. Berikut jawaban dari ibu RF.

“lumayan sering menggunakan jasa pengiriman JNE. Kalau barang yang dibeli itu tergantung keperluan biasanya bisa baju, atau perlengkapan ngajar. Alhamdulillah selama ini selalu tepat waktu”⁴³.

Menurut ibu RF yaitu beliau lebih sering menggunakan jasa JNE kalau untuk membeli barang keperluan sehari-hari beliau. Karena selama beliau menggunakan jasa pengiriman JNE selalu puas. Dan bu RF sudah percaya dengan jasa pengiriman barang JNE ini. Selanjutnya peneliti menanyakan apakah pihak pegawai bersikap jujur dan ramah, dan apakah ada fasilitas kantor yang harus ditingkatkan. Berikut jawaban ibu RF.

“kalau sikap jujur dan ramah sudah pasti dilaksanakan karena mereka menjual jasa dan harus bersikap ramah ke konsumen agar konsumen betah dan yang harus ditingkatkan tidak ada semuanya sudah sesuai”.⁴⁴

Menurut ibu Rini yaitu untuk sikap jujur dan ramah harus mengutamakan sikap itu karena namanya kerja ikut orang. Sedangkan untuk masalah mengenai kelengkapan fasilitas sudah lengkap.

2. Strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T cabang Palangka Raya.

a. Subjek II J&T

Inisial : D
 Umur : 25 Tahun
 Jabatan : Koordinator
 Masa Kerja : 2 Tahun

⁴³ Hasil wawancara dengan ibu RF pada tanggal 23 Oktober 2020 jam 12.00

⁴⁴ Ibid

Subjek usaha II adalah bapak D sebagai koordinator kantor J&T kota Palangka Raya penulis melakukan wawancara pada tanggal 07 Februari 2021 di kantor DC. Adapun wawancara yang dilakukan penulis mengenai pelayanan di kantor J&T di Kota Palangka Raya. Penulis menanyakan pada tahun berapa kantor J&T didirikan di kota Palangka Raya dan apakah kantor J&T pernah mendapatkan sertifikat ISO atau penghargaan. Berikut jawaban dari bapak D

“J&T di kota Palangka Raya 2015, J&T ini kan kita minta izinnya sama pemerintahan daerah kalau masalah penghargaan atau sertifikat ini kan kita masih baru beberapa tahun jadinya belum ada penghargaan maupun sertifikat.”⁴⁵

Menurut pak D kantor J&T telah berdiri dari tahun 2015 di kota Palangka Raya. Masalah penghargaan maupun sertifikat kantor J&T belum pernah mendapatkannya karena jasa pengiriman yang baru berdiri sekitar 6 (enam) Tahun. selanjutnya penulis menanyakan mengenai jumlah pegawai baik admin maupun sprinter dan jumlah paket. Berikut jawaban dari pak D.

“Jumlah pegawai di kota Palangka ini sekitar 200 an itu sudah termasuk admin dan sprinter. Kalau masalah jumlah paket perhari ini tidak menentu kalau pas lagi gratisongkir itu banyak paket datang. Kalau dalam sehari sprinter minimal membawa 80 paket”⁴⁶

Menurut pak D mengenai jumlah kurir kantor J&T di Palangka Raya ada sekitar 200 orang pegawai baik di bagian sprinter maupun admin merupakan orang yang bekerja di kantor sedangkan sprinter atau kurir biasanya yang mengantarkan barang. kalau target perhari paket yang di bawa oleh sprinter

⁴⁵ Hasil wawancara dengan bapak D pada tanggal 7 Februari 2021 jam 10:00

⁴⁶ ibid

yaitu 80 paket dalam satu hari per sprinter. Kalau lagi banyaknya paket yang datang bisa lebih dari 80 paket yang di antarkan. Selanjutnya penulis menanyakan mengenai dalam satu hari ada berapa jumlah resi atau peket yang ingin di ambil maupun yang ingin di antar. Berikut jawaban dari pak D.

“Untuk jumlah paket itu ada 100% untuk di Kalimantan Tengah termasuk 13 Kabupaten 1 Kota yaitu palangka raya 70% kabupaten 30% perkiraan kalau untuk paket dalam 1 hari ada 5.000 paket kalau untuk resi dalam 1 hari ada sekitar 800 no resi yang mengirim paket”⁴⁷

Menurut pak D jumlah paket yang datang sekitar 5.000 paket itu belum termasuk pembagian ke bebrapa kabupaten di kalimantan tengah dari 5.000 paket untuk kota palangka raya itu sendiri ada 70% sedangkan 30% nya milik 13 kabupaten yang ada dikalimantan tengah. Untuk masalah resi paket yang ingin dikirim keluar kalimantan tengah dalam sehari ada sekitar 800 nomor resi. Selanjutnya penulis menanyakan mengenai asuransi atau jaminan terhadap paket yang dikirim. Berikut jawaban dari pak D.

“J&T ini kan ongkir paling mahal diantara ekspedisi lain tetapi kepercayaan masyarakat J&T ini luar biasa. Karena memiliki literasi yang bagus.1 paket berupa surat berharga, ijazah, BPKB dan surat penting lainnya saja apabila ada yang hilang asuransi dari kami mulai dari Rp. 2.000.000 sampai Rp. 25.000.000 semua barang bisa tapi kalau ada barang yang hilang seperti sepatu kami akan mengganti dengan sepatu yang sama. Tapi tetap dengan mengikuti peraturan kantor ditelusuri hilangnya karena apa kececer atau gimana.”

Menurut pak D maslah asuransi kantor J&T memiliki asuransi yang sudah di tetapkan oleh kantor dan untuk memberi jaminan kepada peket yang hilang atau tercecer ada beberapa prosedur pengecekan apakah hilangnya karena

⁴⁷ ibid

kececer dari kurir atau sudah di tangan konsumen. selanjutnya penulis menanyakan mengenai kejujuran, dan etitide pegawai kepada konsumen. berikut jawaban dari pak D.

“Kalau itu wajib kita mencari karyawan yang jujur, sopan dan etitide kalau sudah ke etitide mencakup semuanya. Misalnya ada pegawai yang melanggar itu tadi kami akan memberikan sanksi sesuai SOP perusahaan yang pertama surat teguran, Sp1,Sp2,Sp3 kalau sudah sampai Sp3 itu sudah tidak bisa di bantu dan otomatis langsung dikeluarkan dari kantor.”

Menurut pak D masalah kejujuran, kesopanan, dan keramahan itu wajib di terapkan di kantor J&T kalau misalnya ada pegawai yang melanggar pihak kantor akan memberikan surat teguran kepada pegawai yang melanggar peraturan yang ada di kantor itu.

b. Subjek III J&T

Inisial : M
Umur : 21 Tahun
Jabatan : Admin Kantor J&T
Masa Kerja : 5 Bulan

Subjek usaha III adalah Ibu M sebagai Admin Kantor J&T kota Palangka Raya penulis melakukan wawancara pada tanggal 25 Oktober 2020 di kantor J&T. Adapun wawancara yang dilakukan peulis mengenai pelayanan di kantor J&T di kota Palangka Raya. Kemudian peneliti menanyakan mengenai kualitas layanan kepada ibu M yang bekerja di J&T kota Palangka Raya.

Penulis menanyakan pada tahun berapa kantor J&T ini didirikan di kota Palangka Raya, apakah kantor ini telah memiliki sertifikasi ISO atau

penghargaan baik tingkat nasional maupun internasional. berikut jawaban dari Ibu Mariani.

“kalau masalah sertifikasi atau penghargaan ini aku kurang tau”.⁴⁸

Jadi menurut ibu M menjelaskan bahwa sertifikasi ISO (sistem manajemen mutu) pihak pegawai belum tahu pasti ada atau tidaknya. Selanjutnya penulis menanyakan tentang alamat web atau aplikasi media sosial yang berguna untuk mempermudah pelanggan kantor JNE untuk mengecek atau mengirim barang. Berikut jawaban dari ibu M.

“kalau web mengenai J&T ada di google yaitu www.jet.co.id atau bisa juga download di play store J&T Express Indonesia. disitu ada penjelasan mengenai J&T atau kalau pelanggan yang ingin melacak paketnya bisa buka di web atau aplikasinya. Agar tidak bolak balik ke kantor J&T untuk mengecek resi”.⁴⁹

Jadi menurut ibu M bahwa pelanggan tidak harus datang ke kantor untuk mengecek keberadaan barangnya. Karena sekarang pihak kantor memberikan kemudahan untuk pelanggan dengan dirumah saja dapat melacak keberadaan barangnya. Dengan membuka web www.jet.co.id atau aplikasi play store J&T Express Indonesia. selanjutnya penulis menanyakan tentang apakah pihak pegawai di haruskan bersifat jujur dan ramah ke pelanggan, dan adakah fasilitas kantor untuk menyediakan air minum atau permen ke pelanggan. berikut jawaban ibu M.

“kalau sifat jujur dan ramah sama orang lain sudah pasti, kalau tidak jujur mungkin sudah tidak dipekerjakan orang. Sesama rekan kerja saja

⁴⁸ Hasil wawancara dengan ibu M pada tanggal 25 Oktober 2020 jam 12.00

⁴⁹ ibid

harus ramah apa lagi sama pelanggan. masalah fasilitas permen dan air mineral belum ada di kantor ini”.⁵⁰

Jadi dari penjelasan di atas bahwa semua orang harus bersifat jujur dan ramah kepada orang lain bukan hanya ke pelanggan saja namun ke rekan kerja pun para pegawai harus jujur dan ramah. Dalam menjalasi pekerjaan di bidang jasa sikap paling utama dan ketanggapan para karyawan yang menghadapi komplain pelanggan. masalah fasilitas permen di kantor J&T belum ada. Selanjutnya peneliti menanyakan tentang dalam 1(satu) hari ada berapa konsumen yang datang dan dalam 1(satu) bulan ada berapa konsumen yang komplain. Berikut jawaban dari ibu M.

“untuk konsumen yang mengirim disini lumayan sih dalam 1 hari ada sekitar 160 an bisa lebih kalau di hari libur. Kalau untuk konsumen yang mengambil paket sekarang tidak di kantor ini lagi mba sekarang dijadikan satu pusat yaitu di DC jl. G Obos sebelah asrama haji atau DC di Jl. Cilik Riwut km.2. Kalau untuk pengiriman hampir tidak pernah ada yang komplain kalau ada yang komplain paling masalah keterlambatan barang datanga. Kalau kerusakan barang belum pernah karena kami mengutamakan barang selamat tanpa ada cacat”.⁵¹

Jadi dari penjelasan ibu M di atas yaitu untuk mengirim barang dan mengambil barang berbeda kantor. Awalnya sebelum ada DC untuk mengambil barang atau mengirim barang masih bisa di kantor yang di jalan G obos atau yang di jalan Rajawali. Kalau sekarang hanya untuk mengambil di DC jl. G Obos induk. Untuk orang yang mengirim di kantor tersebut udah 160 orang dalam 1(satu) harinya. Kalau untuk orang komplain tidak ada. Kalau ada hanya komplain karena keterlambatan barang datang karena *over load*.

⁵⁰ Ibid

⁵¹ ibid

Selanjutnya penulis menanyakan tentang jaminan dan asuransi. Berikut jawaban dari ibu M.

“ada beberapa barang yang dapat di asuransikan biasanya barang seperti handphone, surat berharga, BKPB, STNK, ijazah dan lainnya. Barang yang harganya diatas Rp. 1.000.000. bisa kami asuransikan”.⁵²

Menurut ibu M diatas yaitu tidak semua barang dapat di asuransikan. Hanya beberapa barang saja yang dapat diasuransikan seperti barang berharga, elektronik, dan baju atau tas yang harganya di atas Rp. 1.000.000 per item dengan dibuktikan harganya di kwitansi pembelian. Namun untuk mengklaim asuransi ada syarat dan ketentuan yang berlaku di kantor tersebut.

c. Subjek IV J&T

Inisial : Y
Umur : 23 Tahun
Jabatan : Sprinter
Masa Kerja : 4 Tahun

Pelaku usaha IV adalah ibu Y sebagai sprinter J&T kota Palangka Raya penulis melakukan wawancara pada tanggal 21 Oktober 2020 di kantor J&T. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan di kantor J&T di kota Palangka Raya. Kemudian peneliti menanyakan mengenai kualitas layanan kepada ibu Y yang bekerja di J&T kota Palangka Raya.

Penulis menanyakan pada tahun berapa kantor J&T ini berdiri di kota Palangka Raya, apakah kantor ini telah memiliki sertifikasi dari ISO dan

⁵² Ibid

adakah penghargaan yang di dapat oleh kantor J&T itu sendiri. Berikut jawaban dari ibu Y mengenai pertanyaan kantor J&T di Palangka Raya.

“kalau didirikan di palangka tahun 2015, terus tentang sistem setifikasi ISO ini aku kurang tau banyak, soalnya kan mereka big office di Sampit semua untuk semua izin atau apa kan dari mereka semua jadi untuk manajemen atau apanya yang taukan mereka sana, kami disinikan ibaratnya cuman bawahan cuman tau sistem kerjanya saja. Kalau penghargaan ni sepertinya belum ada tapi tidak tahu kalau di daerah lain”⁵³

Dari penjelasan menurut ibu Y bahwa J&T itu sendiri berdiri pada tahun 2015 kurang lebih sudah 5 tahun ada di palangka raya. Sedangkan mengenai sertifikasi atau penghargaan terhadap kantor J&T di Palangka itu pihak pegawai J&T masih kurang tau karena semua big office ada di kota Sampit dan yang di Palangka Raya hanya bawahan yang mengetahui sistem kerjanya saja. Selanjutnya penulis menanyakan tentang alamat web atau aplikasi media sosial yang berguna untuk mempermudah pelanggan kantor JNE untuk mengecek atau mengirim barang. Berikut jawaban ibu Y.

“kalau web Palangka belum ada, cuman kita ada di facebook namanya Jnt Palangka Raya no call center 08001001188 disini bisa untuk komplain atau mau nanya-nanya bisa saja, yang jawab mereka admin DC J&T G Obos. Kalau mau ngecek barang bisa download aplikasi di play store namanya J&T Express Indonesia. Biar pelanggan tidak bolak balik ngecek barang”⁵⁴

Dari hasil wawancara diatas menurut ibu Y bahwa untuk pelanggan yang ingin mengetahui tentang J&T atau mau nanya-nanya seputar J&T pelanggan bisa menghubungi no call center J&T 08001001188 atau bisa juga mendownloadnya di play store J&T Express Indonesia. Selanjutnya penulis

⁵³Hasi wawancara dengan Ibu Y Admin di Kantor J&T, Rabu 21 Oktober 2020

⁵⁴ ibid

menanyakan mengenai fasilitas kantor dan keutamaan bersifat jujur dan ramah.

Berikut jawaban dari Ibu Y.

“ kalau untuk sifat jujur itu pasti sudah, kalau kita tidak jujur nanti tidak dipakai orang lagi. Kalau ramah juga wajib namanya juga kita pelayanan jasa, kalau tidak ramah bisa tidak kembali lagi pelanggan sama kita. Kalau fasilitas seperti memberikan air minum atau permen ini belum ada.”⁵⁵

Dari hasil wawancara dengan ibu Y bahwa pihak pegawai mengutamakan sifat jujur dan ramah kepada pelanggannya menurut beliau kalau para pegawai tidak ramah dengan pelanggan bisa-bisa pelanggan tidak mau balik lagi. Sesama pegawai saja mereka harus ramah apalagi sama pelanggan. Kalau fasilitas air minum dan permen pihak kantor tidak menyediakannya karena belum ada dananya. Mungkin saja kalau dimasa yang akan datang J&T sudah maju akan menyediakan air minum atau permen seperti perusahaan BUMN. Selanjutnya penulis menanyakan tentang berapa jumlah konsumen dalam 1 (satu) hari. Dan ada berapa pelanggan yang komplain dalam 1 (satu) bulan. Berikut jawaban dari Ibu Y.

“kalau untuk mengirim ini lumayan sih kalau untuk aku sendiri dalam 1(satu) hari ada sekitar 160 orang pelanggan. kalau untuk yang komplain cuman ada 6 atau 8 belum pernah sampai 10 orang yang komplain. Biasanya komplain cuman gara-gara lama sampainya barang. Kalau untuk barang rusak atau cacat alhamdulillahnya belum pernah dapat”⁵⁶

Dari hasil wawancara dengan ibu Ydi atas mengenai pelanggan dan komplain. Kalau dalam satu hari ada 160 pelanggan yang datang. Sedangkan kalau untuk komplain dalam 1(satu) bulan itu jarang ada kalau ada paling 6

⁵⁵ ibid

⁵⁶ ibid

tidak pernah sampai 10. Biasanya yang komplain masalahnya cuman karena bihak jasa pengiriman barang yang tidak tepat waktu kalau untuk yang barang rusak atau cacat tidak pernah ada yang komplain. Selanjutnya penulis menanyakan tentang jaminan atau asuransi. Berikut jawaban dari ibu Y.

“kalau barang rusaknya ditangan kita berarti yang ganti rugi kita. Tapi kalau paketnya pakai asuransi, kayak handphone misalnya ada asuransi di klaim oleh perusahaan soalnya pelanggan sudah bayar ke pihak perusahaan asuransinya. Kalau paketnya tidak pakai asuransi maka pihak kantor mengantinya dengan 10 kali ongkir. Tapi semua kerusakan dapat dilihat dari CCTV karena setiap kantor memiliki CCTV jadinya kelihatan paketnya rusak waktu dimana. Tidak semua barang di asuransikan. Kalau mau ikut asuransi pada paket pelanggan haru bayar terlebih dahulu. Dengan biaya 0,2 % dari harga barang dalam paket tersebut. Kalau ijazah atau surat berharga, BPKB atau STNK udah ada patokannya biasanya Rp. 2.000.000 kalau gak salah. Dan tambahan biaya adminnya Rp. 4000 jadinya Rp. 2.004.000 ini yang bisa di klaim. Misalnya stnk atau apa tercecer Pelanggan akan dapat Rp. 2.000.000. itu untuk pihak yang gak disengaja. Kalau untuk pihak yang disengaja tidak bisa di klaim karena semua bukti ada di CCTV itu tadi. Petugas tau lah mana yang di sengaja dan tidak sengaja.”⁵⁷

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Y tadi bahwa asuransi atau jaminan itu ada pada jasa pengiriman barang di J&T itu sendiri dengan beberapa syarat tertentu untuk mendapatkan asuransinya. Tidak semua barang dapat diasuransikan hanya ada beberapa barang saja seperti handphone, STNK, BPKB, surat berharga, Ijazah dan lain-lain. Yang harganya diatas Rp.1.000.000. untuk paket yang mengikuti asuransi pun para pelanggan membayar asuransi sebanyak 0,2% dari harga barang yang di asuransikan. Jika ada barang yang cacat atau rusak baru pelanggan dapat mengklaim ganti rugi atas kerusakan itu tadi. Tapi dalam menentukan itu rusak karena disengaja atau

⁵⁷ Ibid

tidak disengaja pihak kantor mencari buktinya dulu dengan melihat CCTV kantor.

Jadi menurut pendapat ibu Y dalam mengetahui kantor J&T itu sendiri pelanggan diberi kemudahan dengan cara dapat mencari tentang J&T, komplain dan yang ingin tanya-tanya bisa dengan menggunakan akun media sosialnya baik berupa facebook atau aplikasi J&T Express Indonesia. pihak kantor juga diharuskan untuk bersifat jujur dan ramah baik kepada pelanggan maupun rekan kantor. Karena di kantor ada CCTV jadi kalau pegawai melakukan perbuatan yang di langgar maka akan diberikan sanksi tegas dimulai dari surat peringatan hingga di proses ke jalur hukum sesuai dengan peraturan perusahaan J&T. Kalau fasilitas air minum atau permen pihak kantor tidak menyediakan mungkin hal ini harus ditingkatkan lagi untuk mempertahankan pelanggannya. Kalau dari perusahaan ini sendiri sudah memiliki logo dan sudah di kenal di kalangan masyarakat. Namun seperti sertifikasi atau pehargaan belum ada. Kalau untuk jaminan atau asuransi pihak kantor menyediakan asuransi dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi apabila pakatnya ingin di asuransikan.

informan III

Inisial : ANR
Umur : 19 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa

Konsumen III yaitu saudara ANR sebagai konsumen yang sering berbelanja online dengan menggunakan jasa pengiriman J&T. Karena rumah beliau dekat dengan kantor JNE jalan G Obos. Biasanya saudara ANR ini sering membeli barang keperluan sehari-hari. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor. Selanjutnya penulis menanyakan tentang penampilan fisik di kantor J&T dan fasilitas apa yang harus ditingkatkan. Berikut jawaban dari saudara ANR.

“dari kantor sih lumayan bersih dan rapi cuman yang kurang cuman kursi untuk pelanggan. hal yang harus di tingkatkan yaitu perbanyak kursi agar pelanggan yang datang tidak ngantri berdiri ”.⁵⁸

Menurut pak Ahsan yaitu dari segi kantor sudah lumayan bagus, dan fasilitas yang harus ditingkatkan yaitu dari kursi pelanggan karena di kantor hanya ada dua kursi sedangkan yang antri banyak dan kalau bisa sediakan air mineral untuk pelanggan yang antri. Selanjutnya penulis menanyakan tentang apakah pengiriman barang sudah tepat waktu dan packingnya sudah rapi. Berikut jawaban dari saudara ANR.

“selama ini selalu tepat waktu pengirimannya terkadang bisa 3 hari paling lebih sehari atau dua hari dari biasanya, kalau masalah waktu pengiriman tergantung dari setiap kota dan penjual karena terkadang di penjual sudah muncul no resi namun barang belum di kirim dan packingnya sangat rapi belum pernah dapat packing yang rusak”.⁵⁹

Menurut saudara ANR selama menggunakan jasa pengiriman barang selalu memuaskan dan biasanya pak Ahsan beli produk di shopee dan apabila menggunakan jasa J&T nantinya akan mendapatkan cashback di aplikasinya.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan saudara ANR tanggal 22 Oktober 2020 jam 16.00

⁵⁹ ibid

Jadi saudara ANR mendapatkan keuntungan tersendiri. Selanjutnya penulis menanyakan apakah pihak pegawai bersikap ramah, jujur dan tanggap kepada pelanggan. Berikut jawaban dari saudara ANR.

“ya mereka dalam melayani konsumen dengan ramah, kalau konsumen tanya pihak pegawai selalu menjawab baik mengenai biaya ongkir maupun masalah keamanan pada barang”.⁶⁰

Menurut pak Ahsan pelayanan yang diberikan pihak kantor J&T itu sudah bagus dan memuaskan hanya saja yang menjadi kekurangan dari kantor ini yaitu tempat duduk untuk pelanggan saja yang harus ditingkatkan lagi. Kalau bisa di beri air minum untuk pelanggan yang antri.

Informan IV

Inisial : AIR
Umur : 21 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa

Konsumen IV yaitu saudari AIR sebagai konsumen yang sering berbelanja online dengan menggunakan jasa pengiriman J&T. Penulis melakukan wawancara pada tanggal 28 Oktober 2020. Adapun wawancara yang dilakukan penulis mengenai fasilitas kantor apa yang harus ditingkatkan. Berikut jawaban dari saudari AIR.

“tolong tambahkan tempat duduk, agar kami yang antri tidak menunggu antrian dengan berdiri. Kasihan kalau ada konsumen yang tua menunggu”.⁶¹

⁶⁰ ibid

⁶¹ Hasil wawancara dengan saudari AIR pada tanggal 28 Oktober 2020 jam 08.00

Menurut saudara AIR di atas yaitu fasilitas kantor yang harus ditingkatkan yaitu kursi untuk konsumen. Karena di beberapa waktu banyak konsumen yang ingin mengirim barang biasanya di sore hari. Hal itu yang menyebabkan kurangnya kursi konsumen. Seperti pada saat penulis melakukan observasi memang di kantor J&T hanya menyediakan 2 (dua) kursi untuk konsumen saja. Jadi kalau banyak yang datang harus menunggu dengan berdiri. Selanjutnya penulis menanyakan tentang ketepatan waktu dalam pengiriman di kantor J&T dan dalam melakukan pemesanan apakah mudah. Berikut jawaban dari saudara AIR.

“kalau selama saya menggunakan jasa pengiriman J&T ini alhamdulillah selalu tepat waktu, kalau masalah melakukan pengiriman saya belum pernah melakukan pengiriman keluar kota. Saya biasanya memesan kalau melakukan pemesanan cukup mudah”.⁶²

Menurut saudara AIR di atas yaitu jasa pengiriman barang di J&T selalu tepat waktu. Kantor J&T mudah ditemukan sehingga mempermudah pelanggan yang melakukan pengiriman. Sedangkan masalah packing lumayan rapi dan tidak pernah ada yang rusak packing barangnya. Selanjutnya penulis menanyakan apakah pihak pegawai bersikap ramah dan jujur saat menjawab pertanyaan konsumen. berikut jawaban dari saudara AIR.

“ya mereka selalu menjawab apa yang saya tanya baik mengenai biaya maupun posisi barang”.⁶³

Menurut saudara AIR yaitu dari segi pelayanan pihak kantor sudah baik dan memuaskan. Dengan waktu pengiriman yang selalu tepat waktu dan sesuai

⁶² ibid

⁶³ ibid

alamat tidak pernah salah alamat. Kalau dari segi kejujuran pihak kantor selalu jujur karena namanya kerja harus mengutamakan sikap jujur dan ramah ke pelanggan.

Informan V

Inisial : S

Umur : 48 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Konsumen V yaitu Ibu S sebagai konsumen yang sering mengirim barang dengan menggunakan jasa pengiriman barang J&T. Penulis melakukan wawancara pada tanggal 12 Januari 2021. Adapun wawancara yang dilakukan penulis mengenai fasilitas kantor apa yang harus ditingkatkan. Berikut jawaban dari Ibu S.

“selama saya melakukan pengiriman dikantor ini alhamdulillah selalu memuaskan bukan saya saja tapi pembeli juga suka karena lebih cepat dan aman baiayanya pun perkg cuman 40.000. biasanya ngirim ke jawa kalau keluarga ada yang minta kirimkan bawang dayak sama bajakah. Kalau mengenai fasilitas kalau biasanya sepi cepat aja penanganannya cuman kalau sudah ada antrian 5 orang saja biasanya yang lain ngantrinya pada diri untung saja yang ngirim rata-rata masih mudah jadinya kalau berdiri kuat saja. Cuman ya sebaiknya di tambahlah kursi agar konsumen tambah lebih nyaman dan puas.”⁶⁴

Menurut ibu S fasilitas yang harus ditingkatkan lagi yaitu kursi konsumen karena disaat kantor J&T lagi rame banyak konsumen yang berdiri agar menambah kenyamanan konsumen hendaknya tambahkan tempat duduk.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan ibu S tanggal 12 Januari 2021 jam 14:00

Selanjutnya penulis mengenai ketepatan waktu sampai dan ketepatan respon pegawai ke konsumen. berikut jawaban Ibu S.

“kalau ketepatan waktu terkadang pembeli ada yang bilang 4 hari sudah sampai tapi ada juga yang bilang sampai 6 hari baru datang tergantung tempat pembelinya lagi kalau jauh tapi alamatnya dekat dengan kantor J&T nya bisa cepat sampai.kalau masalah saat pengiriman mudah prosesnya dan cepat. Saya sampai nanti petugas tinggal nanya nomor handphone dan nanya isi pakatnya apa karena alamat sudah ada dipaket. Bayar setelah itu dapat resi selesai sudah tinggal nunggu pembelinya memberitaku paket telah sampai.”⁶⁵

Menurut ibu S selama melakukan pengiriman menggunakan J&T ibu Sukarmini selalu puas dan mudah, sedangkan mengenai ketepatan waktu sampai paket itu tergantung tempat pembeli terkadang ada yang 4 hari dan ada juga yang sampai 6 hari. Selanjutnya penulis menanyakan tentang apakah pihak pegawai bersikap ramah dan jujur saat menjawab pertanyaan konsumen. berikut jawaban dari ibu S.

”biasanya kalau aku nanya selalu di jawab sama pegawai dan kalau mau mengirim barang pegawai ramah dalam melayani menanyakan ke saya dengan ramah, dan jujur kalau menanyakan mengenai kantor J&T.”⁶⁶

Menurut ibu Sukarmini pihak pegawai J&T sangat ramah dan jujur apabila ditanya mengenai kantor J&T. Selama melakukan pengiriman menggunakan J&T ibu Sukarmini selalu puas mulai dari harganya lumayan untuk 1 kg. waktu pengiriman lumayan cepat sampai.

⁶⁵ ibid

⁶⁶ ibid

3. Perbandingan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang JNE dan J&T di kota Palangka Raya.

Definisi studi komparatif adalah suatu studi survei deskriptif yang dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan dan persamaan sebagai fenomena untuk mencari faktor apa saja atau situasi yang bagaimana yang dapat mengakibatkan timbulnya situasi tertentu. Studi komparatif disebut juga dengan studi perbandingan karena secara esensi membandingkan variabel penelitian. Definisi lain menjelaskan studi komparatif adalah suatu penelitian melalui cara dan metode membandingkan dengan maksud untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan suatu variabel.⁶⁷ Perbedaan kualitas layanan antara jasa pengiriman barang JNE dan J&T yaitu:

Dari pembahasan mengenai layanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan layanan diantaranya:

- a) Ketepatan waktu baik waktu tunggu maupun waktu proses

Seperti yang dikatakan Ibu Y sebagai pedagang *E-commerce* pada saat wawancara memberikan jawaban mengenai ketepatan waktu di kantor JNE berikut jawaban dari ibu Y.

“kalau dari segi kecepatan pengiriman sering tepat waktu. Namun kalau barang transit ke banjar dulu bisa parak satu minggu yang biasanya cuman lima hari saja.”

⁶⁷ I Made Indra P dan Ika Cahyaningrum, “Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian”, Deepublish, 2019, h 24

Selanjutnya dari ibu RF sebagai guru di salah sat SMK kota Palangka Raya pada saat wawancara memberikan jawaban mengenai ketepatan waktu di kantor JNE berikut jawaban dari ibu RF.

”Alhamdulillah selama ini selalu tepat waktu. Makanya sampai sekarang tetap pakai jasa JNE ini.”

Selanjutnya hasil wawancara mengenai ketepatan waktu pengiriman di kantor J&T menurut saudara ANR sebagai mahasiswa dan saudari Alfina sebagai mahasiswi yang sering memesan barang.

“selama ini selalu tepat waktu pengirimannya terkadang bisa 3 hari paling lebih sehari atau dua hari dari biasanya, kalau masalah waktu pengiriman tergantung dari setiap kota dan penjual karena terkadang di penjual sudah muncul no resi namun barang belum di kirim.”menurut saudara ANR

“kalau selama saya menggunakan jasa pengiriman J&T ini alhamdulillah selalu tepat waktu.”menurut saudari AIR

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu S sebagai konsumen yang sering mengirim barang menggunakan jasa J&T

“kalau ketepatan waktu terkadang pembeli ada yang bilang 4 hari sudah sampai tapi ada juga yang bilang sampai 6 hari baru datang tergantung tempat pembelinya lagi kalau jauh tapi alamatnya dekat dengan kantor J&T nya bisa cepat sampai.kalau masalah saat pengiriman mudah prosesnya dan cepat. Saya sampai nanti petugas tinggal nanya nomor handphone dan nanya isi pakatnya apa karena alamat sudah ada dipaket. Bayar setelah itu dapat resi selesai sudah tinggal nunggu pembelinya memberitaku paket telah sampai.”

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa ketepatan waktu setiap kantor pasti memiliki waktu yang berbeda tergantung pada tempat dan penjual walaupun ada keterlambatan namun keterlambatan itu sangat wajar kalau cuman selisih satu sampai dua hari kecuali terlambat lebih dari 1 minggu baru bisa komplai keterlambatan waktu pengiriman. Hal itu tidak semua

konsumen mengalaminya setiap konsumen yang saya temui mereka selalu mendapatkan paket tepat waktu.

b) Akurasi pelayanan, keramahan dan kesopanan

Hasil dari wawancara mengenai akurasi pelayanan, keramahan dan kesopanan terhadap jasa pengiriman barang JNE dan J&T terhadap beberapa informan diantaranya ibu Y dan ibu RF sebagai informan kantor JNE. Saudara ANR, saudari AIR dan ibu S sebagai informan kantor J&T berikut jawaban dari mereka.

“Dalam melayani konsumen pihak pegawai ramah dan jujur, mengenai biaya ongkirnya. Mengenai packing paket lumayan rapi walaupun terkadang ada yang robek plastiknya tapi barang tetap aman”. Menurut ibu Y

“kalau sikap jujur dan ramah sudah pasti dilaksanakan karena mereka menjual jasa dan harus bersikap ramah ke konsumen agar konsumen betah.” Menurut ibu RF

“ya mereka dalam melayani konsumen dengan ramah, kalau konsumen nanya pihak pegawai selalu menjawab baik mengenai biaya ongkir maupun masalah keamanan pada barang.” Menurut saudara ANR

“ya mereka selalu menjawab apa yang saya tanya baik mengenai biaya maupun posisi barang”. Menurut saudari AIR

”biasanya kalau aku nanya selalu di jawab sama pegawai dan kalau mau mengirim barang pegawai ramah dalam melayani menanyakan ke saya dengan ramah, dan jujur kalau menanyakan mengenai kantor J&T.” Menurut ibu Su

Dari hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mengenai akurasi pelayanan, keramahan dan kesopanan kedua kantor ini sudah baik dan sesuai dengan yang diinginkan para konsumen. Pihak kantor memang

mengutamakan sifat jujur, ramah dan menjawab semua pertanyaan dari konsumen.

- c) Kemudahan mendapat pelayanan yang berkaitan dengan banyaknya outlet dan banyaknya petugas yang melayani

Banyaknya cabang kantor JNE itu sendiri ada 2 (tiga) cabang diantaranya di jalan TJilik Riwut km 1 seberang polda, di jalan Seth Adji. Sedangkan untuk cabang kantor J&T itu sendiri ada 3 kantor tempat pengiriman dan 2 gudang tempat barang diambil diantaranya cabang Jalan G Obos No.3, Jalan Seth Adji, dan Jalan Rajawali Induk Ruko No.02. untuk gudang pengambilan ada di jalan G obos induk sebelum Asrama Haji, dan di jalan Tjilik Riwut km. 2,5.

- d) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan, ruang tunggu, AC, dan lainnya

Hasil dari wawancara mengenai kebersihan, kelengkapan dan kepersihan terhadap jasa pengiriman barang JNE dan J&T terhadap beberapa informan diantaranya ibu Y dan ibu RF sebagai informan kantor JNE. Saudara ANR, saudari AIR dan S sebagai informan kantor J&T berikut jawaban dari mereka.

“Kalau tentang fasilitas kantor sudah lengkap baik kursi dan AC sudah ada” menurut ibu Y

“yang harus ditingkatkan tidak ada semuanya sudah sesuai” menurut ibu RF

“dari kantor sih lumayan bersih dan rapi cuman yang kurang cuman kursi untuk pelanggan. hal yang harus di tingkatkan yaitu perbanyak kursi.” Menurut saudara ANR

“tolong tambahkan tempat duduk, agar kami yang antri tidak menunggu antrian dengan berdiri. Menurut Saudari AIR

“Kalau mengenai fasilitas kalau biasanya sepi cepat aja penanganannya cuman kalau sudah ada antrian 5 orang saja biasanya yang lain ngantrinya pada diri untung saja yang ngirim rata-rata masih mudah jadinya kalau berdiri kuat saja. Cuman ya sebaiknya di tambahlah kursi agar konsumen tambah lebih nyaman dan puas.” Menurut Ibu S

Dapat dilihat dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa mengenai kebersihan, kerapian, dan kelengkapan di dalam ruang tunggu baik di kantor JNE para konsumen tidak ada komplain mengenai ruang tunggu karena semuanya lengkap. Sedangkan di kantor J&T fasilitas diruang tunggu yang harus ditingkatkan yaitu kursi konsumen.

Kalau dari perbedaan diatas di tiap-tiap kantor memiliki kekurangan tersendiri yaitu di JNE tidak memiliki kekurangan cuman ha yang harus di beri yaitu pengharum ruangan sedangkan di kantor J&T kekurangan kursi pelanggan. Kalau tingkat kepercayaan konsumen selama peneliti melakukan observasi dan wawancara mereka cukup percaya kepada jasa pengiriman barang. Sebab selama mereka menggunakan jasa pangiriman barang. Belum pernah mengalami barang yang cacat. Kalau plastik packing yang rusak mungkin ada karena saat pengiriman namun barang masih aman sampai ke tangan pelanggan.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen berikut perbedaan antara JNE dan J&T dalam meningkatkan kepercayaan konsumen diantaranya:

1. Mencantumkan alamat kontak dan layanan konsumen secara online baik JNE maupun J&T keduanya memberikan alamat dan no telp yang dapat dihubungi konsumen dapat dilihat di spanduk depan ruko maupun di google maps seperti kantor JNE di Jalan Tjilik Riwut KM. 1,5 No 16 D telp. 0536 3230119

Hp. +6258 2009 7932 untuk mengetahui JNE itu sendiri ada alamat web nya di google yaitu www.jne.co.id disitu ada penjelasan mengenai layanan, ongkos kirim, dan pelacak keberadaan barang atau dari play store namanya My JNE. sedangkan kantor J&T di Jalan G Obos No. 3 Hp. 0800 100 1188 untuk komplain atau mau nanya-nanya bisa ja, yang jawab mereka admin DC J&T G Obos. Kalau mau ngecek barang bisa download aplikasi di play store namanya J&T Express Indonesia.

Dapat dilihat dari hasil wawancara diatas bahwa pihak perusahaan JNE dan J&T sebenarnya sudah mempermudah layanannya karena bisa diakses dengan cara online baik untuk melacak paket, maupun untuk komplain. bukan hanya itu saja disini kantor JNE dan J&T telah memiliki banyak cabang di Palangka Raya itu sendiri JNE memiliki 2 cabang besar dan J&T memiliki 4 Cabang besar.

2. Mencantumkan logo-logo sertifikasi

“Kalau masalah sertifikasi ISO ni JNE udah ada ISO 9001:2008. Masalah penghargaan ni sering ja pihak CS atau pegawai tu dapat penghargaan. Kayak 2016 sama 2018 tu ada dapat penghargaan cuman lupa penghargaan apa”. Menurut bapak R pegawai JNE

“sistem setifikasi ISO ni aku kurang tau banyak pang lah, soalnya kan mereka big office di Sampit semua untuk semua izin atau apa kan dari mereka semua. Kebetulan semua big office ini di sampit jadi untuk manajemen atau apanya yang taukan mereka sana” menurut ibu Y Pegawai J&T

Disini kantor J&T mengenai sertifikasi pihak pegawai tidak terlalu paham disebabkan kurang terbukanya pihak Big Office kepada pegawainya. Maka dari itu penulis tidak dapat mendapatkan informasi lengkap mengenai sertifikasi ISO di kantor JNE & J&T.

3. Membuat jaminan uang kembali dalam kurun waktu tertentu apabila barang tidak di kirim, garansi jika barang rusak atau tidak sesuai spesifikasi.

“kalau asuransi ni ada misalnya harga handphone Rp.2.000.000 kalau handphonenya hilang pihak kantor mengantinya 10 kali lipat dari harga barang yang hilang. Biasanya biaya asuransinya dari Rp. 200.000 sampai Rp. 300.000. tapi gak sembarangan kami pihak kantor mengecek dan memeriksa kembali rusak atau hilangnya pada saat di kantor atau dijalan. Maka dari itu asuransi memiliki beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku di kantor JNE”. menurut bapak R pegawai JNE

“kalau barang rusaknya ditanggung kita berarti yang ganti rugi kita. Tapi kalau paketnya pakai asuransi, kayak handphone misalnya ada asuransi di klaim oleh perusahaan soalnya pelanggan sudah bayar ke pihak perusahaan asuransinya. Kalau paketnya tidak pakai asuransi maka pihak kantor mengantinya dengan 10 kali ongkir. Tapi semua kerusakan dapat dilihat dari CCTV karena setiap kantor memiliki CCTV jadinya kelihatan paketnya rusak waktu dimana. Tidak semua barang di asuransikan. Kalau mau ikut asuransi pada paket pelanggan haru bayar terlebih dahulu. Dengan biaya 0,2 % dari harga barang dalam paket tersebut. Kalau ijazah atau surat berharga, BPKB atau STNK udah ada patokannya biasanya Rp. 2.000.000 kalau gak salah. Dan tambahan biaya adminnya Rp. 4000 jadinya Rp. 2.004.000 ini yang bisa di klaim. Misalnya stnk atau apa tercecer Pelanggan akan dapat Rp. 2.000.000. itu untuk pihak yang gak disengaja. Kalau untuk pihak yang disengaja tidak bisa di klaim karena semua bukti ada di CCTV itu tadi. Petugas tau mana yang di sengaja dan tidak disengaja.”⁶⁸ Menurut Ibu Y pegawai J&T

Dari haris wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan memiliki asuransi atau jaminan tersendiri sesuai ketentuan perusahaan masing-masing. Tapi yang pasti pihak JNE dan J&T memiliki asuransi terhadap barang yang hilang maupun rusak dalam perjalanan kurir. Namun tidak semua barang bisa di asuransikan ada beberapa barang yang dapat di asuransikan diantaranya surat berharga, barang elektronik, atau barang lainnya yang harga per satuannya di atas 1.000.000 dengan bukti kwutansi pembelian.

⁶⁸ Ibid

C. Analisis Data

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang Studi Komparatif Strategi Peningkatan Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE dan J&T Di Kota Palangka Raya, dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu apa saja strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di JNE Cabang Palangka Raya. Apa saja strategi peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang di J&T Cabang Palangka Raya. Bagaimana perbandingan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen pada J&T dan JNE di Kota Palangka raya.

1. Strategi Peningkatkan Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Di JNE Cabang Palangka Raya.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, surat, uang dan lain-lainnya dari kota satu ke kota lainnya bukan hanya antar kota saja. JNE juga terkenal sebagai sarana pengiriman barang keseluruhan dunia dari kota menuju pelosok desa. Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional JNE memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan secara konsisten. Karena untuk menjadi perusahaan internasional yang sukses hal penting bagi JNE yaitu memiliki jaringan usaha yang kuat di Indonesia yang merupakan salah satu negara target investasi dan pasar yang strategis di mata dunia. JNE pernah meraih sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu yang dinilai baik.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap perusahaan jasa dan konsumen yang sudah pernah melakukan pengiriman atau pengambilan barang pada JNE dalam sehari kurang lebih 900 paket dan di pilih beberapa responden diantaranya 1 subjek JNE dan 2 informan yang bersedia di wawancarai. Dari kedua konsumen ini memiliki pendapat yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang diberikan pada jasa pengiriman Barang JNE di kota Palangka Raya. Kedua konsumen tersebut yaitu Y dan RF serta salah seorang perwakilan dari JNE kota Palangka Raya yang bekerja menjadi karyawan di kantor itu. Hal ini dilakukan agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana layanan yang diberikan ke konsumen dengan cara membandingkan pendapat dari pihak JNE atau konsumen yang pernah melakukan pengiriman pada JNE di kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama subjek pihak JNE kota Palangka Raya yaitu Bapak R, dapat dipahami oleh penulis secara garis besar bahwa mengenai persaingan yang ada saat ini adalah persaingan sangat kuat antara swasta dan swasta yang membedakan adalah lamanya tahun berdirinya kantor itu di palangka raya. JNE ini sendiri berdiri di Palangka Raya sudah 30 tahun dari tahun 1990. Sampai saat ini pelanggan pun terus bertambah hingga dapat menembus 900 pelanggan dalam 1(satu) harinya, baik yang ingin mengirim dan mengambil barang. Dalam beberapa bulan belakangan ini kantor JNE juga belum mendapatkan komplain 1 pun dari pelanggan.

Untuk meningkatkan pelanggan JNE memberikan gratis ongkir s/d Rp.20.000 pada aplikasi Shopee, Bukalapak, dan Elevenia contohnya pada

perayaan tanggal 19.10 2010 dengan min pembelian Rp.120.000 hanya dengan waktu tertentu seperti perayaan ulang tahun JNE atau perayaan hari besar lainnya.

Dari beberapa responden yang penulis wawancarai dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pendapat, yaitu JNE dapat memberikan layanan yang memuaskan yaitu baik dari pengiriman yang cepat dan tepat waktu, ada juga responden yang menyatakan ada beberapa barang yang sampainya tidak tepat waktu dalam melauani konsumen JNE memberikan pelayanan yang sangat baik dari kelengkapan kantor JNE menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

JNE itu sendiri memiliki 3 cabang kantor yang sangat memudahkan dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap diantaranya di jalan Stha Adji, Jalan Cilik Riwut dan di Jalan A Yani. JNE memiliki 3 transfortasi yaitu darat (mobil), laut (Kapal) dan udara (pesawat). Ada beberapa Produk dan layanan kantor JNE diantaranya JNE YES (Layanan yakin esok sampai), JNE REG (Layanan pengiriman keseluruhan wilayah Indonesia) dan JNE OKE (Ongkos kirim ekonomis). Dengan 30 kurir baik mobil dan motor dari banyaknya cabang dan jumlah pegawai JNE memberikan kemudahan untuk di dapat konsumen dan cepat dalam melayani konsumen yang ingin mengirim dan mengambil barang. Gudang barang JNE ada di kantor jadi sangat mudah ditemui konsumen. ada pula Nomor telp.0536 3230199 dan Hp. +6258 2009 7932 kedua nomor tersebut yang dihubungi sedangkan untuk aplikasi untuk melacak barang ada di play store “My

JNE” disitu konsumen dapat mengecek tarif pengiriman, mengecek status pengiriman, dan mengecek lokasi JNE terdekat.

2.Strategi Peningkatkan Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Di J&T Cabang Palangka Raya.

J&T merupakan suatu perusahaan baru di Indonesia yang siap melayani kebutuhan publik. J&T siap melayani masyarakat Indonesia untuk mengirim barang, dokumen, surat berharga dan lainnya, dengan pelayanan cepat, nyaman dan terpercaya. Untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dapat dipercaya oleh masyarakat diseluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat yang kurang mampu. J&T express menggunakan sistem sentralisasi untuk pendistribusian dan penerimaan paket. Sistem ini dikenal dengan nama *Drop Point*.

Dari hasil penelitian yang penulis terhadap perusahaan jasa dan konsumen yang pernah melakukan pengiriman dan pengambilan barang pada J&T dalam satu hari ada kurang lebih 800 paket dan di pilih beberapa responden diantaranya 3 Subjek dan 3 informan yang bersedia diwawancarai. Dari ketiga informan ini memiliki pendapat yang berbeda-beda mengenai kualitas layanan dan kepercayaan konsumen yang diberikan pada jasa pengiriman barang J&T di kota Palangka Raya. Ketiga konsumen tersebut bernama ANR, AIR dan S serta salah seorang perwakilan dari J&T kota Palangka Raya yang berkerja menjadi karyawan di kantor itu. Hal ini dilakukan agar dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana layanan yang diberikan ke konsumen dengan cara

membandingkan pendapat dari pihak J&T atau konsumen yang pernah melakukan pengiriman pada J&T di kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama subjek pihak J&T kota Palangka Raya yaitu bapak D, Ibu M dan ibu Y, dapat di pahami oleh penulis secara garis besar bahwa mengenai persaingan saat ini yang cukup kuat bukan hanya satu atau dua perusahaan yang disaingi namun beberapa perusahaan yang menjadi saingan. J&T sendiri berdiri di Palangka Raya sudah 5 Tahun dari tahun 2015. Hingga saat inipun terus bertambah hingga dapat menembus 800 pelanggan dalam 1 harinya, baik yang ingin mengirim atau mengambil barang. Masalah komplain itu sendiri di kantor J&T ini ada kurang lebih 3 sampai 5 orang dalam 1 bulannya. Namun biasanya mereka mendapat komplain karena keterlambatan barang datang.

Barang meningkat biasanya di sebabkan promo gratis ongkir. J&T memberikan gratis ongkir hingga Rp.40.000 dengan minimal belanja Rp. 50.000 untuk setiap harinya. Dengan belanja di aplikasi Shopee, buka lapak dan toko pedia. Sedangkan untuk melacak keberadaan barang dan memberi perkiraan ongkos kirim kepada pelanggan dapat dilihat di aplikasi “J&T Express”.

Dari beberapa responden yang penulis wawancarai dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pendapat, yaitu J&T dapat memberikan layanan yang baik dan memuaskan, walaupun dalam waktu pengiriman ada yang tidak tepat waktu apalagi pada saat PSBB. Ada juga responden yang menyatakan bahwa J&T melayani sudah cukup baik. Walaupun dari fasilitas kantor yang harus ditingkatkan yaitu tempat duduk pelanggan karena di kantor hanya menyediakan 2

kursi saja, kalau bisa di tambahkan lagi agar pelanggan tidak menunggu dengan berdiri.

J&T sendiri memiliki beberapa cabang 4 kantor dan 2 drop point yaitu 4 kantor pengiriman diantaranya di Jalan G Obos, Jalan Stha Adji, Jalan A yani dan Jalan Rajawai sedangkan Drop Point (Gudang) ada di Jalan G Obos Sebelah asrama haji dan di jalan Tjilik Riwut Km.3 J&T memiliki 3 transportasi yaitu darat (mobil dan motor), laut (kapal) dan udara (Pesawat).

3. Perbandingan Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Pada JNE Dan J&T Di Kota Palangka Raya.

Strategi merupakan suatu cara perusahaan untuk dapat mencapai suatu target. Dalam mencapai suatu strategi tersebut JNE dan J&T juga harus menyesuaikan dengan lingkungan sekitar dalam hal ini menentukan beberapa tingkatan strategi diantaranya:

4.1

Perbandingan Tingkatan Strategi di JNE dan J&T

No	Level atau tingkatan strategi	JNE	J&T
1	Strategi komporasi strategi ini menggambarkan mengenai sikap perusahaan secara umum	sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional JNE memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan secara konsisten.	Untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dapat dipercaya oleh masyarakat diseluruh Indonesia, serta mensejahterakan

			masyarakat yang kurang mampu.
2	Strategi unit bisnis strategi bisnis pada umumnya menekankan peningkatan laba produksi dan penjualan	Untuk meningkatkan laba produksi JNE memberikan Gratis Ongkir s/d 20rb pada aplikasi Shopee, Bukalapak, Lazada dan elevenia contohnya pada tanggal 10.10 2010 dengan pembelian min. Rp.120.000 dan min Rp. 300.000 hanya waktu tertentu	Untuk meningkatkan laba produksi J&T memberikan Gratis Ongkir hingga RP.40.000 dengan minimal belanja RP. 50.000 untuk setiap harinya di Shopee, Toko pedia, Buka lapak.
3	Strategi fungsional strategi ini menekankan pada pemaksimalan sumber daya produktivitas	JNE menyediakan 30 pegawai bagian kurir. Memberikan 3 cabang kantor untuk mempermudah konsumen	J&T menyediakan 200 pegawai untuk kurir 80% dan 20% pegawai kantor. Memberikan 4 cabang dan 2 gudang pengambilan barang.

Berdasarkan perbandingan ketiga level strategi JNE dan J&T memiliki perbedaan untuk meningkatkan jumlah konsumen baik dari segi promosi ongkir pengiriman maupun ketepatan waktu pengiriman. JNE memberikan waktu pengiriman dari 5 hari sampai 7 hari, untuk memberikan promosi gratis ongkir sampai Rp.20.000 juga hanya di waktu tertentu seperti perayaan Hari Belanja Online Nasional maupun hari besar lainnya dan minimal belanja Rp.120.000.00. Sedangkan J&T memberikan promosi gratisongkir hingga Rp.40.000 pada setiap

harinya dengan minimal belanja Rp.50.000. Estimasi waktu pengiriman 4 hari sampai 5 hari.

JNE memiliki beberapa anak cabang yaitu di Jalan Seth Adji, Jalan A yani, dan di Tjilik Riwut km 1 depan Polda. JNE juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan seperti shopee, bukalapak, elevenia, tokopedia, lazada dan blibli. Sedangkan J&T memiliki beberapa cabang kantor dan DC diantaranya di jalan G Obos, Jalan A yani, Jalan Seth Adji, dan Jalan Rajawali sedangkan DC J&T ada di Jalan G Obos Sebelah Asrama Haji dan Jalan Tjilik Riwut sebelum Indomart Km. 2,5. J&T juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan seperti shopee, buka lapak dan toko pedia. Selanjutnya untuk peningkata layanan ada beberapahal yang harus ditingkatkan diantaranya

4.2

Perbandingan Layanan JNE dan J&T

No	Peningkatan layanan	JNE	J&T
1	Ketepatan waktu Pelayanan baik waktu tunggu dan waktu proses	Kisaran 5 hari sampai 7 hari jam kerja	Kisaran 3 hari sampai 5 hari jam kerja
2	Akurasi pelayanan, kesopanan, dan keramahan	Sudah baik dan sesuai dengan yang diinginkan konsumen	Sudah baik dan sesuai dengan yang diinginkan konsumen
3	Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, dan banyaknya petugas yang	Banyaknya cabang kantor JNE itu sendiri ada 3 (tiga) cabang	Cabang kantor J&T itu sendiri ada 3 kantor tempat pengiriman dan 2 gudang tempat barang diambil diantaranya

	melayani	diantaranya di jalan TJilik Riwut km 1 seberang polda, di jalan Seth Adji.	cabang Jalan G Obos No.3, Jalan Seth Adji, dan Jalan Rajawali Induk Ruko No.02. untuk gudang pengambilan ada di jalan G obos induk sebelum Asrama Haji, dan di jalan Tjilik Riwut km. 2,5.
4	Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan ruang tunggu, AC dan Kursi	Sudah lengkap tidak ada yang kurang	Tambahkan kursi konsumen

Dalam mencapai strategi yang diinginkan ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan kantor JNE dalam peningkatan kualitas jasa diantaranya tingkatkan ketepatan waktu pelayanan dengan mempercepat waktu pengiriman paket dan layanan. Untuk mempermudah konsumen mendapatkan pelayanan JNE seharusnya memperbanyak cabang di beberapa tempat strategis misalnya di jalan G Obos dan Rajawali. Selanjutnya ada beberapa atribut yang harus diperhatikan kantor J&T dalam peningkatan kualitas jasa hal yang harus di perhatikan yaitu atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kelengkapan fasilitas kantor J&T baiknya perbanyak kursi konsumen. agar konsumen mengantri tanpa harus berdiri.

4.3

Perbandingan Kepercayaan Konsumen JNE dan J&T

Kepercayaan kosumen	JNE	J&T
Mencantumkan alamat kontak dan layanan konsumen secara online	kantor JNE di Jalan Tjilik Riwut KM. 1,5 No 16 D telp. 0536 3230119 Hp. +6258 2009 7932 untuk mengetahui JNE itu sendiri ada alamat web nya di google yaitu www.jne.co.id disitu ada penjelasan mengenai layanan, ongkos kirim, dan pelacak keberadaan barang atau dari play store namanya My JNE..	sedangkan kantor J&T di Jalan G Obos No. 3 Hp. 0800 100 1188 untuk komplain atau mau nanya-nanya bisa ja, yang jawab mereka admin DC J&T G Obos. Kalau mau ngecek barang bisa download aplikasi di play store namanya J&T Express Indonesia
Mencantumkan logo-logo sertifikasi	JNE Pernah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008	J&T belum mendapatkan informasi
Memberikan jaminan atau asuransi uang kembali atau mengembalikan barang yang rusak maupun barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi	Mendapatkan ganti rugi 10 kali lipat dari harga barang yang hilang dan rusak. Namun ada syarat dan ketentuan tersendiri untuk mendapatkan ganti rugi.	Mendapatkan ganti rugi sesuai dengan tingkat kerusakan tetapi ditelusuri lagi hilang atau tercecer karena apa sesuai dengan peraturan SOP

Keberlangsungan hidup suatu perusahaan dapat dinilai dari pandangan konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan. Agar dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh perusahaan diantaranya: Pertama, bermitra dengan perusahaan-perusahaan publik yang sudah dikenal masyarakat JNE juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan seperti

shopee, bukalapak, elevenia, tokopedia, lazada dan blibli dan J&T juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan seperti shopee, buka lapak dan toko pedia. Kedua, mencantumkan logo-logo sertifikasi, JNE pernah mendapatkan sertifikat ISO 9001 : 2008 dan J&T belum ada. Ketiga, mencantumkan alamat kontak dan layanan konsumen secara online, JNE bisa melalui www.jne.co.id dan aplikasi My JNE sedangkan J&T ada di J&T Express. dan yang Keempat, memberikan jaminan uang kembali atau asuransi, JNE memberikan ganti rugi 10 kali lipat dari harga barang yang hilang dan rusak dan J&T memberikan ganti rugi sesuai dari tingkat kerusakan sesuai dengan peraturan SOP.

Dari hasil observasi penulis di Kantor JNE dan J&T ada beberapa kekurangan dan kelebihan tersendiri pada pelayanan perbandingan diatas hanya dari beberapa informan yang penulis temui saat observasi dari kedua informan JNE yang saya temui mereka lebih sering menggunakan jasa pengiriman barang JNE karena dengan alasan rumah mereka dekat dengan kantor cabang Seth Adji. Jadi mereka mudah untuk menjangkaunya.

Selain dari mereka ada beberapa yang memberikan kekurangan mengenai kantor JNE namun tidak dapat penulis temui secara langsung namun penulis mengetahuinya di ulasan google maps diantaranya ulasan dari Zhai Dodonk memberikan ulasan bahwa paket pak Zhai “barang belum sampai ketempatnya namun di aplikasi keterangan pesanan sudah diterima”. Selanjutnya dari pak Eko memberikan ulasan seperti berikut “alamat saya sudah jelas kenapa kurir bikin laporan alamat tidak jelas dan akhirnya mengambil barang sendiri kekantor” selanjutnya dari ibu Kusuma Wardani berikut ulasan beliau “saya mengirimkan

pesan menanyakan tentang jasa pick up apakah ada atau tidak namun pesan saya tidak di balas, hanya di read saja. Bagaimana seorang customer bisa merasa puas jika pelayanan sekecil ini saja sudah tidak bisa dihandle oleh customer”. Berikut beberapa ulasan untuk kantor JNE yang memberikan bintang 1(satu).

Menurut penulis dari ketiga konsumen yang memberikan ulasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa masih banyak konsumen yang mendapatkan perlakuan yang kurang bagus dari Costomer maupun Kurir. Ada yang komplain mengenai Customer Servis yang tidak merespon chat dari konsumen hal ini dapat menurunkan minat untuk menggunakan jasa JNE. Sedangkan menurut kedua ulasan lain yang komplain terhadap kurir ada yang bilang barang belum diterima tapi sudah diaplikasi sudah diterima dan kurir bilang alamat tidak ditemukan sedangkan bapak Eko sudah memberikan alamat dengan jelas di paket dan membuatnya mengambil sendiri ke kantor JNE. Terkadang hal ini yang paling tidak disukai oleh konsumen karena dengan berbelanja online konsumen tinggal menunggu paketnya datang tanpa harus repot mengambil lagi ke kantor. n jasa JNE karena setiap pelanggan mendapatkan perlakuan yang berbeda-beda.

Dari hasil observasi tersebut tidak semua konsumen yang mendapatkan perlakuan sama antara satu dan lainnya. Maka dari itu tingkat kepuasan konsumen berbeda-beda. Seharusnya hal yang di tingkatkan lagi yaitu respon pegawai ke konsumen seharusnya lebih baik lagi. Baik itu di customer servis maupun di kurir seharusnya memberi perlakuan sama kepada konsumen.

Untuk kantor J&T juga ada tiga informan yang dapat saya temui saat observasi dari informan tersebut yang sering menggunakan jasa pengiriman

barang J&T mereka memberikan pendapat bahwa dari ketiga informan tersebut mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan banyaknya cabang yang mudah untuk ditemui di beberapa tempat cabang kantor J&T.

Selain dari mereka ada beberapa yang memberikan kekurangan mengenai kantor J&T namun tidak dapat penulis temui secara langsung namun penulis mengetahuinya di ulasan google maps diantaranya ulasan dari Nicolas Agustinus sebagai berikut. “pelayanan di kantor J&T sangat buruk, kurirnya kemaren mengantar barang, tepi kebetulan saya sedang tidak dirumah. Lalu saya inisiatif sendiri untuk mengambil barang di J&T jl. G Obos, Palangka Raya. Sesampai saya disana, saya mengatakan kepada salah satu pegawainya (permisi pak, mau ambil paket) saya sangat kaget karena saya dijawab dengan kasar dan dia mengatakan (tidak bisa, adminnya sudah pulang, kecuali sudah ada janji dengan kurirnya) saya bingung karena saya tidak dilayani lagi”. Selanjutnya menurut Dream Live memberi ulasan berikut “gimana ya paket saya katanya gagal dikirim karena telpon bermasalah padahal saya telpon orangnya bisa” dan selanjutnya ulasan milik akun Bacot Gamers “kurirnya tidak jelas, kecamatan sama-sama sebangau tapi bilanganya beda jalur, padahal dari G Obos Ke Mahir Mahar dekat saja. Tidak mau ngantar, mau ngambil sendiri nanya kantornya masih buka atau sudah tutup jawabnya tutup. Padahal saya cek di google tutupnya jam 19.00”. dari hasil ulasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melayani konsumen pihak kantor masih belum ramah dan jujur dikarenakan ada beberapa konsumen yang komplain namun tidak di respon oleh pihak kantor. Begitu juga apabila ada konsumen yang ingin mengambil barang ke DC selalu mereka bilang paket

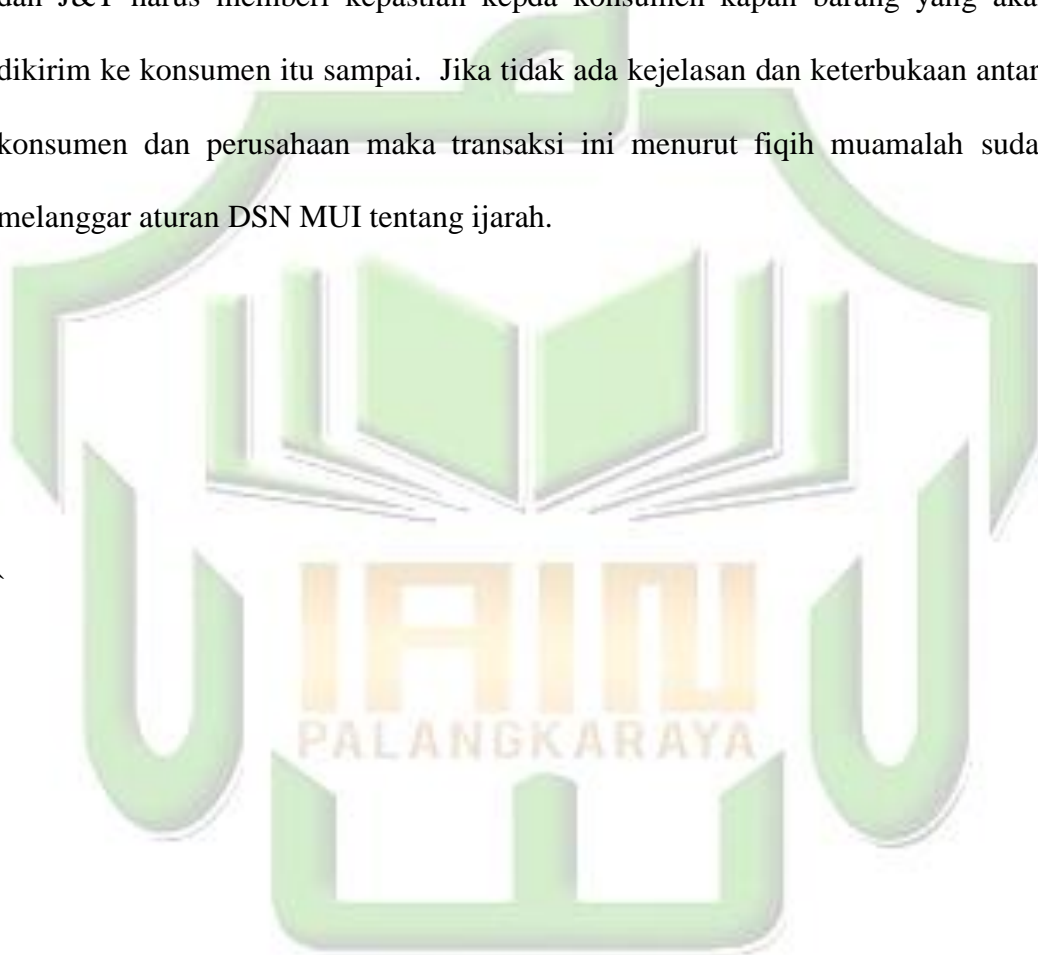
sedang di bawa kurir atau admin tidak ada dan pihak kantor tidak ingin mencari paketnya.

Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan dalam ajaran Islam. Kepada pelaku usaha seharusnya bersifat profesional dengan cara berkerja dengan cepat dan tepat waktu agar tidak menyia-nyiakan tanggung jawab. Sedangkan JNE dan J&T masih ada beberapa paket yang tidak tepat waktu karena jarak tempuh perjalanan kurir. Setiap manusia dituntut agar bersifat remah lembut kepada orang lain yang berada didekatnya agar merasa nyaman. Hal ini dapat dilihat dari segi pelayanan dari hasil ulasan diatas JNE dan J&T memiliki kekurangan tersendiri pada saat pengiriman barang di kurir dan respon pegawai kantor terhadap sms maupun Telpon. Agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan Perasaan adanya bahaya dari pelayann yang di terima oleh konsumen hendaknya perbaiki lagi ketepatan waktu pengiriman dan merespon sms dan telpon dari konsumen.

Jual beli jasa juga mensyaratkan objek penjualan yaitu jasa yang baik dan berkualitas sesuai dengan keinginan pembeli, dan tidak mengandung cacat maka dari itu JNE dan J&T telah memberikan asuransi atau jaminan terhadap barang yang hilang maupun rusak pada saat pengiriman barang. Dengan menggunakan prosedur yang ditetapkan oleh SOP.

Dari hasil analisis diatas ada beberapa konsumen yang dirugikan oleh layanan yang diberikan perusahaan JNE dan J&T. Dalam Islam Allah memerintahkan umatNya untuk melaksanakan akad sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian antara keduanya. Kedua belah pihak harus berkewajiban dalam

melaksanakan akad yang telah mengikatnya. Dalam hal ini penulis menemukan upah-mengupah jasa. Kewajiban dalam hal membayar ganti rugi juga sudah dijelaskan oleh ilmu fiqh. Apabila penjual melakukan kesalahan maka ia wajib bertanggung jawab atas kerusakan barang baik disengaja maupun tidak disengaja. Apabila terjadi kelambatan pada pengiriman barang hendaknya perusahaan JNE dan J&T harus memberi kepastian kepada konsumen kapan barang yang akan dikirim ke konsumen itu sampai. Jika tidak ada kejelasan dan keterbukaan antara konsumen dan perusahaan maka transaksi ini menurut fiqh muamalah sudah melanggar aturan DSN MUI tentang ijarah.



BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Palangka Raya untuk mencapai perusahaan internasional JNE memberikan gratis ongkir pada beberapa aplikasi seperti Shopee, Bukalapak, Lazada dan Elevenia untuk hari tertentu. Dengan estimasi pengiriman kisaran 5 hari sampai 7 hari jam kerja. JNE memiliki 3 cabang kantor yang mudah ditemui dan mempermudah melacak barang dengan aplikasi My JNE atau bisa juga dengan web www.jne.co.id. JNE pernah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 dan memberikan fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan konsumen dan memberikan asuransi paket dengan ganti rugi 10 kali lipat harga barang yang hilang atau rusak.

J&T Express merupakan suatu perusahaan yang ingin memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat diseluruh Indonesia, dengan memberikan gratis ongkir setiap hari dengan menggunakan voucher di aplikasi Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak. Dengan estimasi pengiriman 3 hari sampai 5 hari jam kerja. ¹⁰⁴ memiliki 4 cabang kantor dan 2 gudang. Hal ini dapat mempermudah konsumen untuk melakukan pengiriman barang.. Untuk mempermudah melacak barang dan mengecek biaya ongkir dapat

dilihat pada aplikasi J&T Express Indonesia. memberikan ganti rugi 10 kali lipat dari harga barang yang hilang dan rusak sesuai dengan Peraturan SOP.

Pelayanan yang diberikan kantor JNE dan J&T juga berbeda, JNE memiliki jangkauan yang lebih luas tidak hanya didalam kota saja, tapi menjangkau sampai ke pelosok desa, berbeda dengan J&T yang jangkauannya lebih sedikit dan tidak sampai pada pelosok daerah. JNE dan J&T, keduanya memiliki keunggulan tersendiri. JNE memiliki keunggulan pada jenis layanan pengiriman seperti JNE OKE, JNE REG, JNE YES dan lain sebagainya sedangkan J&T memiliki keunggulannya yaitu dalam pengiriman atau pengantaran paket yang lebih terjadwal dan jelas sehingga konsumen dapat mengetahui keberadaan dan proses pengiriman barang setiap harinya.

2.Saran

1.Pihak JNE dan J&T

- a. Saran penulis hanya ingin JNE dan J&T untuk menjaga kualitas yang sudah menjadi kepercayaan masyarakat.
- b. Memperbaiki kelalaian yang pernah dilakukan kepada konsumen yang pernah dikecewakan karena pengiriman yang *overload*,
- c. Menambahkan fasilitas yang kurang untuk membuat konsumen lebih nyaman datang ke kantor.
- d. Untuk tetap menjaga prioritas agar lebih bisa menaati standar pelayanan.

Memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam menanggapi komplain atau keluhan konsumen yang datang ke kantor JNE dan J&T cabang

Palangka Raya

DAFTAR PUSTAKA

1. SKRIPSI

Alfiana Dwi Astuti, 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman JNE dan TIKI terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop (Studi Pada Mahasiswa FRB UMS). Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta. Ditinjau dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Alinda Hatikarini, 2016. "Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos Indonesia (Persero) dan JNE kota Serang". Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Di tinjau dari Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pikri Azhari, 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya" Skripsi: IAIN Palangka Raya. Di Tinjau dari Ekonomi Syariah.

Rio Bachtiar Ulumuddin, 2017. "Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE dan TIKI di Ponorogo (Studi Kasus Pada JNE Jl. Niken Gandini No.32 Ponorogo dan TIKI Jl. Botoro Katong No. 49 Ponorogo)", skripsi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Di tinjau dari Fakultas Ekonomi.

¹Ruri Martillah Puji Astuti, 2019 "Penentuan harga Pengiriman Barang pada Kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya". Skripsi IAIN Palangka Raya. Di tinjau dari Ekonomi Syariah.

1. BUKU

Anggito, Albi dan Johan Setiawan, 2018. Metodologi penelitian kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.

Ariyani, Evi. 2013, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta : Omak dua.

Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Bina Aksara.

Azwar, Saifuddin, 2007, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset

- Erisman, Afri Dan Andi Azhar, 2015 *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: CV.Budi Utama.
- Fatihudim, Didin dan M.Anang Firmansyah. 2019. “*pemasaran jasa*”.Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- I Made Indra P dan Ika Cahyaningrum, 2019 “Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian”, Deepublish.
- Idri, 2015, *Hadis Ekonomi*, Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.
- Lupiyoadi, Rambat & A. hamdani, *manajemen pemasaran jasa*, edisi 2.
- Mamik, 2015, *Metodologi Kualitatif*, Surabaya: Zifatama Publisher
- Muchson, M, 2017, *Metode Riset Akuntansi*. Spasi Media.
- Nadzir, Mohammad, 2015*Fiqh Muamalah Klasik*, Semarang: CV Karya Abadi Jaya
- Rahman, Abdul Ghazal 2010,*Fiqh Muamat*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Suardi, Rudi. 2004. *Sistem manajemen mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Subagyo, Joko, 2004 *Mode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Suminto, Hari. 2002 *Pemasaran Blak-blakan*, Batam: Inter Aksara.
- Sunarso, Budi, 2019,*Hasil Penelitian Peran Kantor Urusan Agama dan Penyuluh dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan Pada Masyarakat di Udapi hilir Prafi Kabupaten Manokwari*, Jawa Timur: Myria Publisher,
- Sutedjo, Budi Dharma Dkk, 2013, *i-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan Com*, Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husen, 2013*Metode Penelitian Untuk skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers.

Umar, Husein 2013. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yunus, Eddy. 2016 *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: Penerbit ANDI

Zuhaili, Wahbah, 2012, *Fiqh Imam Syafi'i*, Jakarta: Almahira

2. INTERNET

<https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/gambaran-umum/> diakses pada tanggal 28/06/2020

3. WAWANCARA DAN OBSERVASI

Observasi awal pada tanggal 24/Juni/2020 jam 14.50

Observasi awal pada tanggal 25/Oktober/2020 jam 17.00

Hasil wawancara dengan bapak R tanggal 25 Oktober 2020 jam 15.00

Hasil wawancara dengan ibu Y pada tanggal 20 Oktober 2020 jam 16.00

Hasil wawancara dengan ibu RF ini pada tanggal 23 Oktober 2020 jam 12.00

Hasil wawancara dengan ibu M pada tanggal 25 Oktober 2020 jam 12.00

Hasil wawancara dengan Ibu Y Admin di Kantor J&T, Rabu 21 Oktober 2020

Hasil wawancara dengan saudara ANR tanggal 22 Oktober 2020 jam 16.00

Hasil wawancara dengan saudari AIR pada tanggal 28 Oktober 2020 jam 08.00