BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring dengan berkembangnya industri bisnis, mengakibatkan beberapa perusahaan berorientasi pada permintaan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan. Seperti halnya pada industri bidang jasa, khususnya perusahaan jasa ekspedisi. Selain kebutuhan yang sifatnya pokok serta terdapat kebutuhan tambahan yang semakin di dukung oleh perkembangan zaman, maka semakin banyak pula kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh manusia untuk semakin memudahkan dalam beraktifitas dari waktu ke waktu. Salah satu bukti nyata bahwa manusia selalu ingin mudah dalam menjalankan aktifitasnya yakni menggunakan pelayanan jasa ekspedisi yang banyak kita dapati dalam kehidupan sehari-hari.

Pada proses pengiriman barang, yang tentunya merupakan hal yang sangat familiar untuk saat ini, para perusahaan ekspedisi menjalankan pengiriman barang atau sering kita sebut paket yang mempunyai bentuk serta isi yang berbeda sesuai dengan keinginan para *shipper* (pengirim) dalam mengaplikasikan sebuah kegiatan ini tentunya harus di dasari rasa saling percaya antara pelanggan/pengirim paket dengan jasa ekspedisi yang mereka pilih.

Pelanggan semakin kritis dan pintar dalam menyeleksi suatu merek yang meberikan mutu pelayanan berkualitas. Kondisi ini memaksa perusahaan untuk lebih sigap dalam memberikan layanan jasa yang cepat dan efisien. Dan tentunya perkembangan teknologi yang semakin melaju, menantang perusahaan untuk menganalisis permintaan dan kebutuhan pelanggan di masa mendatang.

Persaingan antar perusahaan dalam hal pelayanan bukan hanya sekedar memberikan pelayanan biasa, namun juga perlu memberikan pelayanan yang lebih atau bisa disebut dengan *Service Excellent* (Pelayanan Prima). *Service Excellent* adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.[1]

Dalam hal ini, perusahaan harus benar-benar memperhatikan *Service Excellent* yang diberikan. *Service Excellent* merupakan elemen penting bagi perusahaan. Karena bisa membuat pelanggan percaya kepada perusahaan tersebut, sebagai sumber informasi dan bantuan utama.[2]

Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan harus memiliki pemahaman yang cukup akan keinginan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan

---

[1]Khairul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima,* (Jakarta: Kata Buku, 2004),86.
[2]Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Pelayanan Jasa Transportasi,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2011),61.

fokus dari jumlah kepuasan pelanggan yang ada akan membantu perkembangan inovasi yang terus menerus dilakukan oleh organisasi. Maka keunggulan kompetitif ini dapat dicapai apabila perusahaan dalam melayani pelanggan dapat memberikan nilai-nilai yang s*uperior*.[3] Berikut perbandingan Top Brand Index Jasa Ekspedisi tahun 2013-2017.

Tabel 1.1

Indonesia Brand Championship kategori Courier Service di Indonesia 2013-2017

MEREK	TBI (TOP BRAND INDEX)				
	2013	2014	2015	2016	2017
TIKI	53,7%	45,1%	36.2%	35.7%	34.7%
JNE	28,6%	33,2%	43.5%	47.6%	49.4%
POS INDONESIA	8,4%	8,4%	6.7%	9.6%	9.6%
DHL	4,0%	5,5%	2.1%	1.3%	1.3%

Sumber: http://www.topbrand-award.com[4]

[3]Muhammad Febrianto, " Aplikasi Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Sragen", Skripsi IAIN Salatiga 2016, 31.

[4] http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2. Diakses tanggal 16 Januari 2019.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menyatakan bahwa TBI *(Top Brand Index)* untuk tingkat persentase *courier service* dari empat perusahaan seperti TIKI, JNE, POS INDONESIA, dan DHL. Dimana nilai paling rendah terlihat pada perusahaan DHL, diikuti oleh POS INDONESIA, sedangkan persaingan lebih ketat antara TIKI dan JNE.

Hasil menunjukkan perubahan nilai brand pada JNE semakin meningkat setiap tahunnya sedangkan TIKI semakin turun. Hingga di tahun 2017 nilai tertinggi di peroleh JNE dengan nilai Top Brand index (TBI) sebesar 49.4%, pada posisi kedua untuk *courier service* dengan nilai TBI sebesar 34.7 % di peroleh oleh TIKI dan posisi Ketiga 9.6% adalah Pos Indonesia maupun ke empat pada jasa pengiriman DHL sebesar 1.3%. Dengan melihat tabel persentase diatas mengenai *Courier service* bahwa perusahaan JNE selalu mengutamakan pelayanan baik dalam pengantaran maupun pengiriman produk yang di lakukan oleh pelanggan.

Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus di hubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan. Dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan, kemudian membantunya untuk memenuhi kebutuhannya. Keprofesionalan penyedia jasa di uji pada bagian ini sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk atau jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan.

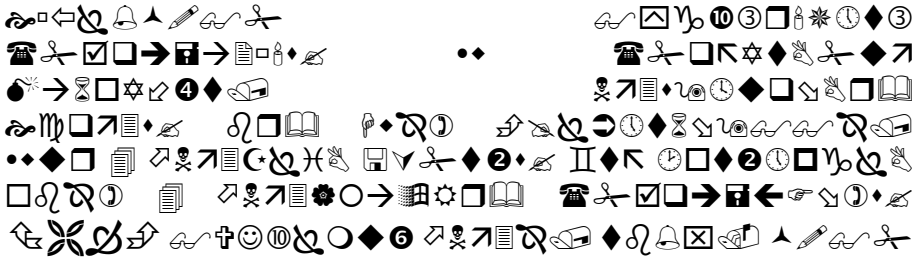
Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima, pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu. Diantaranya berpenampilan baik dan rapi,bersikap ramah dan sopan santun, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, rendah hati , menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagiannya atau departemennya maupun bagian lainnya, serta mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat *(gesture)* pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Etika bisnis dalam islam merupakan norma-norma etika yang berbasiskan Al Qur'an dan Hadist yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnis. Seorang pengusaha dalam pandangan etika islam bukan sekedar mencari keuntungan, melainkan juga keberkahan yaitu kemantapan dari usaha itu dengan memperoleh keuntungan yang wajar dan diridhai oleh Allah SWT. Ini berarti yang harus diraih oleh seorang pedagang dalam melakukkan bisnis tidak sebatas keuntungan materil (bendawi), tetapi yang penting lagi adalah keuntungan immateril.[5]

Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan, Keadilan, Kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis di kemudian hari. Ada beberapa ayat dalam Al Qur'an yang berbicara mengenai bisnis, diantaranya Surat An-Nisa : 29

---

[5] Siti Atminatun Zulaikah, "Pelayanan Prima Pengurusan Ibadah Haji Plus Umroh dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Penyelenggara Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Aminareka Perdana)", Skripsi STAIN Kediri,2014.



Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.(QS.An Nissa:29)[6]

Kemajuan teknologi informasi saat ini sedang menggiring dunia pada perkembangan baru dari masa ke masa termasuk pengiriman paket barang, pelayanan dari perusahaan jasa pengiriman barang, ini sangatlah penting karena membantu manusia dalam memudahkan aktifitas dan lebih menghemat waktu dan tenaga. Salah satu jasa ekspedisi di Indonesia yang benar-benar terpercaya serta tepat waktu dalam pengiriman serta tanggung jawab penuh yakni jasa pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) . Banyak prestasi dan pujian dalam terhadap ekspedisi ini, diantaranya :

Tabel 1.2

Daftar Penghargaan JNE dari Tahun 2016-2018

NO	PENGHARGAAN	TAHUN	PENYELENGGARA
1	Indonesia *Top Digital Public Relation Award* 2018	2018	Tri Raharjo *Founder & Chairman Tras N Co Research*
2	Indonesia *WOW Brand*	2018	*Markplus Inc*

[6]Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),83

	2018 category Courier Service		
3	*Contact Center Service Excellence Award (CCSEA)*	2017	*Service Excellence Magazine*
4	*Service Quality Award 2017*	2017	*Service Excellence Magazine*
5	Indonesia *Digital Popular Brand Award* 2017	2017	*Plasafranchise.com & Trans N Co Research*
6	TOP 100 *CEO* 2017	2017	Warta Ekonomi
7	*The Best Contact Centre Award*	2017	*ICCA (Indonesia Contact Center Association)*
8	*The 19th Indonesia Customer Satisfaction Award 2017*	2017	*SWA Network*
9	*Top Brand Award* Kategori Jasa Kurir	2016	Majalah *Marketing*
10	*The Best Industry Marketing Champion 2016 For Logistic Sector*	2016	*Markplus, Inc Marketers & Indonesia Marketing Association (IMA)*

Sumber : http://www.jne.co.id/id/perusahaan/penghargaan

JNE disini memiliki layanan CS yang responsif dan cepat dalam menangani berbagai keluhan konsumen. JNE memiliki banyak cabang yang bisa ditemukan dengan mudah. Produk Jasa yang ditawarkan di POS ada paket pos kilat khusus, di TIKI ada SS dan di JNE ada YES (Yakin Esok Sampai) dan dari JNE yang paling baik karena mereka menjanjikan uang kembali bila barang tidak diterima dalam waktu 1x24 jam. JNE juga memiliki sistem *tracking* yang baik sehingga dengan mudah bisa melacak keberadaan dan proses pengiriman barang kiriman, melalui web resmi JNE atau dengan mendownload aplikasi My JNE. Berikut omzet penjualan produk

jasa yang laris digunakan oleh konsumen, yaitu YES dan Reguler di JNE Cabang Utama Kediri.

Tabel 1.3

Omzet Penjualan JNE Cabang Utama Kediri Periode Juli s.d. Desember pada tahun 2017

Bulan	Layanan YES (Rp)	Layanan Reguler (Rp)	Total Omzet Penjualan (Rp)
Juli	60.241.340	53.294.310	113.535.650
Agustus	54.542.110	53.721.660	108.263.770
September	52.436.270	56.830.540	109.266.810
Oktober	50.188.720	60.620.800	110.809.520
November	50.739.930	64.939.480	114.679.410
Desember	49.973.960	65.784.420	115.758.380
Rata-rata	53.020.388	59.198.535	112.218.923

Sumber: Dokumen Omzet Penjualan JNE Cabang Utama Kediri,2017

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil sampel penelitian di salah satu cabang PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang berada di wilayah Kota Kediri. Penulis akan meneliti sejauh mana *Service Excellent* pada PT.

Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) terhadap pelayanan dan pengiriman paket yang bermasalah atau hal yang tidak diinginkan oleh pelanggan.

Sementara itu, hasil pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada bulan Juli jasa ekspedisi JNE Cabang Utama Kediri mendapatkan omzet sebesar Rp. 113.535.650, kemudian di bulan Agustus mengalami penurunan menjadi Rp. 108.263.770, dilanjutkan kenaikan secara berturut-turut pada bulan Septembar hingga Desember . Desember yakni tingginya volume pengiriman barang dipengaruhi karena menjelang tahun baru 2018.

Kualitas Pelayanan PT. Jalur Nugraha Ekakurir cabang Kota Kediri terhadap etika melayani serta terhadap pengiriman dan penerimaan barang sangatlah penting. Bahwasannya PT. Jalur Nugraha Ekakurir cabang Kota Kediri harus benar-benar siap menerima dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, serta benar-benar melayani dengan sepenuh hati dan rasa tanggung jawab. Dalam melakukkan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya juga karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta pelanggan untuk dapat melakukkan pelayanan dengan baik.

Namun dalam realitanya, masyarakat menilai bahwa proses pengiriman dan penerimaan barang banyak juga yang mengalami keterlambatan. Petugas dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir mengestimasikan waktu pengiriman barang pada *shipper* namun terkadang melebihi estimasi waktu yang telah ditetapkan di PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Dalam hal ini timbul adanya persepsi

bahwa PT Jalur Nugraha Ekakurir tidak menepati janji dalam ketepatan waktu dan dalam proses pengiriman paket.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah Perusahaan ekspedisi yang benar-benar memperhatikan keamanan paket dalam proses pengiriman barang. Namun, kenyataannya, masih ada paket yang rusak ketika diterima oleh pelanggan. Khususnya paket dalam bidang elektronik. Sebagaimana kita ketahui bahwa paket yang berisikan alat-alat elektronik merupakan hal yang mudah rusak akibat benturan-benturan terhadap benda lain.

Wacana diatas sangatlah perlu untuk dikaji lebih dalam lagi mengenai masalah apa yang mendasari hal tersebut terutama apabila dikaitkan dengan etika bisnis islam, karena dalam bermuamalah dianjurkan untuk saling menguntungkan terhadap sesama dan menghindari kerugian atau kekecewaan .Tanggung jawab dalam bermuamalah juga lebih ditekankan untuk tidak saling merugikan atau hanya menguntungkan sepihak saja.

Dari uraian diatas, penulis tertarik dan berkeinginan meneliti lebih lanjut tentang "**ANALISIS *SERVICE EXCELLENT* JASA EKSPEDISI DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM PADA PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG UTAMA KEDIRI"**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dari konteks penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik suatu permasalahan yang akan di kaji lebih mendalam pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Penerapan *Service Excellent* pada Jasa Ekspedisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri?
2. Bagaimana *Service Excellent* pada Jasa Ekspedisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri Di Tinjau dari Etika Bisnis Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari konteks penelitian serta fokus penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Penerapan *Service Excellent* pada Jasa Ekspedisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri.
2. Untuk mengetahui *Service Excellent* pada Jasa Ekspedisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri Di Tinjau dari Etika Bisnis Islam.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti
   a. Sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai *Service Excellent* pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri Di Tinjau dari Etika Bisnis Islam.
   b. Dapat menerapkan serta membandingkan antara ilmu yang di dapat selama perkuliahan yang berkaitan dengan penelitian dan keadaan yang sebenranya secara langsung pada obyek penelitian.
2. Bagi Akademisi

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah referensi perpustakaan STAIN Kediri khususnya Prodi Ekonomi Syariah dan

dapat membantu penelitian selanjutnya yang membahas permasalahan yang sama.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan terkait ekonomi islam.

E. Telaah Pustaka

1. Ratnawati Ovi, Universitas Negeri Malang pada tahun 2014 melakukan penelitian dengan Judul " Penerapan*Service Excellent* pada Nasabah Bank Jatim Cabang Pasuruan". Dalam Penelitian ini membahas tentang penerapan pelayanan prima Bank jatim cabang pasuruan dan membahas tentang factor-faktor yang menghambat pendukung pelayanan prima yang ditetapkan bank jatim cabang pasuruan. Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa, Layanan yang diberikan Bank jatim cabang pasuruan kepada nasabahnya telah sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk faktor pendukung dalam penerapan layanan prima di bank jatim cabang pasuruan adalah adanya pendidikan dan pelatihan yang harus diikuti oleh pegawai, lingkungan kerja yang nyaman, serta fasilitas yang menunjang. Sedangkan untuk factor penghambatnya adalah tingkat pengetahuan dari setiap nasabah yang berbeda. Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas

tentang *service excellent* (Pelayanan prima) yang diterapkan. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek yang diteliti serta tinjauannya.[7]

2. Siti Atminatun Zulaikah, STAIN Kediri pada tahun 2013 melakukan penelitian dengan Judul "Pelayanan Prima Pengurusan Ibadah Haji Plus Umroh dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Penyelenggara Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Aminareka Perdana)". Dalam penelitian ini membahas tentang Pelayanan yang ada pada PT.Aminareka Perdana beserta tinjauannya dalam etika bisnis islam . Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan yang dilakukan PT. Aminareka Perdana sudah memberikan Pelayanan terbaiknya untuk para jamaahnya. PT. Aminareka Perdana juga melakukan pelayanan sesuai dengan etika bisnis islam yang berpegang pada aturan-aturan syariah. Jadi biro penyelenggara ibadah umroh dan haji plus PT. Aminareka Perdana sudah memberikan pelayanan yang prima dan sudah sesuai dengan etika bisnis islam. Adapun persamaan penelian tersebut dengan penelitian penulis adalah pada pokok pembahasan tentang pelayanan prima dan tinjauannya dalam etika bisnis islam. Sedangkan perbedaanya terletak pada objek penelitianny, Penelitian sebelumnya mengambil objek pada Biro jasa haji sedangkan penulis mengambil objek pada Jasa Ekspedisi. Dan penelitian sebelumnya lebih ditekankan kepada pembahasan tentang

---

[7] Ratnawati Ovi," Penerapan *Service Excellent* pada Nasabah Bank Jatim Cabang Pasuruan", Skripsi Universitas Negeri Malang,2014.

etika dalam berbisnisnya sedankan penelitian sekarang mengacu kepada etika dalam bekerja nya atau dalam pelayanannya.[8]

3. Setyaningsih, Universitas Negeri Sebelas Maret pada tahun 2015 melakukkan penelitian dengan Judul "Analisis Penerapan Pelayanan Prima *(Service Excellent)* pada Perusahaan Jasa PT. Pos Indonesia Surakarta". prima *(Service Excellent)* pada PT Pos Indonesia Surakarta untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa adanya kekurangan dalam hal pelayanan perihal sikap karyawan terhadap pelanggan dengan itu penulis menyarankan untuk diterapkannya program 3S yaitu senyum,sapa,salam. Dalam hal penanganan keluhan atau complain ada 4 cara penanganan yaitu mendengarkan, confirmation, tindakan, tindak lanjut. Adapun persamaan penelitian penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah pokok pembahasan tentang pelayanan prima pada jasa ekspedisi. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian serta tinjauannya .Penelitian sebelumnya mengambil objek pada Jasa ekspedisi PT.Pos Indonesia sedangkan penulis pada PT. JNE, dan tinjauan etika bisnis islam.[9]

---

[8] Siti Atminatun Zulaikah, "Pelayanan Prima Pengurusan Ibadah Haji Plus Umroh dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Penyelenggara Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Aminareka Perdana)", Skripsi STAIN Kediri,2014.

[9] Setyaningsih, "Analisis Penerapan Pelayanan Prima(Service Excellent) Pada Perusahaan Jasa PT.POS Indonesia Surakarta", Skripsi Universitas Negeri Sebelas Maret ,2015.