



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 4152-4160

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Urgensi Layanan Quick Response Guna Mengatasi Komplain Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli

Sabari Lase¹, Emanuel Zebua², Eliagus Telaumbanua³, Nanny A. Bu.ulolo⁴

Manajemen, Universitas Nias

Email: sabarilase1999@gmail.com¹

Abstrak

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, pelayanan pelanggan yang responsif dan efektif menjadi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Penelitian ini menginvestigasi urgensi layanan Quick Response sebagai strategi yang diterapkan oleh PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli dalam mengatasi komplain pelanggan dengan tujuan meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan pelanggan yang pernah mengajukan komplain kepada perusahaan, serta melalui analisis dokumen internal perusahaan terkait penanganan komplain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Quick Response yang efektif berperan penting dalam memenuhi harapan pelanggan dan membangun kepercayaan. PT. JNE Express tidak menerapkan layanan quick respon khusus penanganan komplain pelanggan melainkan melakukan penanganan complain dengan komunikasi antara pelanggan yang komplain dengan karyawan. Hal ini dilakukan karena tingkat komplain sangat rendah. Pelanggan yang merasa bahwa komplain mereka ditangani dengan cepat dan dengan respon yang baik cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka dan memiliki kecenderungan untuk tetap menjadi pelanggan setia. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli dalam menerapkan layanan Quick Response, termasuk keterbatasan sumber daya dan perluasan kemampuan dalam mengintegrasikan teknologi untuk penanganan komplain yang lebih efisien.

Kata Kunci: kepercayaan konsumen, komplain, Quick Response, urgensi.

Abstract

In a competitive business environment, responsive and effective customer service is the key to maintaining and increasing consumer trust. This research investigates the urgency of Quick Response services as a strategy implemented by PT. JNE Express Gunungsitoli Branch in resolving customer complaints with the aim of increasing the level of consumer trust. This research uses a qualitative descriptive method by collecting data through in-depth interviews with customers who have submitted complaints to the company, as well as through analysis of internal company documents related to handling complaints. The research results show that effective Quick Response services play an important role in meeting customer expectations and building trust. PT. JNE Express does not implement a special Quick Response service for handling customer complaints but instead handles complaints by communicating between complaining customers and employees. This is done because the level of complaints is very low. Customers who feel that their complaints are handled quickly and with a good response tend to be more satisfied with their experience and are more likely to remain loyal customers. This research also identifies several challenges faced by PT. JNE Express Gunungsitoli Branch in implementing Quick Response services, including limited resources and expanding capabilities in integrating technology for more efficient complaint handling.

Keyword: complaints, consumer trust, Quick Response, urgency

PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pelayanan pengiriman dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para pesaingnya. Kepercayaan konsumen menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis untuk meraih sukses. Lebih penting lagi adalah bahwa kepercayaan pelanggan menjadi dasar bagi bisnis tersebut untuk tetap bertahan dan terus berkembang. Kepercayaan merupakan salah satu pondasi dari bisnis apapun, suatu transaksi bisnis antara dua belah pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing pihak saling mempercayai (Rosiana, Haris, 2018)

Tingginya transaksi belanja secara online yang secara khusus dilakukan oleh masyarakat Kepulauan Nias di Gunungsitoli, meningkatkan permintaan jasa pengiriman barang. Peningkatan penggunaan jasa pengiriman barang tak bisa dihindari dari berbagai keluhan dari konsumen atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. JNE Cabang Gunungsitoli. Karena tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan harapan dan tidak memenuhi kebutuhan pelanggan (Maulana, 2016) Dari sumber yang ditemukan bahwa keluhan atau komplain konsumen bervariasi, mulai dari keterlambatan pengantaran barang, barang rusak diperjalanan, kurir malas menghubungi konsumen jika tidak ketemu pada saat

barang diantar dialamat dan juga etika komunikasi kurir ketika konsumen menyampaikan keluhan. Selain itu, ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para pesaingnya. Maka, perusahaan harus tahu apa yang perlu diperbaiki dan apa yang perlu ditingkatkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Ayu & Slamet, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Husein Anugrah H (2021), yang berjudul "Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dari rumusan masalah yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan (Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya. QR Code dikembangkan sebagai suatu kode yang memungkinkan isinya untuk dapat diterjemahkan dengan kecepatan tinggi (Rouillard, 2018: 50).

Menurut Moleong (2014:97) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Maka dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang Urgensi Layanan Quick Response Guna Mengatasi Komplain Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli. Untuk mengetahui urgensi layanan Quick Response guna mengatasi komplain pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan konsumen, bentuk layanan Quick Response guna mengatasi komplain pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan konsumen dan pola penanganan komplain pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan konsumen pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli.

METODE PENELITIAN

Metode dan pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif suatu data penelitian untuk mendiskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas sosial, sikap dan manusia. Ragam peristiwa, pemikiran dan persepsi orang atau kelompok. Menurut Sugiyono (2018:213), "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Rambat Lupiyoadi (2018:247), perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap "tidak puas" atas kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan harus

dilihat sebagai “masukan” bagi organisasi/perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang/jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Berdasarkan data dan informasi dari karyawan dan pelanggan di JNE Express Cabang Gunungsitoli bahwa perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli menerima komplain dari para pelanggan atas jasa pengiriman barang yang diterima pelanggan. Berikut data komplain para pelanggan di PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, yaitu:

Tabel 1 Data Komplain Pelanggan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli

No	Jenis Pengiriman	Jumlah Komplain/ Bulan	Penanganan
1	COD	5 Org	Ditangani
2	Non COD	2 Org	Ditangani

Sumber: Diolah peneliti 2023

Adapun Jenis komplain pelanggan atas jasa perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, sebagai berikut:

Tabel 2 Data Komplain Pelanggan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli

No	Jenis Komplain	Penanganan	Waktu Penanganan
1	Barang tidak sesuai dengan permintaan konsumen (COD).	Ditangani	6 Juni 2023
2	Alamat tidak sesuai contoh alamat di buat di paket pasar gunungsitoli saja (Non COD)	Ditangani	16 Juni 2023
3	Barang rusak seperti cairan, dan kiriman yang berbahan kaca	Ditangani	20 Juni 2023
4	Salah isi kiriman kesalahan dari seller	Ditangani	26 Juni 2023

Sumber: Diolah peneliti 2023

Sesuai data di atas, maka PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli melakukan tindakan penanganan dengan cara yaitu setelah penyebab masalah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengambil tindakan perbaikan. Cara mengatasi yang lain yang dilakukan oleh

perusahaan berupa mengganti barang yang rusak, meningkatkan proses operasional, atau mengoreksi kesalahan lainnya.

Adapun data komplain para pelanggan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli berdasarkan jenis komplain pada bulan Juni 2023, yaitu:

Tabel 3 Data Komplain Berdasarkan Jenis Komplain

No	Jenis Komplain	Waktu	Jumlah
1	Barang rusak ringan seperti bungkusannya koyak, kardusnya lembab	1 bulan	1 paket
2	Barang tidak sesuai dengan permintaan konsumen	1 bulan	5 paket
3	Alamat tidak sesuai	1 bulan	10 paket
4	Barang rusak ringan seperti plastiknya koyak.	1 bulan	1 paket
5	Barang tidak datang tepat waktu khusus servis ekonomis (JTR) karena dari origin sampai ke kota tujuan via jalur darat.	1 bulan	2 paket

Sumber: Diolah peneliti 2023

Berdasarkan pada berbagai permasalahan komplain tersebut, peneliti mencoba menanyakan beberapa hal terkait tentang urgensi layanan Quick Response guna menangani komplain pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan konsumen. Menurut Adi Krismanto (2019:162), Penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.

Layanan Quick Response sangat penting dalam mengatasi komplain pelanggan dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, seperti PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Ramlall (2019: 97), Quick Response adalah kemampuan organisasi untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap perubahan lingkungan eksternal atau permintaan pelanggan. Hal ini melibatkan kecepatan dalam mengidentifikasi perubahan, mengambil tindakan yang diperlukan, dan memberikan solusi yang tepat waktu. Ini adalah salah satu cara untuk mendemonstrasikan integritas, tanggung jawab, dan fokus pada kepuasan pelanggan. Mayer et al. (dalam Mulyana, 2016: 147) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (ability), kebaikan hati (benevolence), dan integritas (integrity). Berikut urgensi layanan Quick Response untuk mengatasi komplain pelanggan pada PT. JNE Express

Cabang Gunungsitoli, yaitu:

1. Tanggapan cepat terhadap masalah
Ketika pelanggan menghadapi masalah atau komplain terkait layanan atau produk, tanggapan cepat sangat penting. Layanan Quick Response memungkinkan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli untuk segera merespons keluhan dan mencari solusi yang memuaskan bagi pelanggan. Dengan merespon masalah dengan cepat, perusahaan dapat menghindari penumpukan masalah yang dapat merusak citra perusahaan.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan
Pelanggan yang merasa dihargai dan didengarkan cenderung lebih puas dengan pengalaman yang diterima. Dengan memiliki layanan Quick Response yang efektif, PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli dapat menunjukkan bahwa perusahaan peduli dengan kebutuhan dan masalah pelanggan. Ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat pelanggan merasa bahwa perusahaan berusaha untuk memberikan solusi yang terbaik.
3. Membangun kepercayaan dan reputasi
Kemampuan untuk merespon dengan cepat terhadap komplain pelanggan mencerminkan dedikasi perusahaan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Ini membantu membangun reputasi perusahaan sebagai entitas yang dapat diandalkan, berintegritas, dan peduli terhadap konsumen. Menurut Noorman et al. (dalam Asmi Ishak & Zhafiri Luthfi (2019: 87), bahwa kepercayaan sebagai kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya. Sehingga kepercayaan yang dibangun melalui respons cepat dapat mendorong pelanggan untuk tetap setia dan bahkan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.
4. Menjaga pertumbuhan bisnis
Pelanggan yang puas dan merasa didengarkan lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang dan mempertahankan loyalitas terhadap merek. Layanan Quick Response yang efektif dapat membantu PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli dalam mempertahankan pelanggan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pertumbuhan bisnis jangka panjang.
5. Meminimalkan dampak negatif
Bahkan jika masalah tak terelakkan, merespon komplain dengan cepat dapat membantu meminimalkan dampak negatif yang mungkin timbul. Pelanggan akan lebih memahami jika mereka melihat bahwa perusahaan mengambil langkah-langkah aktif untuk mengatasi situasi dan memberikan solusi.
6. Peningkatan perbaikan dan inovasi

Dengan terus memantau dan merespons komplain pelanggan, PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli dapat mendapatkan wawasan berharga tentang area-area yang perlu ditingkatkan. Informasi ini dapat membantu perusahaan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan pada layanan mereka. Respons cepat terhadap komplain juga mendorong inovasi dalam memenuhi harapan pelanggan.

7. Menghindari eskalasi komplain

Ketika komplain pelanggan tidak ditangani dengan cepat dan efektif, ada kemungkinan komplain tersebut akan meningkat menjadi masalah yang lebih besar. Dalam beberapa kasus, pelanggan yang tidak puas dapat membagikan pengalaman negatif mereka secara luas melalui media sosial atau ulasan online.

Dalam konteks industri layanan pengiriman seperti PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, di mana interaksi dengan pelanggan berfokus pada pengiriman barang, Layanan Quick Response dapat menjadi pembeda yang signifikan dalam pasar yang kompetitif. Dengan merespons komplain pelanggan dengan cepat, memprioritaskan kepuasan pelanggan, dan menunjukkan komitmen untuk memecahkan masalah, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dan memperkuat kepercayaan pelanggan.

Hasil analisis terhadap data penelitian yang telah dilakukan, menjawab rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan sebelumnya, bahwa: (1) Dengan adanya layanan quick response, PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli lebih cepat, efisien dan efektif untuk menangani dan menyelesaikan komplain pelanggan yang terjadi di wilayah kerja Gunungsitoli sehingga penanganan cepat tersebut memberikan suatu dampak yang positif bagi perusahaan yaitu pelanggan semakin percaya dan loyal atas layanan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli. (2) Pola layanan Quick Response adalah pendekatan yang sangat penting dalam mengatasi komplain pelanggan dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Untuk mengimplementasikannya dalam PT. JNE Express secara umum, ada beberapa pola layanan quick response yang diterapkan, seperti dikemukakan oleh Menurut Wanke et al. (2018: 126) yaitu: membentuk tim penanganan komplain, pemantauan komplain, melakukan tindakan respon cepat, menganalisa akar masalah dan penyelesaian masalah. (3) PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli dalam penanganan komplain pelanggan menggunakan layanan quick response walaupun tingkat komplain sangat rendah sehingga komplain pelanggan tersebut dapat lebih cepat ditangani secara langsung melalui tahapan dalam mengajukan komplain kepada perusahaan antara pelanggan yang komplain dengan karyawan. Dengan demikian tidak ada kendala dalam penerapan layanan quick response dalam hal pengecekan barang dan pengiriman barang ke alamat pelanggan serta

penanganan complain justru layanan quick response tersebut sangat tepat, cepat, efektif dan efisien digunakan. Hal ini membuat para konsumen mendapatkan jaminan terhadap barang produk yang dikirim dan diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa secara keseluruhan, layanan Quick Response memiliki urgensi yang sangat penting dalam konteks PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli untuk mengatasi complain pelanggan dan secara signifikan meningkatkan kepercayaan konsumen. Urgensi layanan Quick Response dalam mengatasi complain pelanggan bagi PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli adalah kunci untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan konsumen. Dengan merespon dengan cepat, memberikan solusi yang memuaskan, dan menunjukkan komitmen untuk menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperkuat citra mereka sebagai mitra pengiriman yang handal dan dapat diandalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Krismanto. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyaltas Nasabah, Tesis Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ayu, M., & Slamet, A. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan Astra Motor Slawi di Kabupaten Tegal. *Management Analysis Journal*, 4(4), 318–325. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8884>
- Harahap, H. A. (2021). Pengaruh penerapan Quick Response code indonesian standard (qris) terhadap kepuasan nasabah bsi kc 2 Palangka Raya (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2019). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Lexy J, Moleong. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat., (2018). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 13, Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mulyana, Fitra., Y. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi resiko, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Online: Study Pada Toko Online OLX.co.id. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Ramlall. (2019). Sistem Pembayaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rosdiana, R., & Haris, I. A. (2018). Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat beli produk pakaian secara online. *International Journal of Social Science and Business*, 2(3), 169-175.
- Rouillard, J. (2018). Contextual QR Codes. In *Computing in the Global Information Technology. ICCGI'08. The Third International Multi-Conference*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Alfabeta. Bandung.
- Wanke, et al, (2018). *Business Research Methods (Eight Edition)*, (South Western, USA: Cengage Learning).