



BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas pendahuluan yang diawali dengan latar belakang masalah, yaitu penjabaran mengenai kondisi ekonomi dari objek yang diteliti serta fenomena yang menjadi dasar untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini. Lalu, yang kedua adalah identifikasi masalah, yaitu uraian mengenai masalah-masalah yang dipertanyakan. Selanjutnya yang ketiga adalah batasan masalah, yaitu kebijakan untuk mempersempit masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya agar pembahasannya dapat lebih terarah.

Setelah batasan masalah, terdapat batasan penelitian, yaitu kebijakan yang dipergunakan untuk membatasi penelitian dengan pertimbangan waktu, tenaga, dan dana. Setelah itu, terdapat rumusan masalah yang merupakan formulasi mengenai inti masalah yang akan diteliti secara lebih lanjut dan konsisten. Selanjutnya yang akan dibahas adalah tujuan penelitian, yaitu sesuatu yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian. Pada bagian akhir, penulis membahas manfaat penelitian, yaitu uraian mengenai manfaat penelitian bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era modern saat ini sektor jasa telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan dengan dekade sebelumnya. Perkembangan pada sektor jasa dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan konsumen akan berbagai industri pada sektor jasa. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Jakarta, Ditandatangani dan Diterbitkan pada tanggal 10 Januari 2023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Industri jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa yang dapat dilihat dari perkembangan dan berbagai jenis industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang berada jauh diluar daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan.

Salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau kurir adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut dengan JNE. PT. Jalur Nugraha Ekakurir didirikan tahun 1990 oleh Suprpto, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman tepat waktu melalui gudang 'Rush Handling'. PT. JNE dikenal memiliki pelanggan yang banyak dan loyal. Terbukti pada tahun 2021 JNE menerima penghargaan *Indonesia WOW Brand 2021 Category Courier Service, The Most Innovative Company for The Implementation of Cloud Technology Systems* oleh Warta Ekonomi, dan *The Best Brand dari Corporate Image Award 2021 kategori Kurir Indonesia* oleh Frontier Group & Majalah Marketing. Pada tahun 2016 PT JNE menerima *Service Quality Awards* yang diselenggarakan tahun 2016 oleh *Service Excellence Magazine*, *Indonesian Original Brands 2016* oleh *SWA & Business Digest* dan *Top Brand Award* Kategori Jasa Kurir oleh Majalah Marketing.

JNE melayani kiriman paket dan dokumen tepat waktu tujuan dalam negeri melalui lebih dari 1,500 titik layanan eksklusif dari penjemputan hingga pengantaran yang tersebar di seluruh Indonesia. Layanan ini memanfaatkan moda transportasi tercepat yang tersedia dan melayani beragam jenis layanan sesuai kebutuhan konsumen. Dalam industri jasa



pengiriman barang, hal yang paling penting dan harus diperhatikan adalah kemudahan, keamanan, dan ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang sampai ke tempat tujuan.

PT JNE Logistics, anak usaha PT Jalur Nugraha Ekakurir, telah menyiapkan rencana besar untuk menggarap layanan logistik di Indonesia. Salah satunya, membangun pusat gudang yang disebut JNE Logistics Center di kawasan Cimanggis seluas 1,5 ha. Setelah proyek itu rampung, JNE Logistics akan mendirikan gudang lagi di kawasan lain, seperti Sumatera.

JNE Logistics meski baru dibesut tahun 2013, tapi diklaim memiliki tiga keunggulan. Pertama, sistem teknologi informasi cukup baik. Kedua, jaringannya terbangun luas. Sebagai contoh JNE punya shuttle truck dari Aceh sampai Bali. Ketiga, nama besar perusahaan induknya diyakini akan memudahkan JNE Logistics dalam merebut pasar. Karena itu, JNE fokus menggarap segmen FMCG, telekomunikasi dan elektronik

“JNE Logistics juga menjadi anak emas Garuda Indonesia, karena tiap bulan cargo load kami mencapai Rp 6 milyar ke Garuda,” imbuh Johari. Menurut Johari, pihaknya telah lama mempercanggih divisi logistiknya. “Kami belajar logistics sejak tahun 1997,” katanya. Keseriusan JNE ditunjukkan dengan membangun gudang di Bali, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Bandung, Palembang dan Medan. Selain gudang, JNE juga menambah depot yang terhubung online dengan CCTV, smoke detector dan alat pengaman lainnya.

JNE pun telah menyiapkan armada truk yang dilengkapi Global Positioning System untuk memudahkan pemantauan. Armada truk mencapai lebih dari 2 unit kendaraan. Didukung oleh 3.000 herai dan 250 kantor cabang JNE. Ribuan gerai itu 90% milik mitra bisnis JNE.



JNE Logistic didukung oleh SDM yang terlatih dan berpengalaman, JNE Logistic memperkenalkan layanan logistic menjadi sebuah pengalaman yang menyenangkan yaitu melalui angkatan darat yang dilengkapi oleh GPS, Sistem Manajemen Armada, dan Full Truck Load (FTL). Angkutan laut JNE menggunakan fasilitas Less Truck Load (LTL) dan Full Truck Load (FTL) atau transportasi Door to Door (DTD).

Saya memilih JNE sebagai penelitian dikarenakan penulis membantu kakak yang menggunakan Jasa Kurir JNE dalam menjalankan usaha menjual barang secara online. Barang yang dijual adalah album KPOP korea, lightstick, boneka, PIN, dll. JNE Kelapa Gading ramai dan suasananya nyaman dan ruko besar

JNE Ekspres yang digunakan tahun 2020 adalah JNE YES, REG (regular) dan JNE OKE. JNE YES (Yakin Esok Sampai) adalah layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk Minggu dan hari libur nasional). JNE OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) adalah Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari Service REGULER. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

Kemampuan dan keahlian pihak maskapai JNE dalam menciptakan strategi – strategi yang baik membuatnya dapat bersaing dengan para kompetitornya di industri kurir ekspres. Namun, dalam penyampaian jasa JNE seringkali memiliki masalah dalam pengiriman barang seperti barang yang dikirim dalam keadaan rusak, kemasan yang dikirim tidak bagus, alamat yang dikirim tidak jelas, nomer resi yang tidak terlacak di web, dan barang hilang.

Sebagai contoh, menurut berita detik.com bahwa pada bulan Juni 2019 ada pengiriman paket yang sudah sebulan lalu tidak sampai-sampai ke tempat tujuan pembeli. Sehingga



pembeli tersebut melakukan komplain pada pihak JNE yang bersangkutan. Hal itu membuat reputasi sebagai penjual menjadi jelek di mata pembeli. Ada juga paket yang dikirim lewat JNE YES, tidak sesuai dengan tujuan. Hal itu membuat penjual *online* merasa bahwa itu dapat merusak nama baik perusahaan itu sendiri.

Harga yang ditetapkan oleh JNE juga cukup bersaing dibandingkan dengan kompetitor usaha sebidang. JNE dengan gerai dan armada jasa kurir ekspres terbanyak di pasar domestik membuatnya mengukuhkan diri sebagai pemimpin dalam pangsa pasar sehingga para kompetitor menjadikan tarif JNE menjadi *benchmark* dari tarif jasa mereka. Akan tetapi, ada beberapa perusahaan kurir ekspres yang memiliki tarif lebih murah dibandingkan dengan JNE pada beberapa kota tujuan. Hal ini disebabkan karena beberapa perusahaan hanya berfokus kepada pengiriman beberapa kota saja sehingga dapat lebih efisien dan efektif dalam pengiriman barang. Hal ini dapat menjadi masalah bagi JNE jika JNE hanya tinggal diam dan tidak melakukan pengambilan strategi dan kajian tarif harga yang telah diterapkan. Konsumen yang loyal sekalipun dapat beralih apabila tarif harga yang diterapkan JNE tidak dapat bersaing, terutama bagi pelaku *business to business* yang melakukan pengiriman barang dengan intensitas yang tinggi.

Dengan banyaknya masalah layanan yang timbul, banyak konsumen yang akhirnya kurang percaya dengan pelayanan yang baik dari JNE tersebut, dikarenakan dalam benak konsumen bahwa JNE sering terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang membuat konsumen merasa tidak puas, dan berdampak pada beralihnya konsumen yang loyal ke jasa kurir ekspres lainnya yang memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen tersebut. Dan masih banyak lagi hal – hal yang membuat konsumen akhirnya menyimpulkan bahwa dalam kualitas layanan JNE buruk kepada para konsumennya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Lupiyoadi (2008:181) Kualitas Layanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. J. Supranto (2006:234) menyatakan harapan pengguna jasa dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji informasi pemasar dan saingannya. Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh JNE Kelapa Gading?
2. Bagaimana harga yang ditetapkan oleh JNE Kelapa Gading?
3. Bagaimana kepuasan konsumen yang dirasakan oleh JNE Kelapa Gading?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada JNE Kelapa Gading?



C. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah JNE di Kelapa Gading.
2. Subjek Penelitian adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang JNE di Kelapa Gading.
3. Periode penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020 – Maret 2021

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: “Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Jasa Kurir JNE Kelapa Gading.”

E. Tujuan Penelitian:

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh JNE Kelapa Gading
2. Mengetahui harga yang ditetapkan oleh JNE Kelapa Gading
3. Mengetahui kepuasan konsumen yang dirasakan oleh JNE Kelapa Gading
4. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada JNE Kelapa Gading



F. Manfaat Penelitian:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. **Bagi Pihak Jasa Pengiriman Barang JNE**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan informasi untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang pengaruh dimensi setiap kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen JNE dan juga sebagai pertimbangan dalam mengambil setiap keputusan-keputusan.

2. **Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan pengiriman barang JNE

3. **Bagi Pihak Lain**

Hasil Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi sumber informasi pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat untuk kemudian meneliti lebih dalam lagi mengenai perusahaan ini ditinjau dari jenis jenis variabel yang berbeda, sehingga akan membuat lebih banyak penelitian.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.