BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perusahaan logistik adalah hal yang penting dalam melakukan distiribusi untuk mencapai tujuan pengiriman yang benar. Tentunya dalam melaksanakan distribusi salurannya bisa dilaksanakan melalui berbagai macam jalur seperti jalur darat, laut dan udara. Ditambah lagi Indonesia merupakan susunan kepualauan yang sangat memungkinkan untuk berkembangnya perusahaan logistik.

Hal ini tentu menimbulkan banyak perusahaan logistik yang bermunculan karena melihat peluang yang ada untuk tumbuh dan berkembang, tentu hal ini sebuah tren yang positif karena dapat membuat terbukanya lapangan pekerjaan. Perusahaan logistik sendiri pada saat ini tentu berkembang dengan pesat ditambah dukungan era 4.0 diantara pusaran pesatnya bisnis *e-commerce*. Kemajuan zaman yang semakin pesat saat ini tidak bisa di tolak bahkan cenderung memaksa orang untuk mengikuti perkembangannya. Karena jika tidak, maka orang-orang yang gagal mengikuti perkembangan zaman maka akan maka akan tertinggal dan merasa kuno.

Usaha logistik semakin bermunculan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kemudahan pengiriman barang baik untuk keperluan pribadi maupun keperluan bisnis. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan jual beli jarak jauh hingga antar provinsi sehingga pengiriman barang pun sangat diperlukan jasa logistik.

Indonesia sendiri saat ini sudah memiliki banyak sekali jasa pengiriman barang baik yang terkenal maupun tidak, perusahaan-perusahaan terkenal seperti J&T berani menjadikan artis nasional sebagai brand ambasadornya. Terdapat lebih 10 jasa logistik terkenal yang bisa dipilih oleh konsumen, seperti PT Pos Indonesia, JNE, J&T, Wahana, TIKI, Sicepat, Ninja, RPX, Pandu, NEX dan lain-lain. Dengan beragamnya *provider*, konsumen mempunyai pilihan yang dapat disesuaikan dengan selera dan *budget* yang ada.

Dikaprio Dewantoro, 2020
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Harga yang ditawarkan pun beragam oleh para penyedia jasa logistik dan cara menghitung jumlah harga pun beragam, ada yang menghitung berdasarkan volume barang, berat barang, dll. Berikut dapat dilihat beberapa perbandingan harga untuk masing-masing penyedia jasa ekpedisi.

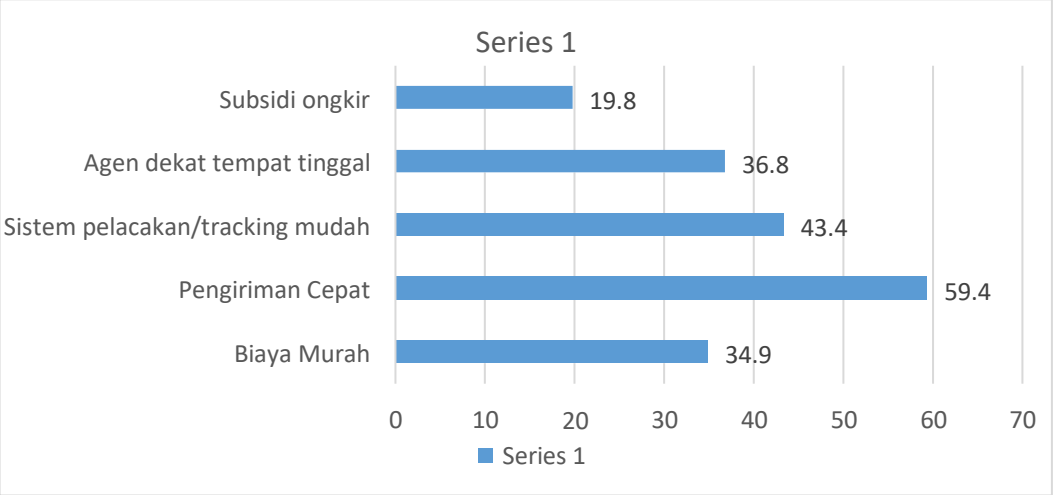
Tabel 1. Daftar harga jasa pengiriman di Indonesia

No	Jasa Pengiriman	Ongkir Paket 1kg (Tarif Reguler)	Estimasi Waktu Pengiriman
1	Pos Indonesia	Rp. 19.000	1-2 hari
2	JNE	Rp. 19.000	1-2 hari
3	J&T Express	Rp. 19.000	N/A
4	Wahana	Rp. 10.000	N/A
5	Tiki	Rp 19.000	1-2 hari
6	Ninja Express	Rp. 15.000	2-3 hari
7	Si Cepat	Rp. 19.000	1-2 hari
8	RPX	Rp. 18.000	2-4 hari
9	Pandu Express	Rp. 20.000	2 hari
10	Atri Express	Rp. 17.000 (belum PPN)	2 hari

Sumber: Data diolah digination.id

Selain harga yang menjadi pemikiran konsumen untuk memilih apa yang dipiilih oleh konsumen, ada beberapa alasan yang mendasari pemilihan keputusan untuk menggunakan jasa logistik yang ada, seperti pada diagram berikut.

Tabel 2. Alasan konsumen memilih jasa kurir



(sumber; data diolah digination.id)

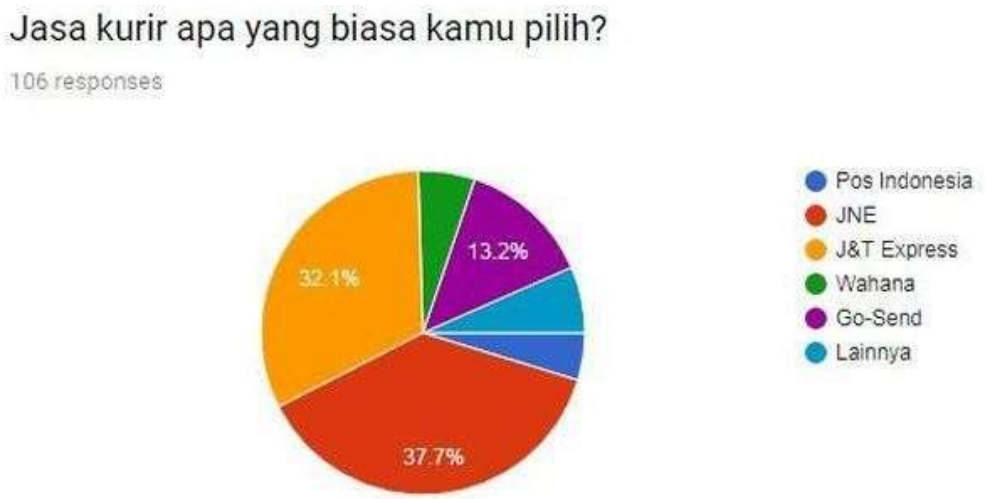
Sebanyak 63 responden atau 59,4% menyatakan bahwa faktor pengiriman cepat menjadi alasan utama dalam memilih jasa kurir. Sistem pelacakan

atau *tracking* yang mudah menjadi alasan kedua yang dipilih oleh 43,3% responden atau 46 orang. Alasan ketiga yaitu agen atau kantor dekat dengan lokasi tempat tinggal dipilih oleh 39 responden atau 36,8%. Biaya murah menjadi alasan keempat yang dipilih oleh 34,9% responden. Sementara sisanya sebanyak 19,8% responden menyatakan adanya subsidi ongkir juga memengaruhi pemilihan jasa kurir.

Bisnis pengiriman barang saat ini mengalami perkembangan yang signifikan sesuai dengan perkembang dunia bisnis online atau transaksi online di Indonesia. Para pemilik jasa pengiriman barang atau jasa logistik ini adalah suatu peluang yang bisa dimanfaatkan. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang atau logistik yang memnafaatkan adalah PT Titipan Kilat Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Sudah banyak juga prestasi-prestasi yang di raih oleh PT JNE dalam berbagai hal, diantaranya seperti Penghargaan Indonesia *Most Experiential Brand Activation Award* 2018, *Service Quality Award* 2018, *The Best Contact Center* 2018. Hal ini menunjukan bahwa PT JNE dapat bersaing di tengah derasnya pesaing-pesaing dalam hal usaha yang sama.

Tabel 3. Persentase pengguna jasa kurir



(sumber; Data diolah digination.id)

Terdapat sebuah survey yang dilakukan oleh platform digital *digination.id* didapatkan bahwa JNE menempati posisi pertama sebagai jasa logistik yang dipilih responden saat berbelanja online, dengan persentase sebesar 37,7% atau 40 orang. Posisi kedua ditempati oleh J&T Express yang dipilih oleh 34 responden atau 32,1%. Jasa kurir berikutnya yang menjadi favorit adalah Go-Send yang dipilih oleh 14 responden atau 13,2%. Selanjutnya Pos Indonesia sebesar 6,6% disusul Wahana

sebesar 5,7%. Sisanya memilih jasa pengiriman lain. Survey ini dilaksanakan pada tahun 2018.

Sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan tentu memiliki komunikasi dengan pelanggannya. Hal ini tentu akan dapat menimbulkan beberapa masalah-masalah yang kemungkinan terjadi. Masalah-masalah itu bisa timbul dari berbagai macam faktor, bisa internal maupun eksternal.

Masalah keterlambatan pengiriman paket merupakan hal yang sering terjadi pada perusahaan penyedia jasa pengiriman. Tapi hal ini tidak terjadi setiap hari, melainkan pada event-event tertentu seperti pada hari belanja online nasional (Harbolnas) yang diadakan setiap tanggal 12 Desember, pasca hari ini pasti permintaan pengiriman barang akan meningkat, biasanya kasus tersebut diiringi dengan keterbatasan tau ketidak sesuaian jumlah kurir dengan jumlah barang yang harus dikirim sehingga menimbulkan keterlambatan waktu pengiriman.

Kemudian masalah yang peneliti dapati adanya paket yang tidak terdeteksi pada saat nomer *Airwaybill* dimasukan ke dalam sistem *tracking* hal ini tentu dapat membingungkan konsumen yang ingin mengetauhi keberadaan paket.

Pengoptimalisasian karyawan juga di piker penting untuk mencegah hal-hal tersebut dapat terjadi, sehingga masalah-masalah yang ada dapat di minimalisir mungkin.

Terdapat beberapa cara yang di terapkan oleh PT JNE untuk mencapai kepuasan pelanggannya dengan memiliki kualitas layanan customer service yang responsive, membuka cabang yang banyak sehingga memudahkan konsumen, memiliki tracking yang baik untuk memudahkan konsumen mengontrol paketnya dan ketepatan yang diusahakan sesuai dengan pilihan penggunaan pelayanan pelanggan.

Tentunya hal-hal ini yang bersifat mempermudah transaksi akan berdampak baik dan dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung oleh para orang yang terlibat dalam kegiatan bisnis jual-beli dan juga para penyedia jasa logistik sebagai penyedia layanan antar. Pelayanan yang baik dan kepuasaan pelanggan merupakan dua hal yang saling berhubungan bahkan terkadang dalam mengidentifikasikan konsep kepuasa pelanggan menjadi kunci (Dawidowicz dan Gajewska, 2018)

Tidak hanya berbicara tentang pelayanan, perusahaan logistik juga harus memperhatikan ketepatan waktu pengiriman barang yang dilakukan, waktu pengiriman adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga hingga dapat tiba di tangan konsumen itu sendiri (Aminah et al, 2017). Karena hal tersebut merupakan salah satu point yang krusial untuk dan berpengaruh untuk kepuasan pelanggan sendiri. Banyak konsumen yang menggunakan jasa logistik yang dipercaya karena dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam ketepatan waktu pengiriman.

Fasilitas juga merupakan hal yang yang patut diperhatikan, suatu bentuk kebendaan yang mana fungsi dari itu untuk menambah nilai suatu produk atau jasa tersebut (Andari, 2017).

Tentu saja dikarenakan semua hal pada zaman sekarang telah berubah yang tadinya berbasis konvensional, sekarang semua berubah menjadi berbasis online. Mulai dari hal kecil hingga berbelanja pun bisa dilakukan hanya dengan menggerakan jari. Hal ini berdampak terhadap pertumbuhan jasa-jasa logistik yang ada di indonesia, karena sebelumnya jasa-jasa logistik cenderung lesu pertumbuhan jasa nya.

Namun dengan munculnya era online ini maka jasa logistik pun tentu diperlukan oleh pedagang maupun pembeli. Di indonesia sendiri banyak jasa logistik yang sudah memiliki nama besar dan sudah memiliki konsumen setianya. Salah satu unsur dari total nilai konsumen adalah kepuasan pelanggan dimana kualitas pelayanan merupakan unsur utama yang bersifat positif. Kualitas pelayanan bagi konsumen sendiri merupakan pembentuk dari kepuasan konsumen (Kusuman, dkk, 2018)

Terdapat beberapa penelitian yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa variable diantaranya kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas.

Menurut (Sakti dan Mahfudz, 2018), kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian tersebut didukung juga oleh (Harna Adianto, 2018), yang mana variable X dan Y yang diteliti sama dan mengahsilkan hasil yang sama-sama berpengaruh antara X terhadap Y.

Kemudian (Aminah, dkk, 2017), mengatakan bahwa di dalam penelitiannya ketepatan waktu (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) tetapi kepercayaan pelanggan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan uraian diatas menurut peneliti, penelitian-penelitian diatas memiliki kesepakan yang sama mengenai kepuasaan pelanggan akan layanan suatu jasa. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan verifikasi, maka dari itu peneliti menggunakan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE"**

I.2 Rumusan Masalah

Dengan hasil uraian latar belakang di atas maka dapat dihasilkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE?
2. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan pada JNE?
3. Apakah fasilitas tracking system berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE?

I.3 Tujuan Penelitian

Dengan hasil uraian dan rumusan masalah diatas maka dapat dihasilkan bahwa tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan JNE.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan fasilitas tracking system berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE.

I.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat terhadap segala pihak, diantaraya sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam menambah pengetahuan, konsep dan praktek ilmu pemasaran yang bermanfaat:

1) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman bagi peneliti mengenai kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking system JNE.

2) Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pandangan tentang kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking system agar dapat lebih berkembang dalam penelitian yang akan dating.

b. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan membantu membantu pengembangan ilmu pengatahuan sebagai referensi, untuk mengetauhi kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa, ketepatan waktu pengiriman paket dan fasilitas tracking system. Hal ini agar dapat membantu pihak JNE untuk meningkatkan kualitas dan agar mendapatkan ilmu yang bermanfaat dari penelitian ini.