

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan konsumen di Indonesia pada saat ini sudah semakin bertambah dan mengikuti perkembangan zaman, persaingan dalam bidang usaha yang bergerak dibidang jasa semakin meningkat tiap tahunnya. Perusahaan jasa yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen. Dalam menentukan jasa, para konsumen tidak ingin memilih suatu jasa yang tidak memiliki standard mutu yang baik, nantinya akan berdampak pada puas atau ketidakpuas konsumen terhadap suatu jasa yang digunakan.

Salah satu perusahaan jasa yang mengalami kemajuan adalah jasa pengiriman. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Keberadaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan konsumen umum namun juga pelaku bisnis. Terutama pelaku bisnis online atau e-commerce menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang kepada pelanggannya di seluruh Indonesia hingga di luar negeri. Hal ini menjadikan jasa pengiriman memiliki hubungan dengan para pelaku bisnis. Melihat banyaknya jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia membuat para pelaku bisnis perlu menentukan jasa pengiriman yang tepat untuk digunakan.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang berpusat di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprpto Suparno. Peluang yang terus tumbuh ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang. Tabel 1.1 Jasa Pengiriman Terbaik di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Jasa Pengiriman Terbaik di Indonesia**

No	Nama Jasa Pengiriman
1.	Pos Indonesia
2.	JNE
3.	Tiki
4.	J&T
5.	Lion Parcel

Sumber : [www.fastpay.co.id](http://www.fastpay.co.id). 14 Januari 2019, 20: 35 WIB

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jasa pengiriman terbaik di Indonesia adalah Pos Indonesia. Pos Indonesia berada diposisi pertama, JNE menyusul diurutan kedua, Tiki diurutan ketiga, J&T berada diurutan keempat, dan Lion Parcel berada diurutan kelima. JNE menjadi salah satu perusahaan jasa pengiriman terbaik di Indonesia namun JNE belum mampu berada di peringkat pertama sebagai jasa pengiriman terbaik. Tabel 1.2 Data Top Brand Index JNE Tahun 2016-2018.

**Tabel 1.2**  
**Data Top Brand Index JNE Tahun 2016-2018.**

JNE	Persentase Top Brand Index		
	2016	2017	2018
	47,6%	49,4%	45,0%

Sumber : <http://www.topbrand-award.com>. 10 Januari 2019, 22: 31 WIB

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai Data Top Brand Index JNE Tahun 2016-2018. *Top brand index* JNE pada tahun 2016 sebesar 47,6%, JNE mengalami peningkatan *top brand index* di tahun 2017 sebesar 49,4% dan mengalami penurunan *top brand index* di tahun 2018 sebesar 45,0%. Hal ini menunjukkan indikasi konsumen kurang puas dengan pelayanan yang diberikan JNE kepada konsumen. Apabila konsumen merasa puas, konsumen akan menggunakan kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain tentang jasa yang diberikan sebaliknya jika Apabila konsumen merasa tidakpuas,

konsumen tidak akan menggunakan kembali serta memberi rekomendasi yang negatif kepada orang lain tentang jasa yang digunakan. Panjaitan Dan Yulianti (2016) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Penelitian ini didahului prasurvey 30 orang pengguna jasa layanan JNE dan didapat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3**  
**Hasil Prasurvey Pengguna Jasa Pengiriman JNE Di Bandar Lampung**

<b>Responden</b>	<b>Banyak Menggunakan JNE (Sebulan)</b>	<b>Puas/Tidak Puas</b>	<b>Keterangan</b>
1	1 Kali	Tidak Puas	Tidak Tepat Waktu
2	1 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
3	2 Kali	Tidak Puas	Harga Tinggi
4	4 Kali	Puas	Barang Diasuransikan
5	2 Kali	Tidak Puas	Tidak Tepat Waktu
6	1 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
7	4 Kali	Puas	Cepat Dalam Menangani Keluhan
8	2 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
9	5 Kali	Puas	Barang Diasuransikan
10	1 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
11	2 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
12	4 Kali	Puas	Varian Paket Pengiriman
13	2 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
14	5 Kali	Puas	Barang Diasuransikan
15	1 Kali	Tidak Puas	Tidak menjangkau daerah terpencil
16	1 Kali	Tidak Puas	Tidak Tepat Waktu
17	6 Kali	Puas	Varian Paket Pengiriman
18	2 Kali	Tidak Puas	Harga Tinggi
19	2 Kali	Tidak Puas	Harga Tinggi
20	6 Kali	Puas	Barang Diasuransikan

21	4 Kali	Puas	Barang Diasuransikan
22	1 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
23	5 Kali	Puas	Barang Diasuransikan
24	1 Kali	Tidak Puas	Status Barang Tidak Sesuai
25	2 Kali	Tidak Puas	Tidak menjangkau daerah terpencil
26	5 Kali	Puas	Cepat Dalam Menangani Keluhan
27	2 Kali	Tidak Puas	Tidak menjangkau daerah terpencil
28	5 Kali	Puas	Cepat Dalam Menangani Keluhan
29	2 kali	Tidak Puas	Tidak menjangkau daerah terpencil
30	2 kali	Tidak Puas	Harga Tinggi

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Tabel 1.3 mengenai hasil prasurvei keluhan konsumen jasa pengiriman JNE Bandar Lampung. Masih terdapat banyak keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan JNE terhadap konsumen, dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan JNE belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen. JNE perlu melakukan evaluasi terkait layanan yang diberikan kepada konsumen. Dikarenakan kualitas pelayanan merupakan faktor penting terkait kepuasan konsumen. apabila konsumen merasa terpuasakan dengan layanan jasa yang diberikan konsumen akan menggunakan lagi jasa tersebut bahkan akan merekomenadsikan hal positif kepada orang lain sebaliknya apabila konsumen merasa tidakpuas terhadap layanan yang diberikan konsumen tidak akan menggunakan lagi serta meberikan tanggapan yang negatif mengenai jasa tersebut. Menurut Hardono (2015) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Banyaknya pelaku bisnis online dan pengguna smartphone saat ini, merubah gaya hidup dan perilaku konsumen, konsumen mengharapkan sebuah kemudahan dalam industri jasa pengiriman dikarenakan jasa pengiriman sebagai media yang sangat penting dalam pendistribusian barang. Salah satu bentuk harapan dari konsumen mengenai jasa pengiriman barang adalah sebuah kemudahan. Untuk mempermudah konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman JNE telah mengeluarkan sebuah aplikasi yaitu MyJNE yang berfungsi mengecek tarif pengiriman JNE seluruh Indonesia, mengecek status pengiriman JNE, mengecek lokasi JNE terdekat dan melakukan transaksi jual beli antara penjual dan pembeli individual, aplikasi diharapkan dapat mempermudah konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman JNE yang nantinya dapat berdampak pada kepuasan konsumen JNE.

Jasa pengiriman harus memperhatikan kualitas pelayanan konsumen, kualitas pelayanan yang kurang/tidak sesuai dengan harapan konsumen akan memberikan pengaruh yang kurang baik kepada kepuasan konsumen serta harus memperhatikan kemudahan dalam menggunakan jasa pengiriman dikarenakan saat ini banyak pelaku bisnis online dan pengguna smartphone yang mengharapkan kemudahan dalam menggunakan jasa pengiriman sehingga tidak mempersulit kegiatan jual beli atau pengiriman barang. Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE BANDAR LAMPUNG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang di atas maka, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung ?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung ?

3. Apakah kualitas pelayanan dan kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung ?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pengiriman JNE di Bandar Lampung.

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kemudahan.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bandar Lampung.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan September 2018 sampai dengan April 2019

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan, kemudahan, dan kepuasan konsumen.

### **1.4 Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang pemasaran.

### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan strategi pemasaran dalam meningkatkan penjualan.

## **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

**Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN LAMPIRAN**