

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era globalisasi, kebutuhan akan jasa pengiriman semakin meningkat pesat. Jasa pengiriman merupakan salah satu kebutuhan pelanggan. Pelanggan biasanya menginginkan segala sesuatunya cepat, mudah, aman, dan praktis saat mengirimkan produknya. Dalam bisnis jasa pengiriman barang perlu adanya respon yang sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan melakukan kombinasi dan respons yang berbeda atau rangkaian aktivitas yang berbeda untuk setiap pelanggan sangatlah penting bagi penyedia layanan pengiriman produk. Salah satu alasan tingginya frekuensi pengiriman produk adalah kuatnya penjualan *online* dan pengiriman lainnya dari perusahaan hasilnya, pasar jasa pengiriman barang berkembang pesat.

Perkembangan pesat jasa pengiriman barang ,ditandai dengan banyaknya perusahaan - perusahaan jasa pengiriman yang tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia salah satunya di Jawa timur khususnya di kota Malang. Salah satu perusahaan besar yang membuka cabangnya di kota Malang adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), JNE di Malang sendiri memiliki Agen/cabang lebih dari puluhan outlet, salah satu agen yang jadi sasaran peneliti yaitu Cabang Dieng kota Malang. JNE Cabang dieng kota Malang merupakan salah satu perusahaan logistik dan ekspedisi barang. JNE Menyediakan pelayanan pengiriman dalam bentuk barang dan dokumen, Sebagai Perusahaan jasa, JNE memiliki banyak tuntutan salah satunya harus memberikan layanan yang terbaik dan kualitas yang baik untuk para pelanggannya. Keputusan pelanggan dalam memilih

menggunakan jasa pengiriman JNE, apabila JNE memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Menjadi penyedia dengan permintaan tertinggi, *market share* JNE terus meningkat. JNE rata-rata menerima 6 juta dan 8 juta kiriman per bulan pada tahun 2013 dan 2014. Sementara itu, jumlah pengiriman barang rata-rata 12 juta per bulan pada tahun 2015. Jumlah pengiriman meningkat hingga 16 juta kiriman per bulan dengan tonase 130–140 ton pada tahun 2016 dan 2017. Ini adalah kenaikan sebesar 30% dibandingkan tahun sebelumnya. ([www.jne.co.id](http://www.jne.co.id))

Terdapat Fenomena pada penelitian ini menunjukkan bahwa banyak pelanggan menggunakan kemajuan teknologi bisnis untuk mengirimkan barang mereka. Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, salah satu keunggulan JNE adalah kemudahan dalam menghubungi agen JNE. Masyarakat lebih suka menggunakan jasa JNE dari pada yang lainnya Karena JNE mudah dijangkau dan agennya mudah untuk di temukan, bukan hanya keunggulan saja JNE juga ada ancaman dari dari segi kualitas pelayanan, seringkali pelanggan merasa kecewa karena agen tidak ramah atau ada kendala pada tanggal pengiriman yang terkadang melebihi tanggal pengiriman yang direncanakan semula. Waktu pengiriman mungkin tidak sesuai dengan informasi pada slip pengepakan. Namun, JNE berusaha untuk meralat keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penyelesaian keluhan pelanggan memerlukan unsur-unsur sebagai berikut.

1. JNE memiliki sistem online yang memudahkan yaitu melalui website JNE ataupun aplikasi MyJNE dengan tujuan untuk mengetahui ongkir dari suatu tempat ke tempat lainnya, atau ingin melacak keberadaan paket .
2. PT JNE juga mempunyai layanan pengiriman seperti SS (*super speed*), YES (Yakin Esok Sampai), Reguler, OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) dll.

Kepuasan Pelanggan menurut (Wulandari, 2022) dalam (Utami, 2015) menyatakan bahwa suatu sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan akan suatu produk yang telah digunakan dan dikonsumsi. Sedangkan menurut (Kotler & Keller, 2012) dalam (Apriyani, 2022) Kepuasan adalah komponen dari perasaan seseorang, baik senang atau kecewa, yang muncul ketika hasil produk dan kinerjanya dibandingkan dengan yang diberikan kepada mereka sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan.. Menurut (Panjaitan & Yulianti, 2016) dalam (Lubis, 2019 ) Ada indikator kepuasan pelanggan, seperti kualitas pelayanan yang konsisten atau konstan, harapan pelanggan, kepuasan jika dibandingkan dengan jasa lain, dan tidak ada keluhan. Perusahaan logistik perlu fokus tidak hanya pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan, tetapi juga pada kecepatan pengiriman barang. Kecepatan pengiriman mengacu pada waktu yang dibutuhkan dari pesanan pelanggan hingga pengiriman fisik produk. (Aminah, 2017). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor, termasuk kecepatan pengiriman dan kualitas layanan, dapat memengaruhi kepuasan pelanggan Sakti dan Mahfudz, 2018 (Dalam (Novian, 2022), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kedua faktor ini (Harna Adianto, 2018) dalam (Mustofa, 2023). Dalam penelitian ini, variabel X1 (kualitas layanan), X2 (kecepatan pengiriman), dan Y (kepuasan pelanggan) dipelajari secara bersamaan dan mengevaluasi kepuasan pelanggan.

Pentingnya kualitas pelayanan terhadap sebuah perusahaan jasa guna memenuhi kepuasan pelanggan, maka itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait **“Pengaruh Kualitas layanan dan Kecepatan pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang dieng Malang ?
2. Apakah kecepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang dieng Malang ?
3. Apakah kualitas layanan dan kecepatan pengiriman secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE di Cabang dieng Malang ?
4. Manakah diantara Kualitas layanan,Kecepatan pengiriman yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang dieng Malang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang dieng Malang
2. Untuk Mengetahui pengaruh Kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE di Cabang dieng Malang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kecepatan pengiriman secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE di cabang Dieng Malang.
4. Untuk mengetahui manakah kualitas layanan dan kecepatan pengiriman yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang dieng Malang.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teori
  - a. Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas layanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Menambah literatur penelitian tentang kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang

## 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi bagi Perusahaan JNE tentang factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- b. Membantu Perusahaan JNE untuk meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan pengiriman sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Perusahaan JNE.
- d. Memberikan informasi bagi Masyarakat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap terhadap jasa pengiriman barang.