

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Banyaknya perusahaan yang sangat melekat dari pesaing saat ini membutuhkan lebih banyak kreativitas dan inovasi dari pihak perusahaan untuk bertahan. Pada sektor jasa khususnya terjadi peningkatan yang sangat kuat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, seperti ekspedisi, perbankan, rumah sakit, jasa transportasi, dan lainnya. Untuk mendapatkan keunggulan pada persaingan tersebut, masing-masing bisnis harus bisa memuaskan pelanggan, pada pendekatan yang sesuai jangkauan layanan. Pada zaman serba modern saat ini, kebutuhan manusia semakin mengalami peningkatan dan tidak sedikit bermunculan usaha *online*.

Seseorang bisa belanja *online* ataupun melaksanakan aktivitas keseharian. Oleh karena itu, kegiatan bisa dilaksanakan secara praktis dan sederhana. Bisnis jasa di zaman sekarang sangat diminati dan mempengaruhi kegiatan keseharian konsumen. Hal tersebut menyebabkan pelanggan mempunyai beberapa pilihan dalam menentukan perusahaan jasa kurir terpercaya yang menawarkan layanan paling baik dan harganya ekonomis, dengan demikian mempermudah aktivitas pelanggan terkait distribusi barang dengan jarak jauh.

Hingga sekarang bisnis sangat diperlukan dan mempengaruhi kegiatan keseharian pelanggan. Eksistensi layanan jasa kurir dapat memenuhi apa yang dibutuhkan pengusaha sebab bisa mengantarkan barang pada konsumen yakni yang terdapat didekat kantor pusat perusahaan maupun di luar wilayah operasional perusahaan, guna memperluas jangkauan pasar yang secara

otomatis keuntungan perusahaan mengalami peningkatan. Jasa pengiriman barang saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat.

Banyaknya perusahaan yang bermunculan menyebabkan bertambahnya jumlah usaha sejenis yang menjadikan semakin ketatnya persaingan. Perkembangan ini diindikasikan dengan kemunculan berbagai perusahaan dalam beberapa tahun terakhir dan berdedikasi pada bidang yang sama yaitu jasa pengiriman barang. Peningkatan ini terjadi pada kegiatan pengiriman seiring dengan perkembangan dunia usaha yang menggunakan media internet yang erat kaitannya dengan jasa pengiriman barang. Oleh karena itu, dalam menghadapi keadaan dan situasi seperti itu, perusahaan perlu lebih inovatif, kreatif, dan lebih cepat memberikan kepuasan terhadap konsumen melalui pelayanan terbaik.

Berdasarkan pendapat Kotler dan Armstrong (2016:681) kualitas pelayanan merupakan keistimewaan dan sifat menyeluruh suatu jasa dan produk yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Perusahaan jasa sangat mementingkan kualitas pelayanan. Supaya menjaga kualitas pelayanan, perusahaan jasa selalu mensurvei konsumen antar waktu untuk mengetahui apa yang mereka inginkan dan harapan dari perusahaan jasa sebagai penyedia layanan jasa. Dimana perusahaan melakukannya untuk memenangkan hati konsumen agar terus bekerjasama. Keberhasilan perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana usaha itu membuat konsumen merasa senang dan puas.

Pencapaian kepuasan konsumen sangat sulit disebabkan keinginan konsumen yang beragam, sehingga pelayanan kepada konsumen harus berorientasi pada pelayanan yang berkelanjutan. Salah satunya dibidang jasa, karena kebutuhan akan jasa pengiriman barang saat ini oleh masyarakat

semakin meningkat untuk mempermudah kegiatan yang berhubungan dengan pengiriman suatu barang.

Kompetisi pada usaha jasa pengiriman barang (bisnis ekspedisi) terlihat ketat dan semakin memberi kesempatan pada pengusaha baru yang bergerak di Indonesia. Usaha online mengalami perkembangan yang cepat dan menyebabkan berkembangnya perusahaan pengiriman barang.

Adapun perusahaan yang berkompetisi pada pengiriman lokal yakni Wahana, Pandu Logistik, DHL, FedEx, TIKI, JNE, dan Pos Indonesia. Perusahaan –perusaan terkenal tersebut hingga sekarang masih bersaing memperebutkan tiang pasar yang sebagian besarnya didominasi perusahaan asing. Hal tersebut tidak menghalangi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk bermain sebagai tuan rumah nasional. PT Tiki JNE merupakan perusahaan pengiriman yang melayani jasa pengantar logistik dan paket wilayah internasional dan lokal dengan dukungan *online*. JNE meluaskan layanan dan pengembangan produk yang diberikan, yakni penyediaan jasa kurir ekspres domestik (*OKE, Reguler, One Day Service / YES, SS/ Super Speed, Diplomat, logistik, customer clearance (jasa kapabean), distribusi, escort (jasa penjemputan bandara), rucking air & sea cargo* (pengiriman barang melalui pesawat dimana bagasinya digunakan JNE), dan *money remittance (transfer uang)*.

Sesuai dengan latar belakang permasalahan tersebut, penulis menyusun skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Dan Pesanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**”

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian yang sudah dikemukakan, materi–materi penelitian dibatasi melalui perumusan masalah supaya fokus dan terpusat pada perhatian yang diteliti. Rumusan masalah penelitian ini yaitu :

- 1) Apakah terdapat pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
- 2) Apakah terdapat pengaruh secara parsial Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
- 3) Apakah terdapat pengaruh secara parsial Pemesanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
- 4) Apakah terdapat pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang dan Pemesanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

- 1) Pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa JNE.
- 2) Pengaruh secara parsial Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa JNE.
- 3) Pengaruh secara parsial Pemesanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa JNE.

- 4) Pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang dan Pemesanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa JNE.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, adapun manfaatnya antara lain :

1.4.1 Aspek Akademis

- 1) Dipergunakan sebagai bacaan ataupun referensi untuk pengembangan penelitian ilmu-ilmu akuntansi sesuai kondisi saat ini yang diperoleh peneliti ketika melaksanakan penelitian lapangan.
- 2) Memberi kontribusi perspektif dalam segi informasi dan teoritis, untuk perkembangan dan penerapan disiplin ilmu di bidang ilmu manajemen untuk peneliti dan peminat berikutnya pada pengembangan penelitian secara detail.
- 3) Diharapkan hasil penelitian bisa dipergunakan sebagai deskripsi dalam menambahkan sumber rujukan terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, peneliti, dan perguruan tinggi lainnya.

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terutama mengenai permasalahan Pelayanan Pengiriman Barang dan Pesanan Terhadap Kualitas Layanan pada Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya.

1.4.3 Aspek Praktis

- 1) Diharapkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan kepada berbagai pihak terutama perusahaan ekspedisi untuk meningkatkan motivasi sumber daya manusia.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan penentu kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai etos kerja karyawan JNE Cabang Surabaya, sehingga kepuasan pelanggan tercapai.

- 3) Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan kinerja karyawan JNE dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.