

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan jasa pengiriman barang mengalami kenaikan yang cukup pesat di masa globalisasi saat ini. Jasa pengiriman barang sudah menjadi bagian dari permintaan konsumen. Konsumen selalu mengharapkan cara pengiriman barang yang sederhana, praktis, efisien dan cepat. Perkembangan toko online dan bisnis *e-commerce* menunjukkan bahwa konsumen memiliki minat yang tinggi terhadap jasa pengiriman barang. Meningkatnya permintaan konsumen dan munculnya *e-commerce* telah menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar penyedia jasa dan meningkatnya perusahaan jasa pengiriman produk baru. Perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dalam persaingan bisnis yang semakin ketat maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan harus lebih kompetitif yang merupakan faktor penting dalam memperoleh kualitas dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan adalah sebagai perasaan senang karena apa yang diharapkan dapat terpenuhi atau apa yang diinginkan sesuai dengan kenyataan yang didapatkan. Membandingkan ekspektasi konsumen sebelum dan sesudah produk dibeli, muncullah kepuasan dan ketidakpuasan. Saat konsumen

membeli suatu produk, mereka mengharapkan produk tersebut berfungsi normal. Konsumen akan puas dengan produknya, jika berfungsi dengan normal dan memenuhi harapan konsumen.<sup>1</sup>

Ketepatan waktu adalah masa dari pelanggan membeli produk hingga sampai ke pelanggan. Perkiraan waktu kedatangan biasanya menjadi patokan bagi pelanggan untuk menentukan apakah jasa pengiriman sudah baik atau tidak. Mengingat ketepatan pengiriman barang pesanan akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, maka pengiriman tepat waktu sangat penting dilakukan.<sup>2</sup> Fasilitas menjadi tolak ukur semua layanan yang diberikan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Fasilitas adalah tempat dimana pelanggan dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya secara fisik dan mental. Perusahaan jasa perlu memberikan fasilitas terbaik kepada pelanggannya.<sup>3</sup> Tujuan fasilitas ini adalah untuk memuaskan pelanggan dan berharap pelanggan berulang kali ingin membeli layanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan akan memiliki kesan yang baik terhadap konsumen dan mendorong mereka untuk berharap dapat menjalin kontak dengan perusahaan ketika mereka membutuhkan jasa.

---

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran. Edisi Ke-Tiga Belas* (Jakarta: Airlangga, 2010). 1.

<sup>2</sup> Aminah Aminah, Yudi Rafani, and Hariyani Hariyani, 'Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)', *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 17.2 (2017), 49–61.

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001). 184.

JNE merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengiriman barang. JNE adalah perusahaan pengiriman ekspres dan logistik terbesar dan paling banyak digunakan di Indonesia, menyediakan layanan pengiriman *express*, bea cukai dan layanan distribusi Indonesia. Berikut adalah daftar Top Brand Index untuk Jasa Kurir di Indonesia:

**Tabel 1.1**  
**Top Brand Index Jasa Kurir 2018, 2019 dan 2020**

BRAND	2018		2019		2020	
	TBI	TOP	TBI	TOP	TBI	TOP
JNE	45.0%	TOP	26.4%	TOP	27.3%	TOP
J&T	13.9%	TOP	20.3%	TOP	21.3%	TOP
TiKi	13.6%	TOP	12.6%	TOP	10.8%	TOP
DHL	3.5%		3.8%		4.1%	

Sumber : <https://www.topbrand-award.com><sup>4</sup>

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan bahwa tingkat pertumbuhan layanan *express* indeks merek teratas pada tahun 2018, 2019 dan 2020 berbeda, JNE meraih poin Top Brand Index (TBI) lebih besar dibandingkan perusahaan sejenis setiap tahunnya. Sejak tahun 2014, JNE berhasil meraih penghargaan merek teratas dalam kategori layanan *express* untuk ke tujuh kalinya secara

---

<sup>4</sup> 'Top Brand Index Jasa Kurir', *Topbrand-Award.Com*, <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/> diakses tanggal 15 Desember 2020.

berturut-turut. Penghargaan dapat diperoleh dengan mengacu pada survei resmi "Top Brand Index" dari merek-merek ternama.<sup>5</sup>

**Tabel 1.2**  
**Jasa Pengiriman Barang Kediri**

No	Brand	Agen
1	JNE	62
2	J&T	25
3	Tiki	7
4	DHL	1

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan data tabel 1.2, jumlah agen JNE Kediri lebih banyak daripada perusahaan sejenis yaitu 62 agen. Jaringan agen JNE cukup luas sehingga memudahkan konsumen untuk mengirim dimana saja. Berikut data tahun pendirian JNE Agen Kediri.

**Tabel 1.3**  
**Data Tahun Pendirian JNE Agen Kediri**

No	JNE Agen Kediri	Tahun Berdiri
1	JNE Kras	2016
2	JNE Mauni	2018
3	JNE Blabak	2019
4	JNE Kandat	2020
5	JNE Branggahan	2020

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

---

<sup>5</sup>Imron Arlado, 'JNE Pertahankan Penghargaan Courier Service Selama 7 Tahun', *Radarmojokerto.Jawapos.Com*, 2020 <https://radarmojokerto.jawapos.com/read/2020/11/14/224610/jne-pertahankan-penghargaan-courier-service-selama-7-tahun>, diakses tanggal 26 November 2020.

Berdasarkan tabel 1.3, dapat diketahui bahwa JNE Agen Kras Kediri berdasarkan tahun berdirinya perusahaan lebih lama dari pada JNE Agen Kediri lainnya yaitu berdiri sejak tahun 2016. Oleh karena itu peneliti memilih lokasi penelitian berada di JNE Express Kras Kediri. Berikut data produk jasa pengiriman JNE.

**Tabel 1.4**  
**Produk Jasa Pengiriman JNE**

No	Produk	Jumlah Responden
1	YES	19
2	REG	12
3	OKE	7
4	COD	5
5	JTR	2
Jumlah		45

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan data tabel 1.4, dari 45 responden yang diteliti jasa pengiriman barang JNE produk YES menempati urutan pertama dengan 19 pengguna. Alasan mereka memilih produk layanan YES karena waktu pengiriman barang yang cepat. JNE YES (Yakin Esok Sampai) merupakan layanan pengiriman premium dengan target kiriman sampai pada keesokan harinya. JNE YES merupakan produk andalan JNE saat ini. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti mengenai tingkat kepuasan pelanggan JNE Kras Kediri. Data yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE Kras Kediri**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Puas	45
Tidak Puas	-
<b>Jumlah</b>	45

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.5, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di JNE Kras Kediri yang dirasakan lebih tinggi dari pada yang tidak puas. Peneliti melakukan observasi pada tanggal 20-22 Januari 2021 kepada 45 responden mengenai faktor dalam memilih jasa pengiriman barang di JNE Express Kras Kediri. Data yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang JNE Kras Kediri**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Ketepatan Waktu	14
2	Daya Tanggap	9
3	Kepedulian / Empati	7
4	Asuransi / Jaminan	3
5	Fasilitas	12
	<b>Jumlah</b>	45

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.6, dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memilih jasa pengiriman barang di JNE Express Kras Kediri adalah ketepatan waktu sebanyak 14 orang dan fasilitas sebanyak 12 orang. Oleh sebab itu, peneliti menjadi tertarik dengan

fenomena tersebut dan melakukan penelitian terhadap Ketepatan Waktu YES dan Fasilitas pada JNE Express Kras Kediri untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peneliti akan melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Ketepatan Waktu YES dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Express Kras Kediri)**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan waktu YES pada JNE express Kras Kediri?
2. Bagaimana fasilitas pada JNE express Kras Kediri?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan pada JNE express Kras Kediri?
4. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu YES terhadap kepuasan pelanggan di JNE express Kras Kediri?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di JNE express Kras Kediri?
6. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di JNE express Kras Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ketepatan waktu YES pada JNE express Kras Kediri.
2. Untuk mengetahui fasilitas pada JNE express Kras Kediri.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada JNE express Kras Kediri.
4. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu YES terhadap kepuasan pelanggan di JNE express Kras Kediri secara parsial.
5. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di JNE express Kras Kediri secara parsial.
6. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di JNE express Kras Kediri secara bersama-sama.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut pada variabel ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2. Secara praktis

- a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat merefleksikan ilmu yang sudah didapat dari akademik dan lapangan untuk dimanfaatkan dalam masyarakat nantinya.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan sekaligus evaluasi dalam mengambil kebijakan terutama yang berhubungan dengan ketepatan waktu dan fasilitas perusahaan dimasa yang akan datang.

c. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau pengetahuan ilmiah khususnya bagi mahasiswa dan pembaca umum.

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban permasalahan sementara yang bersifat dugaan dari suatu penelitian. Dugaan harus dibuktikan kebenarannya melalui data empiris.<sup>6</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $H_{a1}$  : Terdapat pengaruh ketepatan waktu YES terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Kras Kediri.

$H_{01}$  : Tidak ada pengaruh ketepatan waktu YES terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Kras Kediri.

2.  $H_{a2}$  : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap pelanggan pada JNE Express Kras Kediri.

$H_{02}$  : Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Kras Kediri.

---

<sup>6</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005). 69.

3.  $H_{a3}$  : Terdapat pengaruh ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Kras Kediri.

$H_{03}$  : Tidak ada pengaruh ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Kras Kediri.

## **F. Telaah Pustaka**

Berikut adalah hasil penelitian yang pernah dilakukan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis:

1. Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan ditulis oleh Ika Selvia Umayya (2017), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.<sup>7</sup> Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga Klinik Gigi Eka Adhayani Medan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi

---

<sup>7</sup> Ika Selvia Umayya, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara' (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017), [repository.uinsu.ac.id](https://repository.uinsu.ac.id) diakses tanggal 4 Desember 2020.

kepuasan pelanggan. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada jumlah variabel yaitu ketepatan waktu dan fasilitas dan objek penelitian berada di JNE Kras Kediri.

2. Skripsi berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo ditulis oleh Ardiyan Fakrun Nissa (2019), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.<sup>8</sup>Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen yaitu ketepatan waktu dan lokasi penelitian berada di JNE Kras Kediri.
3. Skripsi oleh Nova Lisnasari, Anggo Rudi, Dini Pratiwi, Mahasiswa dan Mahasiswi Management Program STIE-IBEK Bangka Belitung, dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Barang atau Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kerta Gaya Pusaka”

---

<sup>8</sup> Ardiyan Fakrun Nissa, 'Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Ponogoro', *Sustainability*, (IAIN Ponorogo, 2019), [etheses.iainponorogo.ac.id](https://theses.iainponorogo.ac.id), diakses tanggal 4 Desember 2020.

(2016). Penelitian yang dilakukan penulis termasuk dalam penelitian kualitatif. Menurut hasil penelitian ini ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel ketepatan waktu. Persamaan penelitian yang diteliti adalah mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah terletak pada variabel independen yaitu ketepatan waktu dan fasilitas dan lokasi penelitian berada di JNE Kras Kediri.

4. Skripsi oleh Brillyan Jaya Sakti 2018, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, dengan Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan J&T Express Kota Semarang)”.<sup>9</sup>Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Persamaan antara penelitian ini dengan

---

<sup>9</sup> Brillyan Jaya Sakti and Mahfudz Mahfudz, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)’, *Diponegoro Journal of Management*, Vol 7, No 4, (2018), [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id) diakses tanggal 18 November 2020 .

penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah jumlah variabel independen yaitu ketepatan waktu dan fasilitas dan lokasi penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan J&T Express, sedangkan penelitian ini menggunakan JNE Express.

5. Skripsi oleh Salma Hafizha, Abdurrahman, Hanifa Sri Nuryani 2019, Mahasiswa dan Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Teknologi Sumbawa, dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar”.<sup>10</sup> Hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Ketepatan waktu memiliki peran yang positif dan penting. Tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan. Pada saat yang sama, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang adalah mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan yang membedakan dengan penelitian

---

<sup>10</sup> Salma Hafizha, Abdurrahman dan Hanifa Sri Nuryani, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol.2, No.1, (2019), [jurnal.uts.ac.id](http://jurnal.uts.ac.id), diakses tanggal 18 November 2020.

sebelumnya adalah jumlah variabel independen yaitu ketepatan waktu dan fasilitas dan lokasi penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan J&T Express, sedangkan penelitian ini menggunakan JNE Express.