

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi komunikasi dan informasi saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, hal ini ditandai dengan seseorang tidak harus bertemu tatap muka secara langsung untuk berkomunikasi melainkan dapat dilakukan melalui teknologi tanpa mengenal jarak dan waktu. Kecanggihan ini mengubah kebiasaan manusia jadi lebih praktis. Kemajuan yang ditawarkan teknologi membuat seseorang bergantung pada teknologi. Kemajuan teknologi yang terus berkembang memudahkan seseorang dalam mendapatkan informasi. Dalam mendapatkan informasi, teknologi membutuhkan sebuah internet untuk mengakses secara cepat dan tepat.

Koneksi internet memberikan banyak orang kemampuan untuk bekerja dari rumah atau memiliki kantor *virtual*. Saat ini, banyak bisnis memungkinkan karyawannya untuk bekerja dari rumah menggunakan komputer dan koneksi internet. internet juga memungkinkan perusahaan merekrut tenaganya. Namun, manfaat Internet terkadang kurang dimanfaatkan. Peralnya, perkembangan teknologi digital belakangan ini telah menciptakan banyak informasi yang tidak relevan. Oleh karena itu, pengguna internet mengalami kesulitan dalam mencari informasi yang akurat.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan yang sangat drastis. Databoks (2022) menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 204,7 juta orang pada tahun 2022.

Tabel 1.1  
Data Pengguna Internat di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Internet
1	2018	132,7 Juta
2	2019	150 Juta
3	2020	175,4 Juta
4	2021	202,6 Juta
5	2022	204,7 Juta

Sumber : Databoks ; 2022

Berdasarkan tabel di atas, Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia. Menurut sebuah laporan oleh We Are Social, sekitar 204,7 juta pengguna internet di negara ini pada Januari 2022. Jumlah ini sedikit meningkat 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta. Tren peningkatan jumlah pengguna Internet di Indonesia terus meningkat selama lima tahun terakhir.

Semakin meningkatnya pengguna internet disebabkan banyak pilihan baru yang memudahkan masyarakat. Kemudahan akses informasi, mencari hiburan, hobi, bahkan menjadi peluang bagi sebagian orang untuk menghasilkan rupiah. Salah satunya melalui bisnis *online* atau biasa disebut *marketplace*. *Marketplace* ini merupakan kegiatan transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli di dalam sebuah aplikasi secara *online*. Dalam aplikasi *marketplace* banyak pilihan produk yang sudah disediakan dengan bermacam

harga sehingga membuat masyarakat Indonesia terbiasa dan beralih melakukan transaksi jual beli secara *online*. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa aplikasi *marketplace* yang banyak dikunjungi seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2  
Data Pengunjung *Marketplace*

No.	Nama <i>Marketplace</i>	Jumlah Pengunjung
1	Tokopedia	158,1 Juta
2	Shopee	134,4 Juta
3	Bukalapak	30,1 Juta
4	Lazada	28 Juta
5	Blibli	16,3 Juta

Sumber : Databoks ; 2021

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 5 aplikasi *marketplace* yang banyak dikunjungi diantaranya Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, dan Blibli. Tokopedia berhasil menduduki posisi pertama jumlah pengunjung di Indonesia selama dua kuartal berturut-turut. Jumlah pengunjung web bulanan Tokopedia mencapai 158,1 juta pada kuartal III 2021. Angka ini meningkat 7% dari kuartal sebelumnya sebanyak 147,8% juta kunjungan.

Aplikasi *marketplace* pada tabel diatas tidak lepas dari jasa pengiriman barang, dimana keduanya saling bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Industri jasa saat ini sangat penting dan memiliki dampak yang luar biasa dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini memberi pelanggan lebih banyak pilihan perusahaan kurir yang menawarkan layanan terbaik, harga terjangkau dan pengiriman tepat waktu, membuat bisnis mereka lebih mudah dalam hal pengiriman barang jarak jauh.

Salah satu perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman adalah JNE Express. JNE Express didirikan pada tanggal 26 November 1990. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE Express memulai kegiatannya dengan fokus mengelola operasi impor dan ekspor seperti bea cukai, layanan impor pengiriman barang, dokumen impor dan ekspor serta pengiriman dari luar negeri ke Indonesia. Sejarah JNE Ekspres telah melalui proses yang panjang dan telah menjadi salah satu perusahaan yang sangat disegani di Indonesia. Tentu saja nama perusahaan ini sudah sangat dikenal, terutama bagi orang yang sering melakukan aktivitas jual beli di internet.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, JNE Express pada Kabupaten Sumenep memiliki kantor utama dan 8 cabang. Selain itu, JNE Express Sumenep menyediakan layanan *Pick-Up* paket yang tujuannya untuk memudahkan pelanggan apabila ingin mengirim paket tanpa harus pergi ke tempat. Kurir yang bertugas pada setiap Kecamatan terdiri dari 2 orang untuk Kecamatan yang luas dan 1 orang untuk Kecamatan kecil seperti Batuan. Namun, kemudahan yang telah disediakan oleh pihak JNE Express justru mendapatkan penilaian yang tidak baik dari pelanggan. Lambatnya pengiriman, kondisi barang yang rusak, dan salah alamat membuat beberapa pelanggan JNE Express Sumenep menurunkan Ekspektasi untuk menggunakan ekspedisi tersebut.

Pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat diharapkan oleh setiap pelanggan. Pemberian layanan yang baik tentunya juga akan memberikan kepuasan untuk pelanggan. Seperti ketepatan waktu pengiriman yang baik,

kurir yang ramah, kondisi barang yang sesuai, dan tentunya juga harga yang bersahabat. Pelayanan yang berkualitas juga akan berdampak baik bagi perusahaan ekspedisi. Selain itu, ketepatan waktu pengiriman juga merupakan hal penting untuk menunjang pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan.

Selain ketepatan waktu pengiriman, harga juga menentukan pelanggan menggunakan jasa ekspedisi. Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya harga selalu menjadi perhatian utama pelanggan dalam memilih jasa pengiriman. Sehingga harga yang ditawarkan menjadi pertimbangan khusus sebelum memutuskan untuk membeli suatu barang maupun menggunakan suatu jasa.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express di Kota Sumenep”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Express ?
2. Apakah Harga Berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan JNE Express ?

3. Apakah Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan JNE Express ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan JNE Express ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Express.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Express.
3. Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap terhadap kepuasan pelanggan JNE Express.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap terhadap kepuasan pelanggan JNE Express.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memperoleh bagi pihak yang terkait antara lain:

- a. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, dan juga diharapkan dapat dijadikan

bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam dunia praktis sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express, dengan harapan dapat membawa perusahaan tersebut dan pihak yang bersangkutan menuju ke arah yang lebih baik.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya membatasi pembahasan pada pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman secara simultan maupun secara parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Express di Jl. KH. Wahid Hasyim No.30, Labangseng, Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. (pelanggan JNE Express di Kota Sumenep).