

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

PT. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resmi JNE adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, namun biasa dikenal dengan nama JNE. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan ekspedisi terbesar di Indonesia.

Pada tanggal 26 November 1990, JNE didirikan oleh Soeprapto Suparno dan Johari Zein. Perusahaan ini memulai sebagai salah satu bagian pada divisi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Bermula dengan delapan orang dan bermodal awal sebesar 100 Juta Rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan ekspor dan impor, seperti kepabean, jasa impor kirim barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke dalam negeri.

Pada bulan Juli 2003 PT. JNE Cabang Mitra Pemalang yang berlokasi di jalan Urip Sumoharjo N0. 323 Desa Pelutan Kecamatan/Kabupaten Pemalang, memulai pelayanannya sebagai agent counter pelayanan pengiriman paket sebagai cabang pembantu JNE Cabang Pekalongan, seiring berjalannya waktu pada tahun 2004 sudah menjadi kantor JNE Cabang Pemalang untuk menerima dan mendistribusikan paket di area Kabupaten Pemalang. Sampai dengan akhirnya pada tahun 2019 cangkupan wilayah kerja PT. JNE Cabang Pemalang adalah 14 Kecamatan dan meliputi 222 Desa counter penjualan dengan 16 lokasi. Pada tahun 2016 PT. JNE Cabang Pemalang menyediakan pelayanan 24 jam untuk konsumen yang hendak mengirimkan paket dan proses operasional. Untuk mencangkup 14 Kecamatan dari 222 Desa, JNE Cabang Pemalang mempunyai 16 counter penjualan yang tersebar di 14 Kecamatan Kabupaten dan 10 *Counter Delivery* dengan total memiliki petugas *delivery* 40 orang.

PT. JNE Cabang Pemalang memiliki 4 pilihan jenis pelayanan pengiriman paket sebagai berikut :

a. YES (Yakin Esok Sampai)

Yaitu *service* pengiriman paket yang membutuhkan kecepatan waktu pengiriman yang sangat tinggi dan paket akan sampai keesokan harinya.

b. REG (Reguler)

Yaitu *service* pengiriman paket yang membutuhkan kecepatan waktu pengiriman sedang berkisar 3 – 4 hari.

c. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Yaitu *service* pengiriman paket yang membutuhkan waktu pengiriman berkisar antara 4 – 6 hari dengan ongkos kirim yang ekonomis.

### **1.1.2 Visi Misi Perusahaan**

Visi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang bertujuan :

- a. Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan didunia
- b. Sukses hanya dapat dicapai melalui Kerjasama integral dalam perkembangan, Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan
- c. Untuk menjadi perusahaan internasional yang sukses adalah penting bagi JNE untuk memiliki jaringan usaha yang kuat di Indonesia yang merupakan salah satu Negara target investasi dan pasar yang strategis di mata dunia
- d. Perpaduan layanan pengiriman, kepabean, pergudangan dan pendistribusian dibawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia 7 perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang.

Sedangkan Misi dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai berikut :

- a. Untuk memberi pengalaman yang terbaik kepada pelanggan secara konsisten
- b. Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia dengan baik melalui jaringan layanan pengiriman ekspres
- c. Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman paket di Indonesia
- d. Menjadi perusahaan jasa ekspedisi nasional berstandar Internasional.

### 1.1.3 Logo Perusahaan

Adapun logo PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Logo PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir**

Sumber: <https://www.jne.co.id/id/>

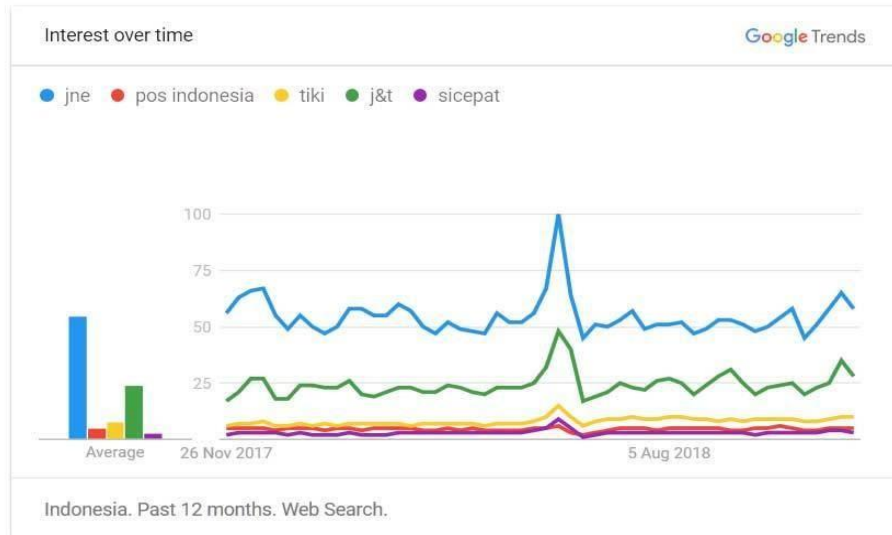
### 1.2 Latar Belakang

Ekspedisi muatan adalah seseorang atau perusahaan yang mengurus perkapalan untuk perorangan atau perusahaan untuk memindahkan barang dari pabrik atau produsen ke pasar, pelanggan, atau titik distribusi akhir. Pengurus ekspedisi muatan memiliki kontrak dengan satu atau beberapa pengangkut untuk memindahkan barang.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dan logistic yang tersebar luas di Indonesia. PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal ini JNE Cabang Pematang Siantar merupakan kantor cabang perwakilan yang ada di kota Pematang Siantar. JNE Cabang Pematang Siantar menawarkan beberapa produk untuk melakukan jasa pengangkutan serta pengiriman barang sesuai dengan pemilihan layanan yang dilakukan oleh konsumen. Terintegrasi secara online dan dengan pelayanan yang bekerjasama dengan berbagai perusahaan penjualan langsung. JNE Cabang Pematang Siantar dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE.

Indonesia adalah salah satu negara yang luas, membutuhkan adanya jasa logistik sebagai salah satu instrumen pendukung aktivitas ekonomi yang dilakukan masyarakat. Salah satunya, adalah dengan semakin pesatnya peningkatan aktivitas belanja *online*, yang memudahkan masyarakat untuk dapat berbelanja kapan saja

dan dimana saja. Perkembangan bisnis *online* yang sangat pesat belakangan ini membawa pertumbuhan juga pada segmen industri pengiriman atau logistik.



**Gambar 1. 2 Jasa pengiriman terpopuler di Indonesia**

*sumber* : (cekresi.com, 2020)

Gambar 1.2 diatas menjelaskan bahwa jasa pengiriman terpopuler di Indonesia dari tahun 2017 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan, JNE telah berhasil mempertahankan posisi pertama sebagai jasa pengiriman terpopuler di Indonesia dan peringkat kedua diraih oleh J&T. Melihat JNE dan J&T sebagai jasa kurir yang sangat dikenal oleh kalangan Indonesia mereka ingin membuat *brand image* baik dan bagus di mata para konsumen. Selama ini JNE menjadi jasa kurir yang unggul dalam pengiriman barang akan tetapi semakin banyak persaingan, masyarakat sudah lebih pandai membandingkan jasa kurir yang lebih baik dalam pelayanannya. Adapun beberapa kompetitor JNE antara lain J&T Express (yang memiliki *ambassador* seorang *public figure*), Pos Indonesia, Sicepat Express.

Saat ini J&T Express adalah kompetitor utama dari JNE, dimana J&T selalu memprioritaskan kepuasan pelanggan dalam kecepatan pengiriman barang. J&T berdiri pada September 2015, dan langsung memiliki 1.025 cabang di Indonesia, sepuluh ribu Sprinter (kurir), dan 1.000 unit mobil di seluruh Indonesia (J&t, 2020) Maka dari itu J&T berani menawarkan hanya satu layanan pengiriman barang dalam waktu 2-3 hari sampai ke tujuan.

Sedangkan JNE memiliki sekitar 400 cabang di Indonesia 2014 (bisniskurir.com, 2020) Adapun juga kelebihan dan kelemahan JNE dan J&T, yaitu :

#### 1. Waktu Operasional

Dari segi waktu operasional JNE dan J&T memiliki perbedaan yang cukup kentara. Kebanyakan *outlet* JNE melayani pengiriman barang setiap hari senin – sabtu pukul 08.00 – 20.00. Namun, barang yang datang setelah pukul 13.00 biasanya akan disertakan di pengiriman hari berikutnya. Sayangnya, *outlet – outlet* kecil JNE yang tersebar hingga cakupan kecamatan bersifat *franchise*. Karena itu, pengelolaannya diserahkan kepada masing – masing personal. Bukan tidak mungkin jika tiba – tiba agen tutup meski masih ada di jam operasionalnya. Berbeda dengan J&T, drop point J&T siap melayani Anda setiap hari bahkan ketika hari minggu maupun hari libur nasional. Bahkan, di hari raya keagamaan besar seperti lebaran pun, J&T Express masih melayani konsumennya. Karena drop point J&T Express dikelola dari pusat, jam operasionalnya pun seragam di cabang manapun.

#### 2. Jumlah Cabang dan Keterjangkauan

Dilihat dari banyaknya jumlah cabang, JNE mengungguli jauh di atas J&T Express. Apalagi dengan sistem bisnis *franchise*, siapapun bisa jadi agen JNE meski berada jauh di pelosok sekalipun. Pengalaman JNE di bidang ekspedisi yang jauh lebih lama dibanding J&T Express juga membuat JNE bisa melebarkan sayapnya hingga ke setiap ujung – ujung Indonesia. Karena itu, layanan JNE juga menjangkau ke lebih banyak daerah dan kecamatan daripada J&T Express. Meskipun tertinggal sedikit di belakang, J&T Express bukan tidak mungkin menyalip JNE nantinya. Perlahan – lahan J&T Express juga akan berkembang dan memastikan layanan yang mereka berikan menjangkau daerah – daerah yang jauh dari perkotaan.

#### 3. Pilihan Layanan

Kita perlu memberikan apresiasi lebih kepada JNE karena layanan yang diberikan untuk pelanggannya sangatlah beragam. Mulai dari layanan pengiriman reguler, ekspres (YES) hingga layanan JESIKA (Jemput Asi Seketika) untuk membantu ibu – ibu menyusui yang juga masih harus

bekerja. Sedangkan, J&T hingga saat ini hanya berfokus untuk menyediakan satu pilihan layanan pengiriman saja.

#### 4. Layanan Jemput Paket

Dari sisi layanan jemput paket inilah letak terobosan ide J&T di bidang ekspedisi. Selain melalui *website* dan *call center*, J&T menyediakan jasa jemput paket di tempat lewat aplikasi saja. Menariknya, J&T tidak menetapkan tarif atau berat minimal untuk layanan jemput barang ini. Apapun paketnya, sprinter J&T siap menjemputnya ke destinasi. Layanan jemput paket JNE diberi nama JNE PIPO (Pick Up Point). Berbeda dengan layanan jemput dari J&T, di layanan JNE ini, si penerima yang akan menjemput barang kiriman ke agen yang telah ditentukan. Layanan ini ditujukan untuk mereka yang bermobilitas tinggi dan tidak selalu berada di satu tempat untuk menerima paket secara langsung.

PT. JNE Cabang Pemalang dalam menjalankan bisnisnya sangat bergantung pada kinerja Sumber Daya Manusia nya. Meskipun pelayanan jasa semuanya dilakukan secara online, namun peran serta manusia sebagai penggerak teknologi tidak dapat dipisahkan dari tugas – tugas yang ada. Masyarakat sebagai pelanggan selalu menuntut kualitas yang optimal dari pelayanan jasa yang diberikan oleh JNE sebagai perusahaan pengiriman barang.

Untuk meneliti lebih lanjut penelitian ini, akan dilakukan prakuesioner mengenai variabel disiplin kerja, yang disebar kepada 30 karyawan JNE cabang Pemalang. Berikut hasil prakuesioner seperti dibawah ini:

**TABEL 1. 1**  
**DISIPLIN KERJA**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Karyawan JNE cabang Pemalang selalu datang tepat waktu	8	9	4	7	2	104	150	69%

2	Bekerja dengan efektif dan efisien sehingga dapat menghemat waktu	5	11	4	10	0	83	150	55%
3	Bekerja sesuai dengan durasi waktu kerja	11	5	7	6	1	109	150	73%
4	Selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan	10	11	8	0	1	119	150	79%
5	Bersedia bertanggung jawab jika melakukan perbuatan salah	9	13	2	6	0	110	150	73%
6	Bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan	12	6	3	9	0	111	150	74%

*Sumber:* Hasil pengolahan data, 2021

Dari hasil prakuesioner pada variabel motivasi kerja, nilai tertinggi ada pada pernyataan “Selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan” dengan nilai 79%, hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan JNE cabang Pemalang taat kepada atasan, hal ini bisa dilihat dari karyawan yang selalu bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan, kemudian nilai terendah ada pada item pernyataan “Bekerja dengan efektif dan efisien sehingga dapat menghemat waktu” dengan nilai 55%, sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan JNE cabang Pemalang bekerja kurang efektif dan efisien, hal ini membuat customer antre cukup lama saat hendak menggunakan jasa ekspedisi JNE Cabang Pemalang.

Berdasarkan data diatas, kuesioner dibagikan kepada karyawan JNE Cabang Pemalang, terdiri dari 2 penanggung jawab, 3 operational section head, 3 sales, 5 sales counter officer, 5 ctc, 5 cod, 2 it support, 5 general staff.

**TABEL 1.2**  
**KEPUASAN PELANGGAN**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pemalang secara berulang	11	7	5	5	2	110	150	73%
2	JNE cabang Pemalang menyediakan tempat packaging (bubble warp, kotak kayu)	9	14	2	5	0	117	150	78%
3	JNE cabang Pemalang menjadi ekspedisi pengiriman yang paling sering digunakan oleh masyarakat sekitar	3	8	6	10	3	88	150	59%

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2021*

Dari hasil prakuesioner pada variabel kinerja karyawan, nilai tertinggi ada pada pernyataan “JNE cabang Pemalang menyediakan tempat packaging (bubble warp, kotak kayu)” dengan nilai 78%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan tambahan yang diberikan oleh JNE cabang Pemalang dapat mempermudah customer yang hendak membungkus paket yang akan dikirim, kemudian nilai terendah ada pada item pernyataan “JNE cabang Pemalang menjadi ekspedisi pengiriman yang paling sering digunakan oleh masyarakat sekitar” dengan nilai 59%, sehingga dapat diartikan bahwa JNE cabang Pemalang kurang diminati masyarakat sekitar untuk melakukan pengiriman barang, hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor yang membuat masyarakat sekitar memilih menggunakan jasa ekspedisi pengiriman yang lain.



Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Pemalang”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

- a. Bagaimana disiplin kerja karyawan JNE cabang Pemalang ?
- b. Bagaimana kepuasan pelanggan JNE cabang Pemalang ?
- c. Bagaimana pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Pemalang ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu :

- a. Untuk mengetahui disiplin kerja karyawan JNE cabang Pemalang
- b. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan JNE cabang Pemalang
- c. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di JNE cabang Pemalang

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

- a. Guna meningkatkan wawasan dan pemahaman tentang pengaruhnya disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan
- b. Menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya terkait disiplin kerja dan kepuasan pelanggan

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Berikut manfaat-manfaat pada penelitian ini:

- a. Menjadi bahan pertimbangan untuk kantor JNE terkait dengan seberapa besar disiplin kerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap

- b. Menjadi masukan bagi pihak JNE dalam memahami keinginan konsumennya, sehingga pihak JNE dapat mengembangkan dan meningkatkan kedisiplinan kerja karyawannya.

### **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Kegiatan Penelitian dilaksanakan pada JNE Cabang Pemalang yang berlokasi di jalan Urip Sumoharjo NO 323 Desa Pelutan, Kecamatan/Kabupaten Pemalang. Kegiatan penelitian dilakukan dalam kurung waktu satu bulan yang terhitung mulai dari 1 Mei 2021 hingga 1 Agustus 2021.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran secara umum tentang penelitian yang akan dilakukan agar lebih jelas dan terstruktur. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian. Di dalam bab ini juga akan diuraikan beerpaa pembahasan mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian serta ruang lingkup penelitian

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, variable operasional tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teknik analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian ini yang sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian ini

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dan ditarik sebuah kesimpulan yang diharapkan akan berguna bagi perusahaan