

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

JNT Express didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015 oleh *founder* sekaligus *owner* JNT Express Jet Lee. JNT Express yang memiliki nama resmi PT. Global Jet Express mulai beroperasi pada awal September 2015. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di Pluit, Jakarta Utara. Dalam kurun waktu singkat JNT Express mulai dikenal masyarakat luas. Selain itu JNT Express juga menjadi pesaing bagi perusahaan logistik yang sudah beroperasi puluhan tahun. Layanan Unggulan JNT Express, beberapa strategi yang saat ini menjadi unggulan adalah :

- Pelayanan *nonstop* 24 jam setiap hari tanpa hari libur (operasional 365 hari). JNT Express berkomitmen untuk melayani pengiriman setiap hari tanpa terkecuali baik hari libur nasional, tanggal merah, ataupun cuti. Hal tersebut tentunya sangat memudahkan konsumen.
- Menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Saat ini JNT Express telah menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia hingga ke pelosok. Saat ini di seluruh Indonesia telah terdapat 100 pusat pendistribusian paket (*gateway*) dan memiliki lebih dari 4.000 titik operasi pengantaran paket. JNT Express juga memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia yang unggul dan terlatih di bidangnya. Terdapat ribuan armada untuk mendukung segala pengiriman lintas pulau di Indonesia hingga ekspansi ke Malaysia dan Vietnam sejak 2018.
- Sistem pantauan *real time*. Konsumen dapat melacak paket JNT Express yang dikirimkan dengan memasukkan nomor resi yang dimiliki secara *online* di aplikasi atau *website*. Berikut adalah keberhasilan dan penghargaan yang berhasil diraih oleh jasa pengiriman JNT Express :

Tabel 1. 1 Riwayat Keberhasilan & Penghargaan JNT Express

No.	Riwayat Keberhasilan & Penghargaan	Tahun
1.	JNT Express hadir pertama kali di Indonesia dan menghadirkan layanan pionir operasional 365 hari tanpa libur.	2015
2.	Menjangkau seluruh Indonesia tanpa pihak ketiga.	2016
3.	Menjadi brand pertama di Indonesia yang fokus pada bisnis <i>online</i> dengan meluncurkan slogan ' <i>Express Your Online Business</i> '.	2017
4.	Sukses meraih <i>Top Brand Award</i> 2018 dan berekspansi ke Negara Asia Tenggara yakni Malaysia dan Vietnam.	2018
5.	Meraih penghargaan <i>Go Asean Champion</i> 2019 dan berhasil ekspansi ke 4 Negara Asia Tenggara lainnya yaitu Filipina, Thailand, Singapura dan Kamboja.	2019

Sumber : JNT Express (2021)

1.1.2 Visi dan Misi

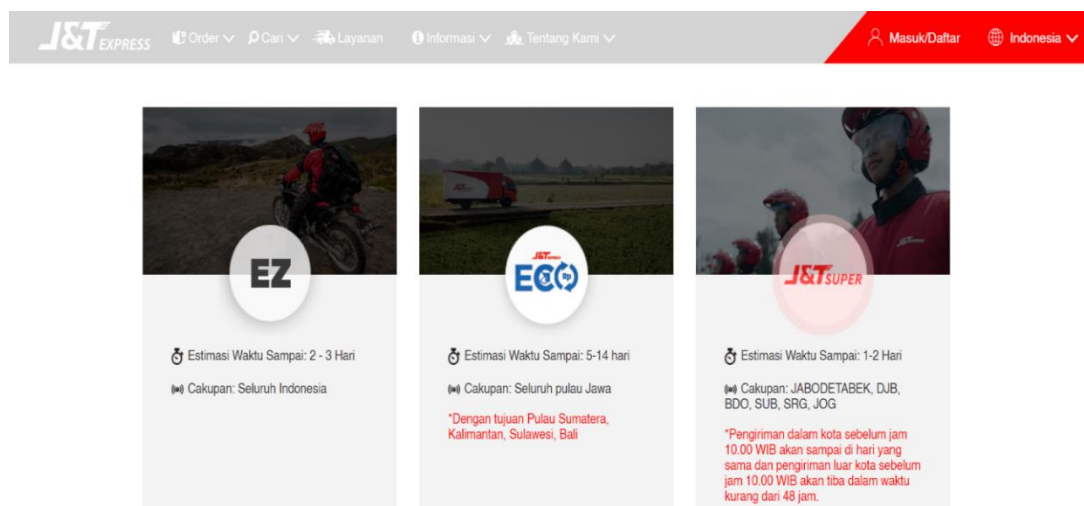
a. Visi

Menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan.

b. Misi

Fokus kepada konsumen dan efisiensi sebagai akar dari layanan.

1.1.3 Jenis Layanan JNT Express



Gambar 1. 1 Jenis Layanan JNT Express

Sumber : www.jet.co.id (2021)

Berdasarkan gambar diatas terdapat tiga jenis layanan utama dari jasa pengiriman pada JNT Express yaitu *EZ* yaitu layanan pengantaran jasa barang dengan estimasi 2-3 hari perjalanan yang cakupan pengantarannya bisa dilakukan keseluruhan Indonesia, kemudian terdapat layanan *EC* yaitu layanan pengantaran jasa barang dengan estimasi 5-14 hari perjalanan yang cakupan pengantarannya bisa dilakukan keseluruhan pulau jawa, dan terakhir terdapat layanan JNT Super yaitu layanan pengantaran jasa barang dengan estimasi 1-2 hari perjalanan yang cakupan pengantarannya bisa dilakukan keseluruhan wilayah Jabodetabek, Djb, Bdo, Sub, Srg, dan Jog.

1.1.4 Logo



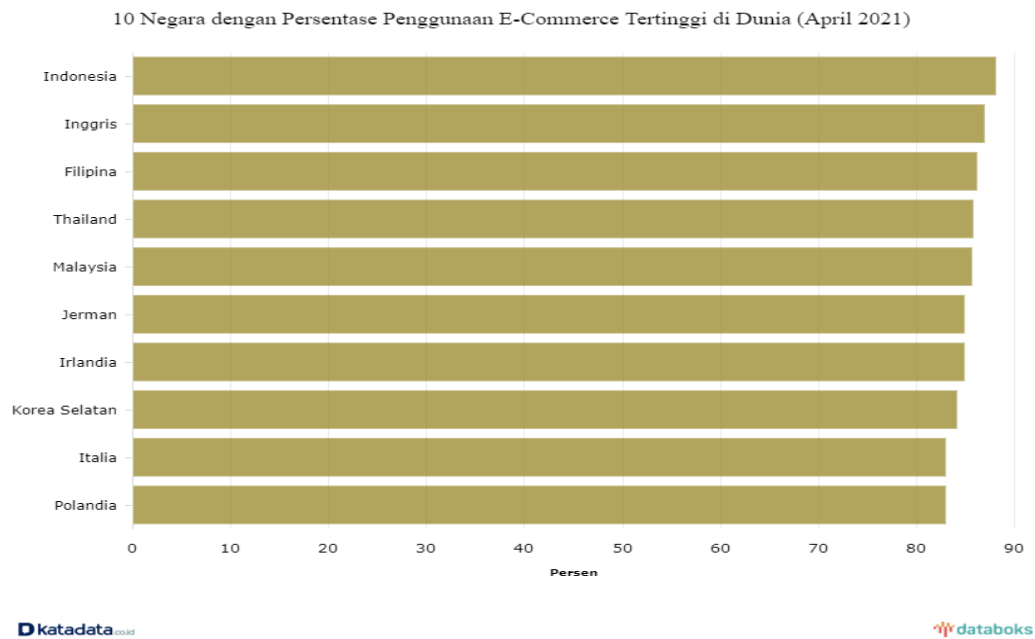
Gambar 1. 2 Logo JNT Express

Sumber: JNT Express (2021)

Arti logo pada perusahaan JNT Express. Logo dengan huruf J yang mempunyai arti Jet atau cepat dan terdapat huruf T yang artinya Teknologi, dari 2 huruf tersebut, terdapat arti yang melambangkan suatu kecepatan yang didukung oleh sebuah teknologi. Kebutuhan akan kecepatan pengiriman serta kemudahan dalam bisnis *ecommerce* dapat menjadikan perusahaan JNT Express berperan penting dalam jasa pengiriman bagi para penjual *online*, pembeli *online*, dan *e-commerce platform*. Selain itu juga terdapat sebuah warna merah dan putih melambangkan warna bendera Indonesia yang bermaksud hadir dan ikut serta dalam berkomitmen untuk melayani masyarakat Indonesia.

1.2 Latar Belakang Masalah

Perkembangan *ecommerce* menjadi salah satu faktor pendorong pertumbuhan logistik Indonesia. Hal ini disebabkan karena kebutuhan pelayanan untuk pengiriman paket/barang yang semakin meningkat pesat. Berikut adalah penggunaan *ecommerce* tertinggi di Dunia:



Gambar 1. 3 Penggunaan Ecommerce Tertinggi di Dunia

Sumber: kataboks.katadata.co.id (2021)

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 88,1% pengguna internet di Indonesia memakai layanan *ecommerce* untuk membeli produk tertentu dalam beberapa bulan terakhir. Persentase tersebut merupakan yang tertinggi di dunia dalam hasil survei *We Are Social* pada April 2021. Posisi kedua ditempati Inggris dengan 86,9% pengguna internet yang memakai *ecommerce*. Kemudian, pengguna internet yang memakai *ecommerce* di Filipina sebesar 86,2%. Sekitar 85% pengguna internet di Thailand dan Malaysia juga memanfaatkan layanan tersebut. Lalu, pengguna internet di Jerman, Irlandia, dan Korea Selatan yang memanfaatkan *ecommerce* berkisar 84%. Sementara, pengguna internet yang memakai *ecommerce* di Italia dan Polandia masing-masing sebesar 82,9%. (kataboks.katadata.co.id, 2021).

Disamping adanya pertumbuhan penggunaan *ecommerce*, berdasarkan hasil survei cepat yang dilakukan *MarkPlus, Inc* kepada 122 responden di seluruh Indonesia dengan 59,8% berasal dari Jabodetabek dan 41,2% non-Jabodetabek menjelaskan bahwa penggunaan jasa pengiriman barang meningkat di masa pandemi *covid* untuk melakukan pengiriman barang. Mayoritas masyarakat menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang yang dibeli dari *ecommerce* sebanyak 85,2%. Oleh karena itu, masyarakat menjadi semakin selektif dalam memilih jasa pengiriman. Dua hal yang menjadi pertimbangan utama mereka dalam memilih jasa pengiriman *affordability* yaitu harga yang terjangkau dan yang kedua adalah waktu *delivery* yang bisa dikatakan cepat, selain itu masyarakat juga berharap pengiriman dapat meningkatkan pelayanan

dalam kecepatan pengiriman yang semakin cepat dan *on-time* 81,1% dan barang yang diterima dalam kondisi baik 72,1%. (Liputan6.com, 2020).

Perusahaan jasa pengiriman di Indonesia berkembang dengan sangat cepat yang membawa para pelaku usaha berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik. Selain itu perusahaan jasa pengiriman masih tetap bertahan di tengah merebaknya wabah *Covid-19* di Indonesia. Terlebih sejak pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di sebagian besar wilayah Indonesia beberapa waktu lalu, tentunya hal ini turut mempengaruhi permintaan jasa pengiriman untuk mengantarkan barang sampai ke konsumen tepat waktu. Berikut adalah jasa pengiriman yang populer/sering digunakan di Indonesia :



Gambar 1. 4 Rangkings Jasa Pengiriman di Indonesia

Sumber: Infobrand.Id (2021)

Objek dalam penelitian ini adalah jasa pengiriman JNT Express, dimana objek ini merupakan salahsatu jasa pengiriman yang terbilang baru dan memiliki eksistensi serta prestasi yang baik, dimana saat ini valuasi JNT Express 2 kali lipat melampaui Gojek, berdasarkan *Global Unicorn Index* 2021 menempati urutan ke-16 *unicorn* terbesar di dunia (Katadata.co.id, 2021). Selain itu berdasarkan gambar diatas merupakan hasil penelusuran melalui digital, JNE masih menjadi primadona di bisnis jasa pengiriman. Dimana setiap bulannya lebih dari 1,2 juta orang (47,8%) telah mencari merek ini secara langsung di internet. Kemudian disusul JNT Express dengan

550 ribu pencarian (21,5%), lalu Sicepat 368 ribu (14,4%), Pos Indonesia 246 ribu (9,6%) dan TIKI 165 ribu (6,4%). (Infobrand.Id, 2021)

Kondisi diatas menunjukan bahwa perkembangan dunia usaha yang saat ini telah membawa para pelaku dunia usaha ke dalam persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan konsumen. Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan simpati masyarakat, baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia. Persaingan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan dan kualitas pelayanan menjadi penting karena akan memberikan kepuasan dan berdampak pada keberlangsungan jalannya perusahaan.

JNT Express merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman yang dibangun tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015, secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara. Di seluruh Indonesia, terdapat hampir 100 pusat pendistribusian paket (gateway) dengan peralatan yang profesional, selain itu juga memiliki lebih dari 4.000 titik operasi, memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia terlatih, dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi dan lintas pulau. (Jet.co.id, 2021). Berikut adalah jenis layanan JNT Express :

Tabel 1. 2 Jenis Layanan JNT Express

No	Jenis Layanan	Estimasi Waktu
1.	<i>EZ</i>	2-3 hari
2.	<i>EC</i>	5-14 hari
3.	J&T Super	1-2 hari

Sumber: JNT Express (2021)

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat tiga layanan utama dari jasa pengiriman pada JNT Express yaitu *EZ* yaitu layanan pengantaran jasa barang dengan estimasi 2-3 hari perjalanan yang cakupan pengantarannya bisa dilakukan keseluruhan Indonesia, kemudian terdapat layanan *EC* yaitu layanan pengantaran jasa barang dengan estimasi 5-14 hari perjalanan yang cakupan pengantarannya bisa dilakukan keseluruhan pulau jawa, dan terakhir terdapat layanan J&T Super layanan pengantaran jasa barang dengan estimasi 1-2 hari perjalanan yang cakupan pengantarannya bisa dilakukan keseluruhan wilayah Jabodetabek, DjB,Bdo, Sub, Srg, dan Jog.

Menurut Parasuraman dalam (Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A., 2019) kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai sesuatu yang terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan dikatakan baik jika memenuhi harapan konsumen dan sebaliknya. Kualitas pelayanan suatu perusahaan merupakan esensi penting bagi perusahaan guna mempertahankan diri dan menghadapi persaingan bisnis, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan konsumennya.

Sebagai *new comer*, JNT Express baru berkiprah selama kurang lebih 6 tahun di bidang pengiriman barang. Namun, perusahaan yang berdiri bulan Agustus 2015 ini semakin berkembang serta mendapat hati di masyarakat. Kemudahan bertransaksi didukung dengan fasilitas utama yaitu penggunaan mesin sortir otomatis, dan dengan operasional pengiriman 365 hari. Pertumbuhan trafik pengiriman didominasi dari belanja *online* dan perseroan menargetkan pengiriman paket dapat mencapai dua kali lipat dari rata-rata pengiriman JNT Express pada hari biasa 1 juta paket per hari dan pengiriman tertinggi masih didominasi wilayah Jakarta (DKI Jakarta), Bandung (Jawa Barat) dan Surabaya (Jawa Timur). (Liputan6.com, 2021).

Adapun kelebihan dari jasa pengiriman JNT Express yaitu adanya Sistem *tracking* atau pelacakan tepat waktu, jangkauan luas ke seluruh daerah di Indonesia dan tanpa perantara, *hotline service* 24 jam, tidak ada hari libur, bekerja sama dengan sejumlah partner ternama meliputi Shopee, Garuda Indonesia Cargo, harga ongkir JNT Express terjangkau dan bersahabat, terdapat *fitur check* paket melalui aplikasi dan *web*. Disamping itu jika dilihat dari beberapa keluhan konsumen, ternyata JNT Express memiliki kekurangan khususnya dalam bidang pelayanan pada *customer service*. Selain itu, banyak yang mengeluhkan bahwa aplikasi yang ditawarkan kurang memadai dengan notifikasi yang kurang jelas. (Pintarjualan.id, 2021).

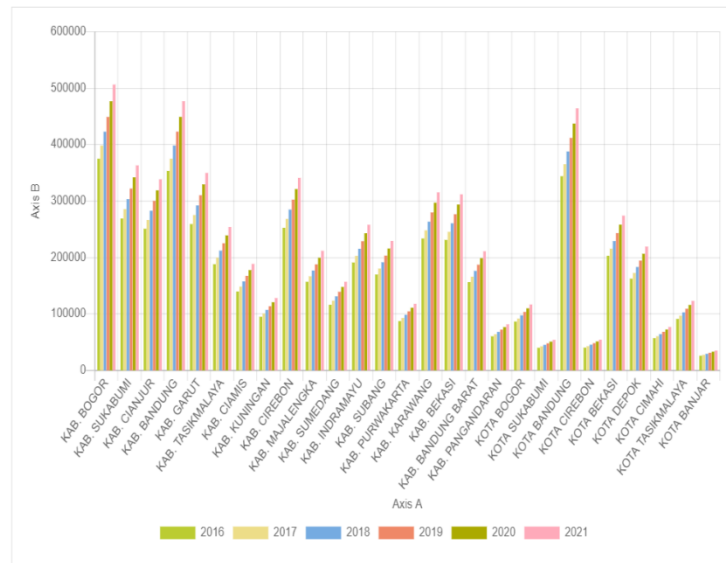
JNT Express merupakan salahsatu penyedia jasa pengiriman yang populer dan jangkauan pengiriman terluas di Indonesia, dan mempunyai cabang-cabang di beberapa kota di Indonesia termasuk di Garut. Berikut adalah peringkat data pengiriman paket di Jawa Barat :

Kantor Pos	Biasa		Kilat		Luar Negeri
	Ordinary		Express		
	Pengiriman	Penerimaan	Pengiriman	Penerimaan	
Post Office	Posted	Received	Posted	Received	Over-seas
01. Bandung	90 784	-	834 955	564 050	21 329
02. Cimahi	28 650	-	237 202	178 367	2 553
03. Ujung Berung	41 606	-	227 147	108 717	3 229
04. Soreang	33 357	-	137 248	81 640	1 631
05. Purwakarta	7 751	-	7 907	29 802	565
06. Subang	3 549	-	16 107	36 341	2 716
07. Karawang	39 196	-	81 794	99 773	5 429
08. Sukabumi	14 228	-	13 295	44 332	3 190
09. Cianjur	17 141	-	30 887	30 654	1 115
10. Garut	8 514	-	115 936	46 984	8 767
11. Cirebon	46 975	-	142 953	70 528	3 702
12. Indramayu	7 730	-	24 201	31 825	5 179
13. Sumedang	14 257	-	47 203	34 662	691
14. Majalengka	4 895	-	22 351	27 955	1 116
15. Kuningan	2 254	-	13 553	16 449	297
16. Tasikmalaya	20 119	-	159 743	44 808	1 882
17. Ciamis	3 232	-	47 455	14 213	314
18. Banjar	3 999	-	12 968	13 182	460
19. Kota Bogor	41 142	-	147 084	40 389	3 261
20. Kabupaten Bogor	38 137	-	131 390	35 278	2 787
21. Depok	50 824	-	181 399	47 456	2 879
22. Kabupaten Bekasi	25 672	-	92 288	102 346	2 895
Jawa Barat	544 012	-	2 725 066	1 699 751	75 987

Gambar 1. 5 Data Pengiriman Paket di Jawa Barat

Sumber : PT. Pos Indonesia Kantor Wilayah Usaha V Provinsi Jawa Barat 2018 (2022)

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pengiriman dan penerimaan paket di Garut menduduki peringkat ke 10 di Jawa Barat yaitu sebanyak 8.514 pengiriman biasa, sebanyak 115.936 pengiriman express dan sebanyak 46.984 penerimaan express. Data hasil badan pusat statistik tersebut pada 2018 dapat diartikan bahwa pemakaian jasa pengiriman untuk membeli produk *ecommerce* tertentu dalam beberapa tahun di Garut cukup tinggi. (bekasikab.bps.go.id, 2022). Selain itu adanya permintaan jasa pengiriman yang tinggi di Garut didukung dengan banyaknya UMKM sejenis *onlineshop* bermunculan. Berikut grafik jumlah UMKM di Jawa Barat :



Gambar 1. 6 Grafik Jumlah UMKM di Jawa Barat

Sumber : jabarprov.go.id (2022)

Berdasarkan gambar diatas Kepala Dinas Koperasi dan UKM Garut, menyatakan bahwa jumlah UMKM di Kabupaten Garut sendiri hingga 17 September 2020, tercatat sebanyak 150.176 UMKM menduduki kedua setelah Kota Bandung 150.557 UMKM dari total pengusul kabupaten/kota di Jawa Barat sebanyak 1.729.966 UMKM (jabarprov.go.id, 2020). Selain itu pemerintah kabupaten garut menyatakan bahwa akan mendorong pelaku usaha untuk menggunakan digital dalam mendapatkan keuntungan dari penjualan secara daring. (repjabar.republika.co.id, 2021).

Berdasarkan pernyataan diatas, hal tersebut menandakan bahwa tingginya penggunaan jasa pengiriman dan usaha sejenis *onlineshop* di Garut yang menggunakan jasa pengiriman barang salah satunya yaitu JNT Express, membuat jasa pengiriman di Garut perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya agar tidak adanya keluhan mengenai pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan/kesan dan pengalaman yang baik dimata konsumen. Berikut adalah data keluhan konsumen JNT Express di Garut :

**Tabel 1. 3 Data Keluhan Konsumen JNT Express di Garut
Tahun 2020 – 2021 Oktober**

Bulan	Jenis Keluhan 2020			Jenis Keluhan 2021			Total
	Hilang	Terlambat	Rusak	Hilang	Terlambat	Rusak	
Januari	2	14	2	3	10	1	32
Februari	4	10	0	0	15	2	31
Maret	0	21	0	2	8	3	34
April	0	10	0	4	12	1	27
Mei	2	23	1	3	17	4	50
Juni	1	10	0	2	15	2	30
Juli	2	10	0	2	7	1	22
Agustus	3	13	2	3	10	1	32
September	2	12	3	2	15	2	36
Oktober	1	21	1	1	4	1	29
November	4	20	2	-	-	-	26
Desember	1	28	3	-	-	-	32
Jumlah	22	192	14	22	113	18	381

Sumber : JNT Express di Garut, 2021

Berdasarkan tabel 1.3 mengenai data keluhan konsumen tahun 2020 hingga bulan Oktober 2021 menunjukkan banyaknya jenis keluhan yang dirasakan oleh konsumen, dimana terdapat tiga jenis keluhan paket yaitu paket hilang, terlambat dan rusak. Jumlah total keseluruhan keluhan paket sebanyak 381 dimana setiap bulannya jumlah keluhan tersebut hingga saat ini terus bertambah. Peneliti mencoba melakukan survei awal mengenai kualitas pelayanan pada tanggal 20 Desember 2021 kepada 30 responden yang pernah menggunakan jasa JNT Express di Garut. Berikut hasil dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan :

Tabel 1. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) JNT Express sudah sesuai dengan harapan.	22 orang 73%	8 orang 27%
2.	JNT Express cepat dalam melayani konsumen.	11 orang 37%	19 orang 63%
3.	JNT Express membantu kesulitan konsumen dalam memproses pengajuan keluhan yang di lakukan oleh konsumen.	11 orang 37%	19 orang 63%
4.	Karyawan JNT Express ramah dalam melayani konsumen.	13 orang 43%	17 orang 56%
5.	Karyawan JNT Express memiliki perhatian penuh pada saat menanggapi konsumen.	7 orang 23%	23 Orang 76%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.4 di atas, dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan yang di bangun oleh perusahaan belum sepenuhnya baik. Dari 30 responden, hanya pernyataan perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) JNT Express yang sudah sesuai dengan harapan dengan mendapatkan penilaian baik yaitu sebanyak 22 orang (73%) hal tersebut sejalan dengan penggunaan mesin sortir otomatis dan alat cetak resi pada JNT Express. Sedangkan terkait dengan pernyataan JNT Express cepat dan tepat dalam melayani konsumen sebanyak 19 orang (63%), pernyataan JNT Express membantu kesulitan konsumen dalam memproses pengajuan keluhan yang di lakukan oleh konsumen sebanyak 19 orang (63%),

pernyataan karyawan JNT Express ramah dalam melayani konsumen 17 orang (56%), dan pernyataan Karyawan JNT Express memiliki perhatian penuh pada saat menanggapi konsumen sebanyak 23 orang (76%) menyatakan tidak yang artinya kualitas pelayanan belum sepenuhnya baik atau tidak sesuai dengan harapan konsumen. Hal tersebut sejalan dengan ketika konsumen mengharapkan barangnya datang secara *ontime*, namun kenyataan yang ada barang datang secara terlambat, hilang bahkan sampai rusak sehingga responden menilai bahwa pelayanan yang di janjikan perusahaan belum sesuai dengan yang di jalankan oleh perusahaan karena semestinya produk datang sesuai jadwal yang terdapat pada aplikasi *ecommerce* karena semisal barang yang dipesan merupakan barang cepat basi maka akan merugikan konsumen, kemudian semestinya memproses keluhan dengan baik seperti adanya ganti rugi dalam bentuk apapun ketika ada barang hilang dan rusak. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen tentunya akan berdampak pada kepuasan konsumen, sehingga menjadikan hal itu sebagai pengalaman yang dapat di ambil pelajaran dan konsumen lebih berhati – hati dalam memilih jasa pengiriman barang yang digunakan.

Adanya data diatas menunjukkan permintaan terhadap pengiriman produk semakin meningkat tetapi mengakibatkan munculnya kendala atau masalah yang terjadi bermunculan sehingga pentingya perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak ada keluhan atau komentar, dan perasaan kecewa pada konsumen, karena jika hal tersebut dibiarkan akan berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Selain itu konsumen tidak akan membeli barang atau jasa perusahaan lagi setelah merasakan ketidaksesuaian kualitas barang atau jasa yang didapatkan dengan keinginan atau apa yang diharapkan sebelumnya sehingga pentingya membuat konsumen merasa puas agar apa yang diharapkannya sesuai dengan ekspektasi yang terjadi dan tidak membuat konsumen merasa kecewa.

Menurut Tjiptono dalam (Syahputra, R. D., & Wibowo, S., 2019) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika sesuai dengan harapan, konsumen merasa puas. Jika dibawah harapan, konsumen merasa tidak puas. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat tanggapan seseorang atas persepsi suatu produk atau jasa yang dirasakan oleh setiap konsumen. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumen dan akan memberikan dampak positif pada kepuasan konsumen. Berikut adalah data pengiriman paket JNT Express di Garut:

Tabel 1. 5 Data Pengiriman Paket JNT Express di Garut

No.	Tahun	Jumlah Pengiriman
1.	2020	15.550
2.	Oktober 2021	17.250

Sumber: JNT Express Di Garut (2021)

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa jumlah pengiriman paket JNT Express di Garut mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga Oktober 2021, namun meskipun begitu pihak JNT Express di Garut menyebutkan bahwa tingkat keluhan masih ada kenaikan pada beberapa bulan tertentu ditahun tersebut dan tingkat pengiriman paket pun mengalami fluktuasi pada beberapa bulan tertentu ditahun tersebut sehingga tidak mencapai target.

Adapun hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 responden yang pernah menggunakan jasa JNT Express di Garut. Berikut adalah data mengenai gambaran kepuasan konsumen:

Tabel 1. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Saya puas menggunakan jasa pengiriman barang pada JNT Express karena kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.	10 orang 33%	20 orang 67%
2.	Saya puas menggunakan jasa JNT Express dan akan menggunakan kembali jasa pengiriman secara berulang.	14 orang 47%	16 orang 53%
3.	Saya puas menggunakan jasa JNT Express dan akan merekomendasikan kepada orang terdekat.	8 orang 27%	22 orang 73%

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 1.6 tersebut, menunjukan bahwa kepuasan konsumen terhadap Jasa pengirim JNT Express yang di nilai masih kurang baik, karena sebanyak

20 orang (67%) tidak puas dengan JNT Express karena tidak sesuai dengan harapan, kemudian terkait pernyataan minat menggunakan kembali jasa responden tidak puas sebanyak 16 orang (53%), dan pernyataan merekomendasikan jasa konsumen tidak puas sebanyak 22 orang (73%). Hal ini sejalan dengan kasus keluhan konsumen tahun 2020 sampai bulan Oktober 2021 yaitu sebanyak 381, masih terdapat peningkatan keluhan setiap bulannya dan berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti kepada pihak JNT Express di Garut dimana jumlah pengiriman tahun 2020 hingga bulan 2021 Oktober tidak mencapai target dimana hanya terdapat selisih sebesar 1.750 paket pada tahun tersebut.

Data diatas menunjukan bahwa kejadian tersebut tidak seharusnya terjadi, karena JNT Express menjadi jasa pengiriman yang paling sering digunakan dan populer serta mendapatkan penghargaan yang sangat luarbiasa dibidang jasa logistik di Indonesia, tetapi pada kenyataan nya banyak keluhan konsumen yang muncul karena kurang baiknya pelaksanaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Berdasarkan pra survei yang telah di lakukan dengan melihat data keluhan konsumen terdapat beberapa permasalahan terhadap JNT Express di Garut yang masih kurang dan perlu diperbaiki. Berdasarkan tanggapan responden melalui pra survei tersebut, perusahaan perlu mencari solusi terhadap masalah yang ada. Apabila tidak di tanggapai secara serius, hal yang tidak di inginkan mungkin bisa saja terjadi seperti perusahaan akan mengalami kerugian dan konsumen akan berpindah serta lebih memilih menggunakan jasa pengirman lain. Selain itu adanya ketidakpuasan konsumen menyebabkan banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang bergerak dibidang yang sama ini berlomba-lomba menjadi lebih bai dan menuntut para pengelola bisnis untuk terus berbenah terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan agar memberikan kepuasan konsumen.

Banyak Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen salahsatunya adalah kualitas pelayanan seperti penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Khairina, A. R., & Julianda, N. (2021), Sueni, H. S., & Lubis, P. H. (2019) dan Sakti, B. J., & Mahfudz, M (2018) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni, N., & Suyanto, A. M. A (2021) mengenai kualitas pelayanan didapat bahwa JNT Express lebih tinggi daripada JNE yaitu sebesar 73,79% dan untuk JNT Express sebesar 76,49%. Permasalahan yang muncul adalah apakah kualitas pelayanan yang selama ini telah diterapkan berdampak terhadap

kepuasan pengguna jasa JNT Express di Garut. Karena belum adanya penelitian terdahulu pada JNT Express di Garut sehingga belum terdapat kejelasan yang empiris terhadap jasa pengiriman tersebut. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada JNT Express di Garut.

Oleh sebab itu, kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan jasa pengiriman. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik kita dapat membuat konsumen merasa puas sehingga secara tidak langsung pun hal tersebut merupakan pesan positif yang akan disebarakan oleh orang lain secara terus menerus. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Pada JNT Express di Garut”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa pengiriman pada JNT Express di Garut?
2. Bagaimana kepuasan konsumen jasa pengiriman pada JNT Express di Garut?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman pada JNT Express di Garut ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman pada JNT Express di Garut ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang, perumusan masalah, dan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pengiriman pada JNT Express di Garut.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen jasa pengiriman pada JNT Express di Garut.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman pada JNT Express di Garut.
4. Untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman pada JNT Express di Garut.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Aspek teoritis hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang Jasa Pengiriman. Selain itu, diharapkan juga dapat memperluas wawasan khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa pengiriman JNT Express di Garut. Selain itu hasil penelitian mungkin dapat bermanfaat sebagai bahan referensi tentang pengaruh kualitas pelayanan perusahaan jasa pada penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Aspek praktis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai pengetahuan bagi masyarakat penggunaan jasa pengiriman JNT Express. Sehingga masyarakat pengguna jasa mengetahui kualitas pelayanan jasa pengiriman dan diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan guna dijadikan sebagai bahan pertimbangan agar memperbaiki, menjaga, dan meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan guna memenuhi kebutuhan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir dilakukan penulis untuk mengetahui gambaran umum mengenai penelitian yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjabarkan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka penelitian sebagai sarana pendukung dalam penelitian yang dilakukan, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknis analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas analisis data-data dilakukan oleh penulis. Pada bab ini terdiri dari karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan penelitian yang disertai dengan saran-saran untuk objek penelitian ataupun pihak-pihak yang berkaitan lainnya.

1.7 Waktu dan Periode Penelitian

Waktu dan Periode Penelitian proposal skripsi ini dilakukan selama 9 bulan, yaitu mulai dari bulan September 2021 sampai dengan bulan Juli 2022.