

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

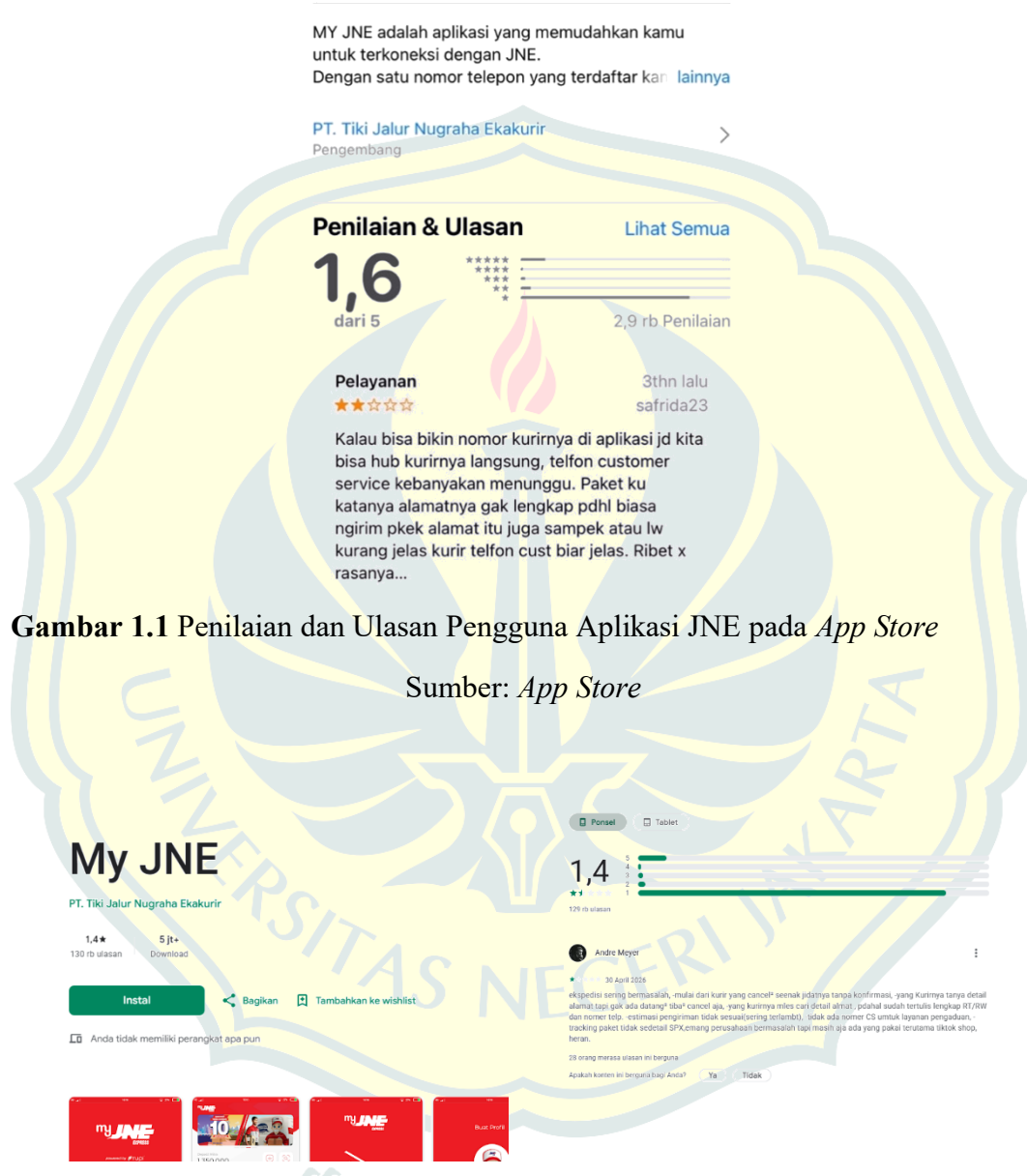
Menghadapi dinamika kompetisi yang kian kompetitif dalam lingkup industri logistik, kualitas pelayanan logistik menjadi salah satu hal penting yang menentukan kelangsungan dan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi pesaing (Gaudenzi et al., 2021). Kualitas layanan logistik tidak hanya sebatas pada proses pendistribusian muatan dari titik asal menuju destinasi tujuan mencakup berbagai aspek seperti kualitas informasi, cara melakukan pemesanan, ketepatan waktu pengiriman, kondisi barang saat diterima, serta cara menangani ketidaksesuaian pesanan (Ayu Wardhani et al., 2020). Kualitas layanan yang baik bisa memberikan pengalaman yang baik untuk pelanggan, meningkatkan kepercayaan terhadap penyedia jasa, serta menciptakan kepuasan yang memotivasi pengguna menggunakan ulang pelayanan yang ditawarkan serta menganjurkannya kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan penyedia jasa logistik perlu secara konsisten menjaga dan menaikkan kualitas layanannya agar bisa memenuhi harapan pelanggan sekaligus mempertahankan keunggulan kompetitif di tengah kompetisi industri yang semakin aktif.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang menawarkan layanan jasa logistik dan ekspedisi terkemuka di Indonesia yang telah beroperasi selama puluhan tahun (JNE, 2024). Dengan Jangkauan operasional yang mencapai lebih dari 6.000 titik layanan di seluruh nusantara, JNE kini menjadi salah satu ekspedisi pilihan utama yang diandalkan oleh masyarakat. Namun, seiring dengan bermunculannya berbagai perusahaan logistik baru seperti J&T Express, Shopee Express, dan SiCepat, JNE dihadapkan pada tantangan persaingan yang semakin ketat (Anggraeni, 2025a). Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat indikasi bahwa tingkat kinerja beberapa pesaing, seperti J&T Express, dinilai lebih baik dan unggul dibandingkan dengan JNE dalam beberapa aspek layanan di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Yusuf Imanuel, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa JNE perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya untuk mempertahankan pangsa pasar dan kepuasan pelanggannya.

Pemenuhan standar operasional pengiriman yang tinggi pada dasarnya bukan hanya tentang kelancaran memindahkan barang, melainkan tentang bagaimana menciptakan pengalaman yang bernilai bagi penerimanya. Sementara itu, menurut Viandrayani Aziz et al. (2025), Tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh seberapa baik kualitas layanan logistik yang diberikan. Pada dasarnya, Kepuasan ini muncul dari hasil evaluasi konsumen setelah menggunakan suatu jasa, yakni ketika kinerja layanan tersebut setara atau lebih baik dari harapan mereka (Kotler & Keller, 2016). Pelanggan yang terpuaskan dengan layanan logistik yang diberikan cenderung akan menggunakan kembali layanan dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya akan tercipta loyalitas jangka panjang pelanggan (Salahudin et al., 2024a).

Selain tantangan persaingan antar perusahaan ekspedisi, indikasi permasalahan kepuasan pelanggan JNE juga tercermin dari penilaian publik terhadap aplikasi JNE, baik pada *App Store* maupun *Play Store*. Berdasarkan data yang diakses peneliti pada 11 Juli 2026, aplikasi JNE pada *App Store* hanya memperoleh rating rata-rata 1,6 dari skala 5 berdasarkan 2.900 penilaian pengguna, dengan proporsi ulasan bintang satu yang jauh lebih banyak dibandingkan bintang lainnya (lihat Gambar 1.1). Kondisi serupa juga ditemukan pada aplikasi My JNE di *Play Store*, yang hanya memperoleh rating rata-rata 1,4 dari skala 5 berdasarkan sekitar 130 ribu ulasan pengguna, meskipun aplikasi ini telah diunduh lebih dari 5 juta kali (lihat Gambar 1.2). Salah satu ulasan pengguna bahkan menyebutkan bahwa kurir kerap membatalkan pesanan secara sepihak tanpa konfirmasi, kesulitan menemukan alamat meskipun sudah dituliskan secara lengkap, estimasi waktu pengiriman yang sering tidak sesuai (terlambat), tidak tersedianya nomor layanan pelanggan untuk pengaduan, serta fitur pelacakan yang dinilai kurang detail. Sebagian besar keluhan yang disampaikan pengguna pada kedua platform tersebut berkaitan langsung dengan dimensi-dimensi kualitas layanan logistik yang diteliti, seperti keterlambatan pengiriman meskipun menggunakan layanan unggulan YES, sulitnya menghubungi kurir maupun layanan pelanggan, serta ketidaksesuaian informasi pada aplikasi. Rendahnya rating pada kedua platform ini menjadi indikasi awal (fenomena) bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan JNE masih menjadi permasalahan nyata yang perlu diteliti lebih lanjut, sehingga peneliti

memilih Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) sebagai variabel dependen (Y) dalam penelitian ini, guna mengukur sejauh mana kualitas layanan logistik JNE berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunaanya.



Gambar 1.2 Penilaian dan Ulasan Pengguna Aplikasi JNE pada *Play Store*

Sumber: *Play Store*

Fenomena rendahnya kepuasan pelanggan JNE ini juga diperkuat oleh hasil survei awal penelitian. Guna membuktikan permasalahan ini secara lebih spesifik, peneliti telah melaksanakan pra-penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada

para pengguna layanan logistik JNE di seluruh wilayah DKI Jakarta (Jakarta Pusat, Timur, Selatan, Utara, dan Barat). Hasil pra-penelitian mengenai preferensi jasa ekspedisi berdasarkan tiga urutan prioritas penggunaan disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Hasil Pra-Penelitian Preferensi Pengguna Jasa Ekspedisi

Jasa Ekspedisi	Prioritas 1	Prioritas 2	Prioritas 3
Shopee Express	34,6%	23,1%	15,4%
J&T Express	28,9%	38,5%	23,1%
JNE	26,9%	7,7%	34,6%

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan data pra-penelitian yang tersaji pada Tabel 1.1 di atas, hasil survei terhadap responden menunjukkan bahwa pada Prioritas 1 (jasa ekspedisi yang paling sering digunakan), Shopee Express menempati posisi teratas dengan persentase 34,6%, diikuti oleh J&T Express yang memperoleh presentase 28,9 dan JNE memperoleh persentase 26,9%. Pada Prioritas 2, J&T Express mendominasi dengan 38,5%, diikuti Shopee Express sebesar 23,1%, sementara JNE hanya memperoleh 7,7%. Adapun pada Prioritas 3, JNE mendominasi dengan 34,6%, diikuti J&T Express sebesar 23,1%, serta Shopee Express sebesar 15,4%.

Data ini secara eksplisit mengindikasikan bahwa kualitas layanan JNE masih kalah bersaing dibandingkan para kompetitornya. JNE hanya unggul sebagai pilihan terakhir (Prioritas 3) dengan proporsi 34,6%, sedangkan Shopee Express justru menjadi pilihan utama (Prioritas 1) dengan 34,6% responden dan J&T Express memimpin pada Prioritas 2 dengan 38,5%. Kondisi ini mencerminkan rendahnya preferensi pelanggan terhadap JNE sebagai jasa ekspedisi andalan, yang mengindikasikan adanya kesenjangan kualitas layanan antara JNE dengan kompetitor utamanya. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan keunggulan kompetitif, JNE perlu secara serius mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya agar mampu bersaing dan memenangkan kepercayaan pelanggan sebagai pilihan prioritas utama.

Keterkaitan antara kualitas layanan logistik dan kepuasan pelanggan telah banyak dibuktikan secara empiris pada berbagai penelitian terdahulu. (*Hati &*

Juliati, 2019) dalam penelitiannya terhadap pengguna jasa JNE di Kota Batam membuktikan bahwa *Logistics Service Quality*, yang meliputi dimensi ketepatan waktu, kondisi pesanan, penanganan ketidaksesuaian pesanan, kualitas kontak personel, dan berbagi informasi operasional, memberikan dampak positif dan nyata terhadap kepuasan pelanggan JNE. Pandangan serupa turut dikemukakan oleh (*Kumala Dewi et al., 2023*) yang menemukan bahwa *Logistic Service Quality* memberikan dampak nyata pada kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kotabumi melalui pendekatan *Structural Equation Modelling*.

Pada konteks yang lebih luas, (*Gaudenzi et al., 2021*) menegaskan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan logistik seperti keandalan, ketepatan waktu, dan kemudahan komunikasi secara konsisten menjadi prediktor utama kepuasan pelanggan pada hubungan bisnis, baik B2B maupun B2C, sementara (*Aljohani, 2024*) menemukan bahwa kualitas layanan pengiriman tahap akhir (*last-mile delivery quality*), termasuk kondisi pesanan dan kemudahan pelacakan, berpengaruh signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pelanggan ritel daring. Dengan demikian, seiring dengan peningkatan kualitas layanan logistik yang dialami secara langsung pengguna layanan pada setiap dimensinya, kian tinggi pula kepuasan yang diterima konsumen, begitu pula sebaliknya. Hubungan sebab akibat inilah yang menjadi landasan pemilihan Kualitas Layanan Logistik sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat dalam penelitian ini.

Di samping pemilihan variabel, pemilihan kawasan DKI Jakarta sebagai lokasi penelitian dalam studi ini didasarkan pada pertimbangan akademis dan empiris yang kuat. DKI Jakarta merupakan pusat aktivitas ekonomi nasional dengan tingkat mobilitas barang dan jasa yang sangat tinggi, khususnya dalam sektor logistik dan distribusi *last-mile delivery* (*Nugroho et al., n.d.*). Karakteristik konsumen di wilayah DKI Jakarta yang cenderung lebih kritis dan memiliki tingkat ekspektasi layanan yang tinggi menjadikan wilayah ini sebagai representasi yang relevan untuk mengukur kualitas layanan logistik secara komprehensif (*Wisnel et al., 2022*). Menjadikan Jakarta sebagai pasar utama bagi perusahaan jasa pengiriman, termasuk PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Kondisi ini menyebabkan kompleksitas operasional logistik di DKI Jakarta menjadi lebih tinggi dibandingkan

wilayah lain, baik dari segi volume pengiriman, kepadatan lalu lintas, maupun ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Hal ini Selaras dengan temuan yang dilakukan oleh (Ricardianto et al., 2024) yang menyatakan bahwa kawasan perkotaan dengan dinamika logistik yang masif cenderung lebih kritis terhadap kualitas layanan, khususnya pada aspek ketepatan waktu, keandalan layanan, dan kemudahan akses informasi. Penelitian lain oleh (Anggraeni, 2025a) juga menunjukkan bahwa persaingan industri jasa pengiriman di wilayah Jabodetabek, khususnya DKI Jakarta, berada pada tingkat yang sangat kompetitif sehingga mengharuskan penyedia jasa untuk terus mengoptimalkan kualitas layanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, pemilihan DKI Jakarta sebagai lokasi penelitian tidak hanya didasarkan pada kemudahan akses data, tetapi juga karena wilayah ini memiliki karakteristik pasar yang kompleks, tingkat persaingan yang tinggi, serta dinamika operasional logistik yang intensif, dengan demikian dapat menyajikan deskripsi yang utuh dan akurat perihal dampak kualitas layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena rendahnya penilaian pengguna pada aplikasi JNE, data pra-penelitian, dinamika pasar DKI Jakarta yang kompetitif, serta kajian teoritis mengenai keterkaitan antara kualitas layanan logistik dan kepuasan pelanggan yang telah diuraikan, terlihat jelas bahwa kualitas layanan logistik memegang peranan utama untuk memastikan kepuasan pelanggan di era ketatnya rivalitas pasar. Mayoritas penelitian sebelumnya cenderung hanya menyoroti pengaruh kualitas layanan logistik secara umum atau dilakukan pada wilayah dan objek penelitian yang berbeda. Penelitian terdahulu umumnya belum menganalisis secara komprehensif pengaruh enam dimensi kualitas layanan logistik, yaitu ketepatan waktu pengiriman, kondisi fisik paket, kemudahan pelacakan, keandalan layanan, responsivitas layanan pelanggan, dan kemudahan akses, terhadap kepuasan pelanggan dalam satu model penelitian. Sehingga, hasilnya belum sepenuhnya dapat menggambarkan kondisi pelanggan JNE di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang memiliki karakteristik pasar dan tingkat persaingan yang lebih rumit. Mengacu pada uraian di atas, penelitian ini dikonsentrasikan untuk menelaah secara mendalam terkait “Pengaruh Kualitas Layanan Logistik PT.

JNE Terhadap Kepuasan Pelanggan di DKI Jakarta (Jakarta Pusat, Timur, Selatan, Utara, Barat)”. Riset ini diproyeksikan dapat menyumbangkan gagasan kebijakan yang solutif serta rekomendasi manajerial untuk PT. JNE dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga tingkat kepuasan dan kesetiaan pelanggan di kawasan DKI Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Rendahnya preferensi pelanggan terhadap JNE sebagai prioritas utama, di mana hasil pra-penelitian menunjukkan JNE hanya menempati prioritas 3, kalah bersaing dengan Shopee Express sebagai prioritas 1 dan J&T Express sebagai prioritas 2 di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Adanya kesenjangan kualitas layanan antara JNE dengan kompetitor utamanya, yang mengindikasikan bahwa JNE perlu mengevaluasi kembali strategi pelayanan nya agar tetap bisa berkompetitif di pasar logistik.

1.3 Batasan Masalah

Guna menjaga arah penelitian lebih terarah dan mampu dijalankan dengan tepat sasaran, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan logistik yang disediakan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
2. Objek penelitian adalah kepuasan pelanggan JNE yang berdomisili di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dari responden pada periode penelitian yang telah ditetapkan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan JNE berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

2. Kriteria layanan manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa JNE sebagai jasa kirim?

1.5 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kriteria layanan pada JNE yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
2. Menganalisis kriteria layanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

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

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan keilmuan, pada ranah bidang manajemen pemasaran dan manajemen logistik, dengan penyajian bukti empiris terkait korelasi antara kualitas layanan logistik dan kepuasan pelanggan.
2. Temuan dari studi ini mampu berfungsi sebagai rujukan literatur bagi studi lanjutan dengan topik yang serupa, terutama dalam pengembangan model atau dimensi kualitas layanan logistik yang lebih spesifik untuk industri jasa pengiriman di era digital.

1.6.2 Manfaat Produktif

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori dan konsep yang telah dipelajari, serta mengembangkan kemampuan analisis dan penulisan ilmiah.
2. Bagi institusi pendidikan, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber rujukan maupun acuan literatur untuk rekan-rekan mahasiswa yang berminta meneliti permasalahan serupa.

1.6.3 Manfaat Praktis

1. Bagi JNE: Temuan dari penelitian ini ditujukan untuk bisa menjadi

landasan usulan praktis serta rekomendasi taktis bagi manajemen JNE yang beroperasi di Kawasan DKI Jakarta (Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Utara, dan Jakarta Barat), untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan logistik yang perlu ditingkatkan guna mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Ini dapat membantu JNE dalam merumuskan kebijakan operasional dan program peningkatan layanan yang lebih efektif.



Intelligentia - Dignitas