

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis baik jasa maupun barang, dimana organisasi ini berorientasi pada keuntungan yang diperoleh. Semakin berkembang suatu perusahaan maka keuntungan yang diperoleh semakin besar. Sehingga peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting yang dalam hal ini disebut dengan karyawan (tenaga kerja atau pegawai). Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, oleh karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya.

Seiring dengan berkembangnya industri bisnis saat ini mengakibatkan beberapa perusahaan berorientasi pada permintaan pelanggan. Seperti halnya pada industri bidang pelayanan jasa, khususnya perusahaan jasa kurir yang memiliki sejumlah pelanggan dari masyarakat umum dan pelanggan *corporate* dimana industri bisnis tersebut mampu memudahkan produsen dan konsumen bertransaksi, meminimalisir waktu, serta memperoleh peluang bisnis baru dari kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang belum tercapai. Pola pikir konsumen yang berubah seiring perkembangan zaman menuntut praktisi-praktisi bisnis untuk mengembangkan industri logistik pada pangsa pasar yang luas.

Persaingan dalam bisnis logistik tampak ketat dan semakin terbuka lebar untuk pemain baru yang berkancah di Indonesia. Bertumbuh pesatnya bisnis *ONLINE*, manufaktur dan retail memicu tumbuhnya perusahaan logistik lokal, beberapa perusahaan yang meramaikan industri logistik yaitu, PT. JNE, *TIKI*, *FedEx*, *DHL*, dan *Pos Indonesia*. Perusahaan ternama tersebut saat ini berlomba-lomba mengungguli pangsa pasar yang sebagian besar dikuasai oleh perusahaan asing, hal tersebut tidak menutup kemungkinan PT. JNE bersaing untuk menjadi tuan rumah dalam wilayah domestik. PT. JNE adalah perusahaan jasa kurir pengiriman paket dalam wilayah lokal maupun internasional, pengembangan produk dan layanan yang diberikan antara lain yaitu menyediakan jasa kurir express, logistik, *money remittance* (transfer uang) *trucking*, *air&sea cargo*, *escort* (Jasa penjemputan bandara), hingga *customer clearance* (jasa kapabean).

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang logistik dan pengiriman barang. Berpusat di Jakarta dan memiliki perwakilan, agen-agen dan sub agen yang tersebar diseluruh indonesia. PT. JNE memiliki visi menjadi perusahaan logistik utama kelas dunia, oleh karena itu untuk menjadi *market leader* perusahaan akan berupaya memperluas segmen pasar serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih beragam. Pelanggan semakin kritis dan pintar dalam menyeleksi suatu merek yang memberikan mutu pelayanan berkualitas. Kondisi ini memaksa perusahaan untuk lebih sigap dalam memberikan layanan jasa yang cepat dan efisien, dan

tentunya perkembangan teknologi yang semakin melaju menantang perusahaan untuk

Indah Suci Pratiwi , 2015

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN DISTRIBUSI DAN LOGISTIK PT.JNE BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menganalisis permintaan dan kebutuhan pelanggan di masa mendatang. Akan tetapi dalam kenyataannya tidaklah mudah untuk mempertahankan pelanggan dalam wujud memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini diulas oleh Ueno (2010) dalam konseptualisasi dari kualitas pelayanan yaitu adanya kesenjangan antara harapan pelanggan pada pelayanan dan persepsi pelanggan oleh kinerja pelayanannya. (*Journal of Services Marketing, Vol.24, No.1, pp.74-86*).

Kompetisi dalam dunia bisnis pada era globalisasi semakin tajam, pelanggan merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan diantara praktisi bisnis lainnya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam bauran pemasaran yang mempengaruhi pelanggan selain dari permintaan, harga, nilai dan kepuasan. Keberhasilan dalam bisnis pengiriman barang dalam meraih kepuasan para pengguna jasa pengiriman barang yang bersangkutan, pada tahap awal ditentukan antara lain oleh keunggulan produknya, oleh karena sebagian besar produknya merupakan jasa, maka keberhasilan itu dapat dipertahankan dan dikembangkan oleh sikap manusia yang disebut sikap *service excellence* yaitu sikap untuk memberi pelayanan yang unggul kepada para pelanggan jasa tersebut.

Sebagai perusahaan besar, JNE mempunyai sistem yang cukup baik sehingga dari tahun ketahun perusahaan ini terus berkembang maju dan memperoleh omset yang terus naik. Tapi tidak ada yang sempurna di dunia ini, dengan segala kelebihan dan kesuksesan yang diraih, JNE tetap mempunyai kelemahan dan kekurangan dengan adanya keluhan-

keluhan dari pelangganya. Keluhan-keluhan itu diantaranya adalah :

Indah Suci Pratiwi , 2015

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN DISTRIBUSI DAN LOGISTIK PT.JNE BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Pengiriman barang yang tidak tepat waktu atau melebihi waktu yang telah dijanjikan.
2. Kiriman barang yang hilang atau keberadaan barang tidak diketahui.
3. Kiriman barang yang salah tujuan atau tidak sampai kepada penerima yang dituju.
4. Kiriman barang yang rusak saat diterima oleh penerima paket.
5. Kurir-kurir di daerah yang biasanya tidak mau mengantarkan paket kealamat tujuan padahal sudah membayar ongkos kirim secara penuh.
6. Kurang responnya terhadap keluhan-keluhan yang masuk.

Berikut adalah kutipan dari surat pembaca mengenai pelayanan JNE yang kurang baik sehingga menimbulkan keluhan-keluhan:

1. Sutrisno (Surat pembaca detik.com, 18/02/2013) mengatakan bahwa paket kirimannya belum sampai dan tidak jelas keberadaannya.
2. Dwi Ernawati (Surat pembaca detik.com, 20/03/2013) mengatakan bahwa paket kirimannya salah penulisan kota tujuan oleh pihak JNE, sehingga ia dirugikan karena harus membayar ongkos kirim dua kali.
3. Hanifa Pramardhika (Surat pembaca detik.com, 10/05/2013) mengatakan tentang sikap kurir JNE yang tidak punya etika karena dinilai acuh dan tidak sopan melayani pelanggannya.
4. Hendro Pranoto (Surat pembaca detik.com, 25/05/2013) mengatakan bahwa paket kirimannya diterima dalam kondisi rusak.
5. Mugi (Surat pembaca detik.com, 05/07/2013) mengatakan bahwa layanan YES yang diunggulkan akan yakin sampai dalam waktu satu hari ternyata tidak tepat waktu.

Indah Suci Pratiwi , 2015

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN DISTRIBUSI DAN LOGISTIK PT.JNE BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6. Melly Ayu (Surat pembaca.net, 02/05/2014) mengatakan bahwa paket kiriman yang diterimanya tertukar dengan kiriman orang lain.
7. Minardi (Suratpembaca kompas.com, 18/02/2014) mengatakan tentang kiriman barangnya yang lama sampai dan SDM JNE yang tidak tanggap terhadap keluhan konsumennya.

Pemaparan surat pembaca diatas hanyalah sebagian kecil dari keluhan-keluhan konsumen, karena nyatanya banyak sekali konsumen yang merasa kecewa ataupun dirugikan. Berdasarkan persoalan-persoalan diatas, menunjukkan bahwa PT.JNE masih memiliki masalah mengenai Kualitas Pelayanan, oleh karena itu harus dicarikan jalan keluarnya, jika tidak maka akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Agar tujuan organisasi dapat tercapai, perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja para pegawainya, salah satunya adalah dengan menerapkan disiplin kerja yang tinggi kepada para pegawai tersebut. Disiplin kerja selain melalui adanya tata tertib atau peraturan yang jelas, juga harus ada penjabaran tugas dan wewenang yang jelas dan dengan mudah dapat diketahui oleh para karyawan. Berkaitan dengan pentingnya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dan konsumen, Maka organisasi harus mencari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Inilah kiranya yang menarik penulis untuk mengadakan penelitian yang mengkaji tentang kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan harus selalu diperhatikan, karena pelayanan merupakan modal pertama suatu perusahaan jasa bisa berkembang. Dengan adanya pegawai-pegawai yang berkualitas dengan selalu disiplin dalam bekerja akan menciptakan suatu kinerja yang baik, yaitu berupa pelayanan yang memuaskan. Mengingat pentingnya suatu tindak disiplin terhadap pelayanan pada bagian distribusi dan logistik pada perusahaan JNE, maka penulis tertarik untuk menganalisa dan mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai bagian Distribusi dan Logistik PT.JNE Bandung”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Banyak faktor yang akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan suatu perusahaan, diantaranya struktur organisasi, kemampuan pegawai, sistem pelayanan dan sarana pelayanan. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan pegawainya. Salah satunya adalah dengan menerapkan disiplin kerja yang tinggi kepada pegawai tersebut. Disiplin kerja selain melalui adanya tata tertib atau peraturan yang jelas, juga harus ada penjabaran tugas dan wewenang yang jelas dan dengan mudah dapat diketahui oleh para pegawai. Disiplin kerja merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kemampuan pegawai untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, maka masalah penelitian dibatasi hanya pada bidang “Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pegawai bagian Distribusi dan Logistik PT.JNE Bandung”. Adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

Indah Suci Pratiwi , 2015

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN DISTRIBUSI DAN LOGISTIK PT.JNE BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimanakah gambaran tingkat disiplin kerja pegawai bagian distribusi dan logistik di lingkungan PT.JNE Bandung?
2. Bagaimanakah gambaran tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bagian distribusi dan logistik PT.JNE Bandung?
3. Seberapa besar hubungan tingkat Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai bagian distribusi dan logistik di PT.JNE Bandung?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data guna mengetahui seberapa besar Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai bagian Distribusi dan Logistik di PT.JNE Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran disiplin kerja pegawai bagian distribusi dan logistik di PT.JNE Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan bagian distribusi dan logistik di PT.JNE Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai bagian Distribusi dan Logistik di PT.JNE Bandung.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memenuhi nilai kegunaan penelitian yang ditujukan bagi:

Indah Suci Pratiwi , 2015

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN DISTRIBUSI DAN LOGISTIK PT.JNE BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4.1 Kegunaan Teoritik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk meningkatkan ilmu disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan bagian distribusi dan logistik pada PT. JNE Bandung.
- b. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan bagian distribusi dan logistik untuk keberhasilan suatu perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini berguna sebagai wahana latihan pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan penerapan yang didapat dibangku kuliah, serta menambah pengetahuan peneliti berkaitan dengan disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

b. Bagi PT.JNE Bandung

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan perusahaan dan pimpinan bagian sumber daya manusia dalam rangka pembinaan disiplin kerja pegawai sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan.