

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan *e-commerce* sekarang ini tergolong dahsyat. Pertumbuhan yang sangat cepat ini karena masyarakat sudah menempatkan *e-commerce* sebagai gaya hidup. Bahkan ada yang menganggap, jika tidak ikut berbelanja *online* dinilai ketinggalan jaman. Salah satu yang menjadi penopang bertumbuhnya *e-commerce* yakni industri logistik dan jasa pelayanan. Sebab, dengan adanya kepastian pengiriman barang yang dibeli dari *marketplace* tentunya akan membuat masyarakat puas dan melakukan transaksi kembali.

Berkembangnya perusahaan logistik di Indonesia, berkontribusi terhadap berkembangnya sektor bisnis UKM, jual beli secara online, *e-commerce*, dan juga industri-industri kecil lainnya. Logistik merupakan salah satu industri jasa terbesar di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari data yang dipublikasikan oleh ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia), sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Laju Pertumbuhan Kinerja Perusahaan Logistik Di Indonesia**  
**Periode 2016 – 2018**

Tahun	Persentase Pertumbuhan
2016	12,6%
2017	14,7%
2018	15%

**Sumber: Asperindo tahun 2018**

Pertumbuhan kinerja perusahaan logistik ini turut membantu kinerja *e-commerce* berkembang pesat karena industri ini merambah pada semua segmen, tidak terbatas hanya pada perusahaan besar saja. Kehadiran perusahaan penunjang logistik atau disebut *logistics enabler*, sangat membantu perkembangan *e-commerce*. Perusahaan *logistics enabler* menyediakan layanan penanganan logistik untuk *e-commerce*, mulai dari pergudangan, distribusi, sampai foto produk. Kehadiran para enabler ini membuat perusahaan *e-commerce* bisa fokus dalam penjualan tanpa harus repot menangani pengiriman barang.

Saat ini tercatat puluhan perusahaan ekspedisi menjadi pilihan masyarakat untuk pengiriman barangnya. Beberapa diantaranya yakni Wahana Logistik, Pandu Logistik, Republic Express (RPX), Cahaya Logistik, Synergy First Logistik, PT Pos Indonesia, dan Citra Van Titipan Kilat (TIKI) dan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sebagai salah satu perusahaan logistik terus berusaha meningkatkan kinerjanya agar terus dapat melayani konsumen umum dan menjadi partner bagi perusahaan – perusahaan *e-commerce*, serta senantiasa mendukung industri tersebut. Makin menjamurnya bisnis *e-commerce* di Indonesia, ditangkap sebagai peluang besar oleh jasa pengiriman JNE. Perusahaan jasa pengiriman yang sudah berdiri 25 tahun itu pun akan mulai fokus untuk mendukung *e-commerce*.

Salah satu upaya yang dilakukan pihak JNE adalah dengan menyiapkan berbagai infrastruktur mulai dari penyebaran gerai atau agen di

sejumlah kota dan aplikasi IT dalam mendukung bisnis *e-commerce*. Selain aplikasi untuk android, JNE terus membenahi *website* sehingga lebih mudah dimengerti pelanggan. JNE juga berkomitmen terus melakukan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dengan pengendalian kualitas agar kinerja yang diberikan optimal.

Memasuki usia ke-25, JNE sendiri sudah memiliki lebih dari 5000 gerai di seluruh pelosok Indonesia dan siap melayani pengiriman barang serta paket ke seluruh Indonesia. Sekitar 250 gerai diantaranya berada di wilayah Jawa Barat. Selain di kota kabupaten, gerai-gerai JNE pun kini sudah menembus kota-kota kecamatan. Termasuk di kota Tasikmalaya, JNE berada di lokasi yang sangat strategis yang memudahkan konsumen untuk datang menggunakan jasa pengiriman.

Dalam hal pengendalian kualitas JNE berkomitmen memberika layanan terbaik bagi konsumen. JNE mengedepankan sumber daya manusia sekaligus teknologi sebagai bagian dari pengembangan dan pengendalian kualitas. Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubung dengan sistem komunikasi online, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen. Hal ini dilakukan sebagai upaya pengendalian kualitas layanan.

Dipilihnya JNE oleh sebagian besar masyarakat bukan tanpa alasan. Perusahaan ini paling ekspansif dibandingkan perusahaan ekspedisi lainnya. JNE terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat

ini, titik-titik layanan JNE telah mencapai di atas 6.000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40.000 orang.

Kecepatan pengiriman menjadi salah satu nilai lebih dari JNE. Oleh sebab itu JNE terus mengembangkan layanannya agar mampu menunjukkan kinerja yang lebih optimal yang didukung dengan lokasi gerai dan pengendalian kualitas yang dilakukan.

Permasalahan yang banyak dihadapi JNE Tasikmalaya saat ini adalah lokasinya yang berada dipusat kota mengakibatkan seringnya terjadi kemacetan sehingga sedikitnya mengganggu proses distribusi, kurangnya lahan untuk bongkar muat barang. Sedangkan dari segi pengendalian kualitas, proses pengiriman masih kadang telat, kondisi kemasan paket masih ada terjadi kerusakan dan kadang terjadi kerusakan barang atau paket yang dikirim yang disebabkan oleh kesalahan perlakuan dari kurir. Jika hal ini terus terjadi maka Kinerja JNE akan dipandang buruk dan bukan tidak mungkin kalah bersaing dengan penyedia jasa pengiriman lain yang ada di Kota Tasikmalaya

Banyak perusahaan yang berusaha memenangkan persaingan dengan cara memanfaatkan peluang bisnis yang ada dan berusaha menerapkan strategi operasional yang tepat dalam rangka agar operasional perusahaan berjalan efektif dan efisien serta dapat menguasai pasar. Salah satu tujuan perusahaan adalah untuk mempertahankan eksistensinya untuk mencapai suatu tingkat pertumbuhan tertentu. Perusahaan tersebut akan berusaha menguasai pangsa pasar dengan berbagai strategi dan juga

pelayanannya dengan tujuan akhir mendapatkan laba maksimal dengan tingkat efisiensi kinerja secara optimal. Dengan kata lain, Operasional merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya mempertahankan kelangsungan hidup dalam persaingan usaha yang semakin ketat dan untuk mengembangkan usahanya.

Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Pemilihan lokasi harus memperhatikan potensi pasar yang tersedia di sekitar lokasi tersebut. Pemilihan lokasi sangat penting mengingat apabila salah dalam menganalisis lokasi yang ditempati akan berakibat meningkatnya biaya yang akan dikeluarkan nantinya. Menurut Buchari Alma (2012: 105) memilih lokasi usaha yang tepat sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan usaha dimasa yang akan datang. Selanjutnya menurut Heizer (2014: 112) tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Penentuan lokasi sering bergantung kepada tipe bisnis. Pada analisis lokasi di sektor industri strategi yang dilakukan terfokus pada minimalisasi biaya, hal ini disebabkan karena perusahaan manufaktur mendapatkan bahwa biaya cenderung sangat berbeda di lokasi yang berbeda, sementara pada sektor jasa, fokus ditujukan untuk memaksimalkan pendapatan. Hal ini disebabkan karena perusahaan manufaktur mendapatkan bahwa biaya cenderung berbeda di antara lokasi yang berbeda.

Selain lokasi, pengendalian kualitas, juga merupakan hal penting terhadap kinerja perusahaan. Setiap usaha dalam persaingan tinggi selalu

berkompetisi dengan industri yang sejenis. Agar bisa memenangkan kompetisi, pelaku bisnis harus memberikan perhatian penuh terhadap kualitas kinerja layanan yang diberikan. Perhatian pada kualitas memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya –biaya operasional dan dampak terhadap pendapatan (Gaspersz, 2013:3).

Menurut Agus (2015: 238) pengendalian kualitas (*Quality Control*) merupakan suatu aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas yang dihasilkan perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan, sehingga aktivitas ini merupakan suatu kegiatan yang terpadu dalam perusahaan untuk menjaga dan mengarahkan kualitas sesuai dengan yang telah direncanakan.

Pengendalian Kualitas merupakan teknik dan manajemen, mengukur karakteristik kualitas dari *output* (barang dan jasa) kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi *output* yang diinginkan pengguna, serta mengambil tindakan perbaikan yang tepat apabila ditemukan perbedaan antara performansi aktual dan standar. Langkah dalam pelaksanaan pengendalian kualitas adalah menentukan perencanaan yang tepat sebelum produksi, ditambah dengan realitas standarisasi produk layanan, terutama dalam peningkatan kualitas layanan.

Dalam Pengendalian Kualitas, perusahaan berusaha menyelidiki dengan cepat bila terjadi gangguan proses dan tindakan pembetulan dapat segera dilakukan sebelum terlalu banyak layanan yang tak sesuai, dan semua

ini dilakukan agar dapat menghasilkan layanan produk yang berkualitas baik dan sanggup bersaing dipasaran.

Perusahaan yang menjadikan kualitas sebagai alat strategi akan mempunyai kinerja yang unggul terhadap kompetitornya dalam menguasai pasar karena tidak semua perusahaan mampu mencapai superioritas kualitas. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk layanan dengan kualitas tinggi, harga rendah, proses dan pengiriman dapat tepat waktu. Proses pelayanan yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk layanan yang bebas dari kesalahan. Hal ini dapat menghindarkan adanya pemborosan dan inefisiensi sehingga biaya operasional dapat ditekan dan harga layanan dapat menjadi lebih kompetitif.

Perusahaan berupaya agar kinerja layanannya tidak kalah dalam persaingan dan mampu menunjukkan keunggulannya dengan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perusahaan perlu melakukan berbagai strategi dan perencanaan yang matang dalam setiap layanan produknya. Salah satu perencanaan mengenai layanan produk yang berkaitan dengan kinerja perusahaan.

Pemanfaatan lokasi yang baik dan pengendalian kualitas merupakan hal sangat penting diperhatikan oleh suatu perusahaan sebagai penyedia layanan guna meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja perusahaan-nya. Kinerja perusahaan didefinisikan sebagai hasil dari sebuah

kegiatan manajemen pada sebuah perusahaan. (Lijan yang dikutip oleh Kokok, 2014: 32). Kinerja perusahaan yang baik adalah tolak ukur bagi manajemen perusahaan dalam menentukan kebijakan perusahaan, apakah kinerja perusahaan sudah baik dari segi keuangan maupun non keuangan. Penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan efektivitas operasi perusahaan.

Lokasi dan pengendalian kualitas sangat penting sebagai alat untuk operasional. Lokasi perusahaan yang strategis mampu menjadi keunggulan bagi perusahaan dalam memaksimalkan kinerja perusahaan. sedangkan pengendalian kualitas yang diterapkan bisa memberikan penilaian terhadap suatu produk layanan sehingga akan membentuk suatu identitas produk layanan. Dalam konteks operasional, perusahaan menitik beratkan pada konsep peningkatan eksistensi layanan produk untuk memaksimalkan fungsi dalam perusahaan, dalam hal ini memberikan rangsangan terhadap Kinerja perusahaan.

Perusahaan dalam memanfaatkan lokasi perusahaannya menitik beratkan pada proses distribusi yang efektif dan efisien sehingga mampu menjaga kualitas layanan melalui pengendalian kualitas yang dihasilkan tetap terjaga dengan baik saat proses pelayanan maupun pengiriman dari lokasi perusahaan menuju pasar tersebut. Hal ini menjadi sebuah keunggulan bagi perusahaan dibanding perusahaan lain yang tidak memiliki lokasi strategis, dimana perusahaan dapat meminimalisi biaya yang mungkin keluar saat proses tersebut dan pengendalian kualitas bisa berjalan efektif sehingga mampu menghasilkan kinerja perusahaan yang optimal.



Dalam usaha jasa pengiriman, perusahaan dituntut mampu memberikan layanan yang maksimal. Dimana perusahaan harus mampu mengantarkan barang dari satu lokasi ke lokasi lain, dengan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga mampu menghasilkan kinerja yang optimal dan mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa layanan.

Dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan hasil penelitian tersebut akan dituangkan dalam usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lokasi dan Pengendalian Kualitas terhadap Kinerja Perusahaan pada JNE Cabang Tasikmalaya.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi yang dituangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Lokasi JNE Cabang Tasikmalaya
2. Bagaimana Pengendalian Kualitas pada JNE Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kinerja Perusahaan JNE Cabang Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh lokasi dan pengendalian kualitas terhadap kinerja perusahaan pada JNE Cabang Tasikmalaya.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Lokasi JNE Cabang Tasikmalaya.
2. Pengendalian Kualitas pada JNE Cabang Tasikmalaya.

3. Kinerja Perusahaan JNE Cabang Tasikmalaya.
4. Pengaruh lokasi dan pengendalian kualitas terhadap kinerja perusahaan pada JNE Cabang Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1. Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasional khususnya, terkait masalah pengaruh lokasi dan pengendalian kualitas terhadap kinerja perusahaan.

### **1.4.2. Terapan Ilmu**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu pegangan atas bahan informasi yang diperlukan dalam pengambilan kebijakan – kebijakan dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

#### **b. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lain dan bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang serupa di masa yang akan datang.

## **1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di JNE Cabang Tasikmalaya, yang beralamat di Jalan Ir. H. Djuanda No. 12, Panyingkiran, Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. 46151.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan yaitu mulai bulan Januari 2019 sampai dengan Juni 2019. Adapun waktu penelitian dapat dilihat pada Lampiran 1. (terlampir)