

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat tetap mempertahankan kelangsungan hidup. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh semangat kerja pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi. PT. JNE (Jalur Nugraha Eka Kurir) adalah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. PT JNE berdiri pada tahun 1991 di Jakarta yang didirikan oleh Hj.Soeprpto Suparno.

Perusahaan ini menjadi salah satu perusahaan pelayanan jasa kurir terbesar di Indonesia. Perusahaan JNE mempunyai potensi yang baik dan strategi yang logis. JNE dikenal memiliki pelanggan yang banyak dan loyal. Terbukti pada tahun 2013, JNE menerima penghargaan dari Majalah SWA dan *Hachiko Net Promoter Score Solutions* sebagai salah satu pemenang *Costumer Loyalty 2013* dalam kategori *Domestic Courier/ Logistic*. (Witantri, 2013). Tidak sedikit ditemukan perusahaan ini di setiap daerah. Pada setiap daerah perusahaan ini juga mempunyai kantor perwakilan dan kantor cabang di kota - kota besar di Indonesia. Layanan yang dimiliki JNE tidak hanya untuk mengirim surat dan barang saja, tetapi ada macam-macam jenis layanan yang sifatnya jarang dimiliki oleh perusahaan yang sejenis yaitu perusahaan jasa kurir lainnya. Saat ini telah berkembang menjadi perusahaan jasa pengiriman terkemuka di Indonesia dengan pelayanan yang baik.