

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan dunia yang pesat sekarang baik dari bidang ilmu pengetahuan maupun dari teknologi merupakan salah satu ciri-ciri dari era modernisasi. Hal ini tentunya menuntut perubahan dalam segala bidang kehidupan manusia saat ini terutama bidang penyedia pelayanan jasa kurir. Dengan meningkatnya perkembangan informasi dan teknologi saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa jasa kurir sangatlah dibutuhkan oleh para konsumen. Salah satu faktor yang mendorong perkembangan pasar jasa kurir yaitu disebabkan dengan adanya pasar *e-commerce* yang berkembang pesat mengikuti era modernisasi saat ini. Akan terjadi dimana suatu perusahaan akan beralih menjadi perusahaan jasa saat suatu perusahaan merasakan kesulitan untuk mendistribusikan produk yang diproduksi (Kotler dan Keller 2010). Pasar jasa kurir yang besar dan terus berkembang didorong dengan adanya pelaku bisnis yang melihat peluang yang ada dan memperluas pangsa pasarnya ke berbagai daerah bahkan ada yang sampai ke luar negeri. Dalam pemasarannya tentu dibantu oleh media penyedia jasa kurir yang selalu siap sedia untuk mengantarkan produk yang dijualnya ke berbagai daerah.

Kebutuhan jasa pengiriman barang saat ini telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap bisnis. Setiap konsumen membutuhkan penyedia jasa pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang akan dikirimkan sampai pada waktu dan dalam keadaan yang baik. Seiring dengan perkembangan

yang telah terjadi, tingkat konsumen akan penyedia jasa pengiriman barang sangat besar. Dengan melihat kenyataan yang telah terjadi saat ini, ada keyakinan bahwa sampai kapanpun sepanjang roda perdagangan masih berputar industri penyedia jasa pengiriman terutama yang menyangkut barang atau paket tetap akan dicari dan diperlukan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan memerankan peran yang penting dalam pembentukan penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) serta tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Memberikan pelayanan yang berkualitas untuk konsumen tentunya perusahaan haruslah merencanakan program perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan seperti kecepatan dan ketepatan pengiriman, serta keramahan dalam hal melayani konsumen (Gage, 2013).

Ketatnya persaingan dalam industri ini terlihat dengan banyaknya perusahaan yang memberikan penawaran-per nawaran baik dari segi kualitas pelayanan, maupun tarif jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini tarif jasa juga merupakan bukan hal yang sepele karena hal tersebut juga merupakan faktor penting untuk mempertimbangkan pemilihan jasa pengiriman yang dipilih, tarif jasa yang telah diterapkan oleh perusahaan haruslah sesuai dengan apa yang akan diberikan kepada konsumen. Nilai dari sebuah jasa tidaklah ditentukan oleh tarif dari jasa baru yang ditawarkan, dibandingkan dengan jumlah biaya dalam perolehan dan juga tarif jasa alternatif lain yang bersaing dengannya, penentuan tarif harus pula dipandang dari sudut orientasi pasar (Adam, 2015)

Kepuasan konsumen berasal dari suatu harapan yang telah tercapai terhadap produk yang dibelinya (Kotler dan Keller, 2009). Kepuasan konsumen memiliki hubungan erat dengan harapan pelanggan jika harapan dari konsumen dapat tercapai atau bahkan melebihi harapannya pada suatu produk maka tingkat kepuasan konsumen pada produk tersebut semakin tinggi.

J&T *Express* atau biasa disebut hanya J&T merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang relatif baru yaitu mulai beroperasi pada tahun 2015 saat ini J&T *Express* bermarkas di Pluit Jakarta Utara, Sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang relatif baru J&T *Express* telah menunjukkan bahwa perusahaan tersebut mampu bersaing dan bertahan dengan iklim persaingan yang ketat dengan banyaknya perusahaan yang telah lama berdiri.

Di bawah ini merupakan tabel perbandingan ongkos kirim dari berbagai perusahaan kompetitor yang ada di Pangkalpinang.

**Tabel I.1 Perbandingan harga dari pangkalpinang ke 10 Kota besar d Indonesia**

No	Kota Tujuan	Tarif Jasa			
		J&T <i>Express</i>	JNE Reg	TIKI Reg	Pos Indonesia
1.	DKI Jakarta	Rp. 21.000	Rp. 23.000	Rp. 21.000	Rp. 25.000
2.	Surabaya	Rp. 37.000	Rp. 42.000	Rp. 40.000	Rp. 39.000
3.	Medan	Rp. 43.000	Rp. 50.000	Rp. 43.000	Rp. 43.500
4.	Bandung	Rp. 30.000	Rp. 28.000	Rp. 30.000	Rp. 31.000
5.	Makasar	Rp. 48.000	Rp. 55.000	Rp. 51.000	Rp. 50.000
6.	Semarang	Rp. 40.000	Rp. 44.000	Rp. 41.000	Rp. 31.500
7.	Palembang	Rp. 30.000	Rp. 28.000	Rp. 31.000	Rp. 28.000
8.	Batam	Rp. 41.000	Rp. 50.000	Rp. 42.000	Rp. 39.000
9.	Pekanbaru	Rp. 41.000	Rp. 50.000	Rp. 42.000	Rp. 42.000
10.	Malang	Rp. 52.000	Rp. 52.000	Rp. 36.000	Rp. 39.390

Sumber: Website resmi (J&T, JNE, TIKI, dan POS Indonesia), diolah peneliti 2019

Berdasarkan Tabel I.1 terdapat perbandingan harga ongkos kirim dari Kota Pangkalpinang ke 10 Kota besar di Indonesia yang berbeda-beda dan untuk harga termurah tidak terfokus hanya satu perusahaan jasa saja. Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas untuk Kota DKI Jakarta dan Kota Medan tarif termurah ada di J&T

*Express* dan TIKI Reg. Untuk Kota Surabaya, Makasar, dan Pekanbaru tarif termurah ada di *J&T Express*. Untuk Kota Bandung tarif termurah ditawarkan oleh JNE Reg. Untuk Kota Semarang dan Batam tarif termurah ditawarkan oleh Pos Indonesia, khusus Kota Malang tarif termurah ada di TIKI Reg sedangkan untuk Kota Palembang harga termurah ada di JNE Reg dan Pos Indonesia.

Walaupun tidak semua tarif *J&T Express* di berbagai kota mempunyai tarif termurah, akan tetapi setelah melihat dari tabel I.1 5 dari 10 Kota besar mempunyai tarif yang terendah untuk *J&T Express* hal ini menunjukkan bahwa *J&T Express* mampu bersaing dengan para kompetitor dengan tarif jasanya yang cenderung murah. Selain dari itu jumlah pengiriman di *Drop Point J&T Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang juga mengalami perkembangan, berikut merupakan jumlah pengiriman paket di *Drop Point J&T Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang pada tahun 2018.

**Tabel I. 2 Volume Jumlah Paket *Incoming* di *Drop Point J&T Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah Paket yang diantarkan	Keluhan
1	Januari	16681	9
2	Februari	15932	6
3	Maret	16068	5
4	April	16850	7
5	Mei	17549	4
6	Juni	17843	10
7	Juli	16986	6
8	Agustus	17865	4
9	September	16743	4
10	Oktober	17523	7
11	November	18465	8
12	Desember	18551	5

Sumber: *Drop Poin J&T Express* Pangkalpinang, diolah peneliti 2019

Berdasarkan tabel I.2 dapat dilihat untuk jumlah paket yang diantarkan sepanjang tahun 2018 *J&T Express* mengalami fluktuasi dari bulan Januari sampai

Desember. Sedangkan untuk keluhan yang diterima dan terdaftar di *drop point* J&T *Express* di Girimaya Kota Pangkalpinang tidak melebihi 10 keluhan setiap bulan.

Untuk lebih mengidentifikasi masalah yang ada di J&T *Express* Kota Pangkalpinang peneliti melakukan wawancara terhadap 10 konsumen yang mengunjungi *drop point* J&T *Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang, 6 dari 10 orang memiliki pendapat negatif, berikut merupakan pernyataan negatif yang disebutkan konsumen *drop point* J&T *Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang:

1. Paket yang akan dikirimkan tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
2. Kurangnya kesiapan respon karyawan saat konsumen bertanya.
3. Kemasan yang rusak saat proses pengantaran
4. Lamanya tanggapan karyawan saat konsumen menghubungi kantor J&T *Express*
5. Kadang jika penerima paket tidak ada ditempat, kurir tidak mengkonfirmasi kepada penerima dan langsung menitipkan paket kepada tetangga penerima.
6. Sebagian konsumen berpendapat harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari berbagai keluhan yang disampaikan konsumen saat wawancara, pernyataan konsumen sebagian besar berpendapat sama mengenai pernyataan nomor 1 dan juga pernyataan nomor 5. Dengan banyaknya kelemahan yang masih dimiliki oleh perusahaan jasa J&T *Express* seperti kurangnya respon terhadap

konsumen, paket yang sampai tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan kurangnya komunikasi kepada konsumen. Hal ini tentunya akan memberikan kesan yang negatif bagi pencitraan perusahaan jasa *J&T Express* Kota Pangkalpinang. Selain itu berdasarkan pengakuan yang dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan untuk konsumen *drop point* *J&T Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang masih mengecewakan.

Berdasarkan dari pernyataan mengenai keluhan yang disampaikan konsumen, peneliti berkeinginan untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan oleh *J&T Express* Kota Pangkalpinang khususnya di *drop point* Girimaya Kota Pangkalpinang, sehingga *J&T Express* bisa memenangkan persaingan yang sangat ketat di antara perusahaan jasa yang lain.

Kualitas Pelayanan dan tarif jasa sangatlah mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penggunaan jasanya, dalam hal pengembangan kepuasan konsumen perusahaan perlu meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan serta menentukan tarif jasa yang tepat (Ester dan Sutisna 2017). Maka dari fenomena tersebut penulis ingin mengetahui sejauh mana kemampuan perusahaan jasa kurir *J&T Express* untuk memberikan kepuasan kepada konsumen *drop point* *J&T Express* Kota Pangkalpinang. Untuk mengetahui hal tersebut maka dibutuhkanlah riset pemasaran yang memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku konsumen tentang terhadap apa yang akan paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Drop Point* *J&T Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di *Drop Point J&T Express Kota Pangkalpinang*”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka dapat dirumuskan masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan kepuasan konsumen (Y) di *Drop Point J&T Express Kota Pangkalpinang*?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Drop Point J&T Express Kota Pangkalpinang*?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Drop Point J&T Express Kota Pangkalpinang*?
4. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Drop Point J&T Express Kota Pangkalpinang*?

### **1.3. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya ruang lingkup yang akan diteliti, masalah yang akan diteliti hanya dibatasi pada beberapa variabel saja agar lebih fokus dan mendalam, dimana ruang lingkup penelitian ini dilakukan di *drop point J&T Express Girimaya Kota Pangkalpinang*. Subjek penelitiannya (fokus) adalah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen, serta penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan dua variable yaitu kualitas pelayanan dan harga. Variabel kualitas pelayanan mempunyai 5 dimensi yaitu *Tangible, Reability,*

*Responsiveness, Assurance, dan Empathy* serta penelitian hanya dilakukan kepada konsumen yang mengantarkan paket ke *Drop Point J&T Express* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan serta menguji suatu kebenaran dari suatu pengetahuan. Adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan gambaran Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan kepuasan konsumen (Y) di *Drop Point J&T Express* Kota Pangkalpinang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Drop Point J&T Express* Kota Pangkalpinang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Drop Point J&T Express* Kota Pangkalpinang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Drop Point J&T Express* Kota Pangkalpinang



### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan untuk memperoleh manfaat bagi keilmuan dan pihak lainnya. Dari penelitian ini diharapkan berguna dan punya manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya manajemen pemasaran, yang berkaitan dengan masalah kualitas layanan, harga, dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktis

Sebagai informasi tambahan serta menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam menyusun strategi perusahaan nantinya, sehingga dapat menjadi masukan untuk melihat sejauh mana kualitas layanan dan harga dapat meningkatkan kepuasan konsumen di *Drop Point* J&T *Express* Kota Pangkalpinang

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Tujuan dari pembuatan sistematika penulisan adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh dan menjelaskan apa saja pembahasan dalam skripsi hingga dapat menjelaskan hubungan semua babnya.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian ini yang selanjutnya disusun rumusan masalah dan diuraikan tentang tujuan penelitian, batasan masalah yang akan diteliti, serta manfaat penelitian, kemudian diakhiri dengan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II akan menjelaskan tentang teori-teori dan konsep teoritis yang terkait dengan topik penelitian yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap pengaruhnya kepada kepuasan konsumen dan dipergunakan sebagai dasar pemikiran dalam pengembangan berbagai hipotesis yang diajukan dalam penelitian serta terdapat pula kerangka pemikiran dan juga hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III akan menjelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, responden yang menjadi obyek penelitian, analisis data dan pembahasannya.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab terakhir penulisan akan memberikan kesimpulan mengenai kondisi perusahaan berdasarkan uraian pada bab sebelumnya. Penulisan yang akan memberikan saran dan keterbatasan penelitian.

