

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi ini semakin pesat. Hal ini terjadi karena perubahan di dunia baik di bidang ekonomi, sosial, dan budaya. Hal ini juga berdampak pada perkembangan struktur perekonomian secara global. Berkembangnya perekonomian menyebabkan munculnya perusahaan-perusahaan baru sehingga persaingan antar perusahaan semakin ketat, ini akan menjadi sebuah tantangan baru bagi perusahaan-perusahaan untuk memenangkan persaingan dalam meningkatkan penjualan. Hal ini juga terjadi pada perusahaan-perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Tingginya frekuensi pengiriman barang jasa pada perusahaan ekspedisi terjadi karena besarnya frekuensi pengiriman pada penjualan online seperti lazada, shopee, tokopedia, dan lain-lain. Hal tersebut yang membuat pengiriman pada perusahaan ekspedisi semakin berkembang. Fenomena ini menyebabkan semakin pesatnya pertumbuhan dan perkembangan *e-commerce*, membuka suatu peluang untuk perusahaan ekspedisi agar turut berperan dalam proses pengiriman barang jasa. Dari fenomena tersebut, dapat dilihat bahwa minat konsumen yang tinggi terhadap barang dan jasa. Hal ini sejalan dengan pertumbuhan *e-commerce* yang berkembang pesat. perkembangan *e-commerce* ini mempengaruhi peningkatan terhadap distribusi pengiriman barang dan jasa, dimana pelanggan membutuhkan suatu pelayanan dengan kualitas yang baik dan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Mengutip dari katadata. co. id dalam teknologi.id, jual beli *e-commerce* ditingkat global mengalami peningkatan yang pesat. Hal tersebut dilihat dari nilai transaksi *e-commerce* atau toko *online* yang diprediksi akan melebihi 230% di tahun 2021 menjadi US\$ 4,48 triliun atau setara dengan Rp 60.467 triliun. Saat ini, dengan kontribusi penjualan terhadap total penjualan ritel hanya sebesar 1%. Bisnis *e-commerce* sudah menyumbang 3% dari total pasokan 8,1 juta gudang logistik. Data tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

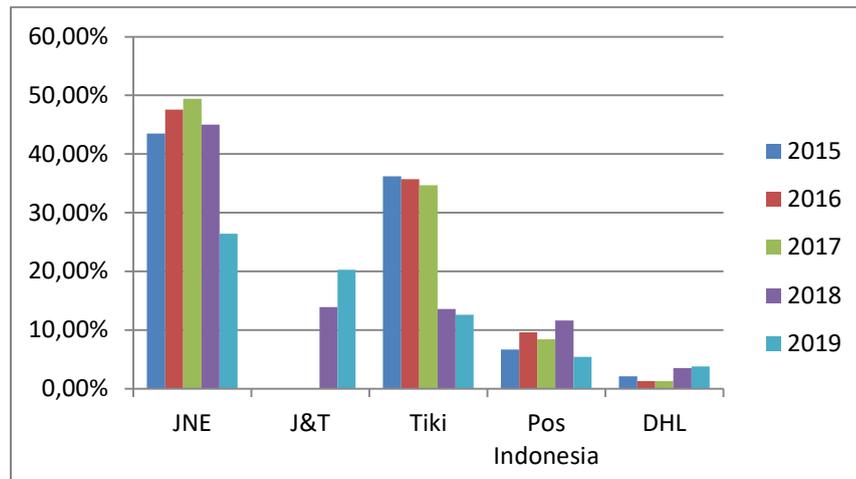


Sumber: [katadata.co.id](http://katadata.co.id) dalam [teknologi.id](http://teknologi.id) diakses pada tanggal 7 Januari 2019 pkl. 14.20

Gambar 1. Pertumbuhan *E-Commerce* 2014-2021

Dilihat dari tingkat pertumbuhannya *e-commerce* mencapai 20 %, kontribusi *e-commerce* diperkirakan akan mencapai 7%-8% atau senilai US \$ 14,47 miliar pada 2021 atau meningkat 2,08 kali lipat. Hal tersebut mengakibatkan dibutuhkannya tambahan ruang logistik sebesar 2 kali lipat. Secara umum, industri logistik akan tumbuh berkat kinerja sektor konsumsi, sejalan dengan pertumbuhan penduduk Indonesia yang pada tahun 2020 diperkirakan akan mencapai 270 juta. Dibandingkan tahun 2010, tingkat pengeluaran konsumsi meningkat 1,42 kali menjadi Rp 1,309 triliun. Kehadiran perusahaan logistik sangat membantu pertumbuhan *e-commerce*.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang paling diminati di Indonesia yaitu JNE. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman layanan jasa dan logistik yang bermarkas di Jakarta. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) akan tetapi namanya lebih dikenal masyarakat dengan nama JNE. Terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan JNE yaitu: urusan kepabean, impor barang, dokumen dan pengiriman barang jasa. Berikut ini data dari *top brand award* yang menggambarkan perusahaan ekspedisi di Indonesia:



Sumber: *topbrand-award.com*

Gambar 2. *Top Brand Award 2015-2019*

Berdasarkan data diatas, JNE menempati peringkat pertama sebagai perusahaan ekspedisi yang paling diminati di Indonesia. Namun pada data di atas dari tahun 2018 ke -2019 terdapat penurunan penggunaan jasa JNE. Salah satu hal yang dapat menyebabkan turunnya penggunaan jasa JNE tersebut adalah akibat menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Menurunnya kualitas pelayanan karena kurangnya perhatian dari perusahaan JNE. Jika JNE ingin kembali menaikkan kepercayaan pelanggan mereka salah satunya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar tercapainya kepuasan pelanggan.

JNE harus mengutamakan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan yang menentukan keberhasilan JNE. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang pelanggan ketika apa yang mereka harapkan sama dengan apa yang mereka terima (Suryati, 2015 hlm. 84). Kepuasan pelanggan dapat tercipta apabila kualitas pelayanannya baik. Selain itu, kepuasan pelanggan juga bisa tercipta jika JNE mempunyai hubungan yang baik pada pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Setyowati & Wiyadi, 2016) bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan maka akan tercapainya kepuasan pelanggan. Hal tersebut

didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Handoko (2017) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Permasalahan pada pelanggan JNE berkaitan dengan kualitas pelayanan bisa dilihat pada tabel satu, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Persentase Minat Penggunaan Layanan Dalam Ekspedisi

No	Jasa Pengiriman Barang	2015	2016	2017	2018
1	JNE Express	59%	66%	70%	55%
2	Pos Indonesia	6%	7%	5%	5%
3	TIKI	12%	10%	9%	9%
4	J&T Express	7%	4%	10%	25%
5	SiCepat	2%	1%	3%	3%
6	The Other	14%	12%	3%	3%

Sumber: Google Trends, 2018

Berdasarkan tabel 1 diatas, data persentase minat penggunaan layanan dalam ekspedisi dari tahun 2015-2018, menunjukkan adanya penurunan minat penggunaan layanan JNE sebesar 15% yaitu dari tahun 2017 adalah sebesar 70% dan 2018 sebesar 55%. Pelanggan bisa merasa puas setelah apa yang dirasakan pada kualitas pelayanannya berkualitas. Kepuasan itu bisa di capai dengan memberikan respon yang cepat kepada pelanggan jika terjadi suatu masalah, teliti terhadap dokumen, dan ketepatan waktu dalam pengiriman barang jasa (Setyowati & Wiyadi, 2016). Fenomena diatas terbukti jika ingin mencapai kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan harus sesuai yang diharapkan pelanggan. Karena kualitas pelayanan menentukan keberhasilan perusahaan.

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan, harga juga bisa mempunyai kesempatan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Setyowati & Wiyadi, 2016). Harga adalah sesuatu yang seharusnya diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk (Lamb *et.al*, 2011 P. 268). Harga yang ditawarkan oleh perusahaan harus sesuai dengan manfaat yang diterima dengan cara ini akan membuat pelanggan merasa puas dan menimbulkan pelanggan menjadi loyal pelanggan (Setyowati & Wiyadi, 2016). Untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah yang menjadi prioritas utama kepuasan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Herawati dkk, 2019) bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Fenomena yang terjadi pada pelanggan JNE yaitu masih banyak pelanggan yang merasa kecewa terhadap

harga tarif reguler JNE karena harganya masih mahal, dibandingkan pesaing lainnya (Herawati dkk, 2019), Hal ini dapat dibuktikan dengan tabel 2, bahwa harga tarif reguler JNE masih mahal.

Tabel 2. Perbandingan Ongkos Kirim Dan Estimasi Waktu Pengiriman Dari Masing-Masing Jasa Ekspedisi Yang Diambil Pada Tanggal 29 Februari 2020

No	Jasa Pengiriman	Ongkir Paket 1Kg Sejabotabek (Tarif Reguler)	Estimas Waktu Pengiriman
1	JNE	10.000	1-2 Hari
2	J&T	9.000	2-3 Hari
3	POS INDONESIA	7.000	1-2 Hari
4	TIKI	9.000	2-3 Hari
5	WAHANA	5.000	1-2 Hari

Berdasarkan hasil survey yang saya lakukan dari beberapa cabang di daerah Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa tarif reguler yang murah seberat 1 kilogram dengan rute sejabotabek yaitu wahana. Sedangkan tarif reguler yang mahal yaitu JNE. Estimasi waktu pengiriman tercepat tarif reguler 1-2 hari yaitu JNE, Wahana dan Pos Indonesia. Sedangkan estimasi waktu terlama untuk tarif reguler adalah 2-3 hari yaitu J&T dan TIKI. Pemilihan jasa ekspedisi tergantung pada pelanggan yang memiliki besaran anggaran dan kebutuhan yang berbeda-beda.

Selain itu, pemilihan jasa ekspedisi dipengaruhi pada ketersediaan jasa pengiriman di lokasi di mana pelanggan berada. Pelanggan pasti lebih memilih jasa pengiriman tercepat dan termurah, akan tetapi harga murah tidak menjadi jaminan kecepatan waktu pengiriman barang jasa dan keamanan paket. Apabila ingin jasa pengiriman tercepat, harganyapun pasti mahal tetapi barang cepat sampai. Permasalahan diatas dapat membuktikan bahwa JNE masih mahal harga tarif regulernya, dibandingkan pesaing lainnya. Semakin banyaknya pesaing dalam perusahaan ekspedisi sejenis seperti J&T, Tiki, Pos Indonesia, Wahana, dan lain- lain. Hal ini akan membuat JNE untuk bekerja keras dalam mengalahkan pesaingnya.

Pelanggan akan merasa puas apabila penentuan harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wihananto (2019) bahwa kualitas layanan dan harga secara parsial berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan dan harga secara bersamaan telah mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Dengan memahami keinginan dan harapan pelanggan dari kualitas pelayanan yang disediakan, maka akan didapat nilai tambah tersendiri bagi suatu perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Cahyati & Seminari, 2020) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada layanan ekspedisi semakin meningkat. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Khamali dkk, 2018) kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu, teori yang terkait, objek yang sama, variabel yang sama terjadi perbedaan hasil penelitian kualitas pelayanan. Maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)”.

## **I.2 Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka perumusan masalah yang ingin dilakukan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet di daerah Tangerang Selatan?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet di daerah Tangerang Selatan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis dan membuktikan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet di daerah Tangerang Selatan.

- b. Untuk menganalisis dan membuktikan harga yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet di daerah Tangerang Selatan.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis dan praktis, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dibidang pendidikan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai teori dan variabel yang dibahas yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet.

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet.

- c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.