

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan zaman yang didukung oleh teknologi yang kian waktu bertambah menjadi lebih *modern* seperti halnya perkembangan dalam dunia digital yang merambah dalam dunia bisnis sebagai sarana jual beli barang maupun jasa. Masyarakat mulai mengikuti era zaman *modern* dengan memanfaatkan teknologi untuk meringankan aktivitasnya, salah satu dari aktivitas yang tidak lepas dari masyarakat Indonesia adalah belanja *online*. Banyak aplikasi *e-commerce* yang menyediakan *platform* untuk berbelanja *online* seperti, Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Blibli.com dan lain sejenisnya. Sejalan dengan perkembangan *e-commerce* yang semakin banyak bermunculan pasti permintaan masyarakat akan kebutuhan produk dan jasa meningkat dengan pesat. Hal inilah yang mendorong perusahaan dalam bidang jasa pengiriman barang atau ekspedisi mulai bermunculan.

Di Indonesia banyak terdapat perusahaan ekspedisi lokal atau perusahaan dalam negeri yang semakin kian waktu mengikuti perkembangan teknologi yang canggih membuat para pengusaha berpeluang untuk mendirikan perusahaan dalam bidang jasa pengiriman barang. Tentu banyak macam - macam perusahaan di Indonesia yang menekuni dalam bidang jasa pengiriman barang atau ekspedisi dengan kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Berikut merupakan tabel daftar jasa ekspedisi pengiriman barang yang ada di Indonesia :

Tabel 1. 1 Beberapa ekspedisi yang ada di Indonesia

No.	Nama Perusahaan
1.	JNE Ekspres
2.	J&T Express
3.	TIKI
4.	POS Indonesia
5.	SiCepat
6.	Ninja Express
7.	Wahana Logistik
8.	Lion Parcel
9.	Anteraja
10.	Kargo Tech

Sumber : kargo.tech 2021

Dari Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa ada banyak perusahaan ekspedisi yang berdiri di Indonesia. Ini merupakan akibat dari banyaknya permintaan masyarakat terhadap pembelian barang secara *online* melalui *e-commerce* yang mendorong para pelaku ekspedisi bersaing menawarkan kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Perusahaan ekspedisi banyak berdiri di Indonesia adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia akan hal pengiriman barang antar daerah maupun luar pulau. Hal ini pasti membutuhkan penghubung antar daerah maupun pulau agar kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi dengan memanfaatkan jasa ekspedisi.

Pengiriman barang adalah salah satu kegiatan utama dalam perusahaan yang bergerak dalam jasa/layanan logistik. Layanan logistik berusaha mengoordinasikan interaksi antara pelanggan dan organisasi dengan tujuan untuk

mengurangi *lead time* antara penjadwalan, meningkatkan kinerja dan mengevaluasi prosedur (Davis & Mandrodt, 1997). Oleh karena itu, perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang perlu diperhatikan untuk berupaya menaikkan segi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan agar bertahan dalam dunia persaingan.

PT. Global Jet *Express* atau lebih dikenal J&T *Express* merupakan salah satu perusahaan ekspedisi yang ada di Indonesia yang menekuni bidang jasa pengiriman barang di seluruh wilayah Indonesia. J&T *Express* adalah perusahaan multinasional yang beroperasi di kawasan Asia Tenggara beberapa negara yang bekerja sama dengan PT. J&T *Express* yaitu Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina, Kamboja, dan China. Di Indonesia sendiri mempunyai 100 kantor cabang dan 4000 lokasi titik gerai yang beropersai di setiap wilayah Indonesia termasuk kabupaten Mojokerto. Perusahaan PT. J&T *Express* pertama berdiri di Indonesia ada di Jakarta dan diresmikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Pendiri PT J&T *Express* adalah mantan dari CEO OPPO Indonesia yang bernama Mr. Jet Lee yang berkolaborasi dengan pendiri OPPO Indonesia yang bernama Mr. Tony Chen. PT. J&T *Express* mempunyai pengiriman paket yang berfokus pada pengiriman kilat dan kualitas pelayanan yang optimal untuk memberikan kenyamanan para pelangganya. Dengan usia J&T yang masih 6 tahun merupakan perusahaan yang terbilang cukup muda dibandingkan dengan perusahaan kompetitor lainnya. J&T *Express* beroperasi selama 6 tahun sudah memberikan nama tersendiri bagi pelanggannya dan nama J&T sudah terkenal di semua kalangan masyarakat Indonesia.

Perusahaan ekspedisi saat ini sangat berkembang pesat dengan adanya pasar digital atau *e-commerce* yang bermunculan di era serba *modern* ini, jelas

akan berdampak signifikan dengan peningkatan jumlah pengiriman barang atau paket setiap tahunnya. Kondisi ini pernah dirasakan oleh J&T yang mampu mencapai target pengiriman paket sebanyak 2,5 juta paket per hari atau bisa di total setiap bulannya rata-rata pengiriman paket hampir 75 juta paket. Dari pencapaian tersebut J&T mendapatkan salah satu penghargaan yang bergengsi yaitu *Top Brand Award* pada tahun 2021. Berikut adalah tabel penghargaan Top Brand Index tahun 2021 :

Tabel 1. 2 Top Brand Index Jasa Kurir Fase 2 Tahun 2021

BRAND	TBI	TOP
J&T	33.4%	TOP
JNE	28.0%	TOP
TIKI	11.2%	TOP
POS Indonesia	8.5%	
DHL	6.0%	

Sumber : Top Brand Indeks 2021

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa *Top Brand Award* pada tahun 2021 untuk kategori *service*, jasa kurir J&T mendapatkan peringkat tertinggi dengan indeks 33.4%. Dari nilai Indeks tersebut merupakan indeks tertinggi yang pernah J&T capai selama 6 tahun beroperasi. Maka dari itu pasti ada faktor pendorong yang mengakibatkan J&T menduduki peringkat *Top Brand Award* 2021. Penghargaan yang telah diperoleh J&T pasti perusahaan J&T akan terus berinovasi meningkatkan segi kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan demi mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan J&T ada beberapa jenis produk pelayanan yang diberikan J&T kepada pelanggannya sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

Tabel 1. 3 Produk yang Ditawarkan J&T Express

Nama Produk	Pelayanan
Reguler/EZ	Pengiriman barang sampai tujuan 2-3 hari tergantung tujuan lokasi
J&T ECO	Pengiriman barang antar Pulau dengan estimasi pengiriman 5-15 hari
J&T SUPER	Pengiriman tercepat tidak lebih dari 1 hari barang sampai tujuan untuk wilayah Jabodetabek

Sumber : kargo.tech 2021

Dari Tabel 1.3 bahwa ada beberapa jenis produk jasa yang ditawarkan oleh J&T Express untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendapat nilai pandang yang baik dari pelanggan dengan kenyamanan pelanggan yang diterima selama pelayanan. Begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan mendapat nilai yang buruk di mata pelanggan karena kurangnya kenyamanan dan ketidakpuasan pelanggan. J&T Express harus berfikir kreatif dan inovatif untuk menarik para pelanggan dan menimbulkan kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan akan memberikan pengaruh sangat penting terhadap citra perusahaan, apabila pelanggan merasa puas, maka konsumen akan merasa senang dan akan melakukan pembelian ulang.

Pelayanan yang berkualitas baik akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Tjiptono (2006:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan

serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan Harjati dan Venesia (2015:65) mendefinisikan kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan atas komponen pelayanan sebuah produk serta faktor penting dalam mencapai kepuasan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Jika perusahaan tidak dapat memenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan para pelanggan.

Penghargaan yang didapatkan J&T Express sebagai *Top Brand Award* 2021 tentu akan menjadi tanggung jawab besar terhadap kepercayaan pelanggan akan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun penghargaan yang didapatkan J&T tidak sesuai dengan apa yang ada di lapangan terkait dengan kualitas pelayanan yang kurang baik terhadap pelanggannya. Peneliti menemukan ulasan pelanggan di media facebook yang merasakan ketidakpuasannya dengan pelayanan J&T Express cabang Mojokerto. Berikut ulasan pelanggan menyampaikan ketidakpuasannya di Facebook :



Gambar 1. 1 Ulasan mengenai pelayanan J&T Express

Sumber: Media Facebook 2022

Terlihat pada Gambar 1.1 menunjukan sebuah postingan facebook grup jual beli wilayah Mojokerto dari pelanggan J&T Express yang merasa kecewa atas pelayanan kurir J&T Express. Dalam postingan tersebut pelanggan merasa dirugikan karena paket pelanggan yang tidak kunjung datang sesuai dengan resi pengiriman dan kejadian tersebut sudah terjadi berkali-kali sehingga pelanggan

merasa kesal atas pelayanan kurir J&T Express. Seharusnya kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi pelanggan seperti pengertian dari Tjiptono yang dikutip oleh Nurjamad dan Larasati (2021) kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Perusahaan juga harus menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberi kualitas pelayanan yang memuaskan seperti kutipan dari Adi, dkk (2018) kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Harga merupakan nilai alat ukur suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen ke konsumen. Menurut Tjiptono (2004:151) harga diartikan sebagai satuan moneter atau ukuran lainnya yang ditukarkan agar diperoleh hak atau kepemilikan atas suatu barang dan jasa. Harga dijadikan sebagai nilai yang harus dikeluarkan untuk kepemilikan pada suatu produk/jasa yang diinginkan. Dari segi harga yang diberikan para pelaku usaha ekspedisi bervariasi sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Harga merupakan hal yang krusial yang dapat mempengaruhi tingkat penjualan dan laba perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:63) menyebutkan bahwa harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari yang memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Perbandingan harga dari ekspedisi yang ada di Indonesia masih bersaing tidak terpaut jauh dengan harga yang terjangkau dan pelayanan sesuai dengan komitmen perusahaan. Berikut perbandingan harga paket pengiriman reguler pada J&T, JNE, dan TIKI :

Tabel 1. 4 Perbandingan Harga Pengiriman Reguler pada J&T, JNE, dan TIKI Tujuan Mojokerto - Jakarta

Ekspedisi	Harga / Kg	Estimasi pengiriman / hari
J&T	Rp. 17.000	1 – 3 hari
JNE	Rp. 15. 000	1 – 2 hari
TIKI	Rp. 15. 000	1 – 3 hari

Sumber: Website J&T, JNE, dan TIKI

Berdasarkan data Tabel 1.4 menjelaskan bahwa harga ekspedisi pengiriman Mojokerto ke Jakarta adalah J&T menarik tarif per 1 Kg dengan harga Rp. 17.000 estimasi pengiriman 1 – 3 hari, untuk JNE menarik tarif per 1 Kg dengan harga Rp. 15.000 estimasi pengiriman 1 – 2 hari, sedangkan TIKI menarik tarif per 1 Kg dengan harga Rp. 15.000 estimasi pengiriman 1 – 3 hari. Dengan harga yang berbeda-beda yang ditawarkan setiap produk ekspedisi ini juga akan mempengaruhi para pelanggan untuk memilih mana yang menurut pelanggan mempunyai harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang ditawarkan tinggi maka harga yang dipatok pasti juga tinggi pula. Harga juga dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk melakukan membeli suatu produk atau jasa.

Menurut Kotler dan Armstrong (2010:9) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Sedangkan menurut Adhias dan Trisnowati (2021) kepuasan adalah perasaan seseorang atas kesenangan atau ketidakpuasan atas hasil dari perbandingan antara performa atau kualitas produk yang diterima dengan harapan. Maka dari itulah kualitas pelayanan sangat berpengaruh penting

terhadap kepercayaan konsumen untuk sebagai dasar keputusan pembelian ulang.

Berdasarkan penelitian Novia dan Sutrisna (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan penelitian Prasetio (2012) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan secara parsial bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas pembelian jasa pengiriman barang. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT.JNT Express Mojokerto”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya maka masalah dapat dirumuskan sebagai pembatas penelitian agar lebih terfokus. Berikut rumusan masalah yang telah ditemukan :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Express Mojokerto?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Express Mojokerto?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Express Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah yang sudah ada, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Express Mojokerto
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Express Mojokerto
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Express Mojokerto

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti adalah agar penelitian dapat bermanfaat untuk pembaca secara umum dan perusahaan yang terkait dengan penelitian ini. Manfaat penelitian ini ada dua yakni manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, berikut adalah penjabarannya :

1. Manfaat secara teoritis, penelitian ini dilakukan sebagai wujud penerapan ilmu yang telah diperoleh penulis selama menempuh pendidikan sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Trunojoyo Madura. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi

manfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Penelitian ditujukan untuk masyarakat umum dan mahasiswa khususnya dalam prodi bidang Manajemen Pemasaran.

2. Manfaat secara praktis, penulis mengharapkan bahwa penelitian ini dapat menyumbangkan wawasan atas hasil yang telah diperoleh. Khususnya, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan referensi kepada pihak perusahaan yakni PT. Global Jet *Express*. Adanya penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak lain yang membutuhkan wawasan maupun referensi terkait kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan yang diberikan PT. Global Jet *Express*. khususnya bidang Manajemen Pemasaran.