BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

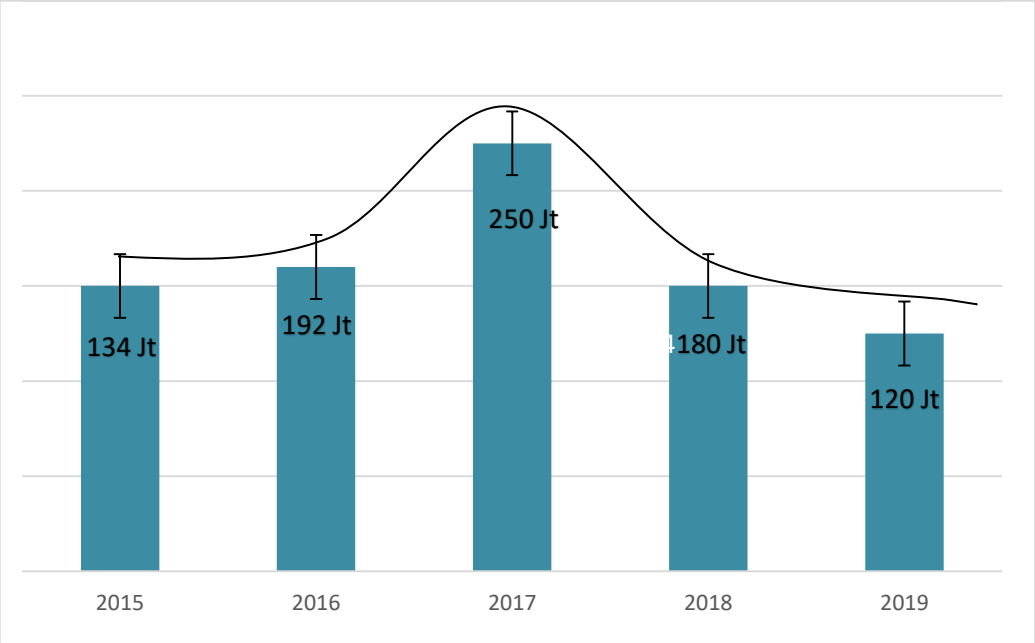
Pada era modern saat ini sektor jasa telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan dengan dekade sebelumnya. Perkembangan pada sektor jasa dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan konsumen akan berbagi industri pada sektor jasa. Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut salah satunya disebabkan oleh banyaknya penjualan online diera modern.Salah satu hal yang melatarbelakangi semakin berkembang pesatnya perusahaan jasa kurir di Indonesia saat ini ialah berlakunya Undang-Undang No 38 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa perusahaan yang dapat masuk dalam usaha jasa dibidang kurir tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), ataupun koperasi dan swasta. Munculnya peraturan perundang-undangan tersebut berdampak pada persaingan yang semakin kompetitif, hal tersebut dikarenakan segala bentuk bedan usaha negeri maupun swasta bisa masuk ke persaingan bisnis tanpa batas dan memiliki pelayanan yang sama mulai dari jasa pengiriman dokumen, layanan paket, layanan logistik, dan layanan transaksi keuangan.

Hal ini yang membuat pasar jasa pengiriman barang semakin tumbuh berkembang. Mungkin pada dahulu kala masyarakat hanya mengenal PT. Pos Indonesia sebagai perusahaan jasa pengiriman baik surat menyurat maupun jasa pengiriman barang, namun kini persaingan antar perusahaan jasa semakin sengit karna banyaknya pemain baru yang berdatangan. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang

berada jauh diluar daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan, salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau kurir adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut dengan JNE. PT. Jalur Nugraha Ekakurir didirikan tahun 1990, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman tepat waktu melalui gudang *'Rush Handling'*. PT. JNE dikenal memiliki pelanggan yang banyak dan loyal. Terbukti pada tahun 2016 PT JNE menerima *Service Quality Awards* yang diselenggarakan tahun 2016 oleh *Service Excellence Magazine*, Indonesia Original Brands 2016 oleh SWA &*Bussines Digest* dan *Top Brand Award* Kategori Jasa Kurir oleh Majalah Marketing.

Gambar 1.1

Pengiriman Barang JNE Kebon Nanas



(Sumber: www.jne.co.id)

Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2015,2016 dan 2017 PT. JNE mempunyai persentasi kenaikan rata-rata sebesar 30% dengan jumlah pengiriman 134 juta, 192 juta dan 250 juta pengiriman per tahunnya. Sedangkan ditahun

2018 PT.JNE mengalami penurunan yang hanya mempunyai pengiriman dengan pencapaian 180 juta per tahunnya dan pada tahun 2019 PT.JNE mempunyai pencapaian 120 juta per tahunnya. (*www.jne.co.id*)

Kondisi persaingan yang semakin ketat, membuat setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup, bahkan harus dapat terus berkembang. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan untuk dapat bertahan hidup dan berkembang adalah mempertahankan kepuasaaan konsumen perusahaan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan (kinerja) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan, Kotler dan Keller (2013:117).

Salah satu faktor yang berpengaruh oleh kepuasan konsumen adalah kualitas layanan, masalah yang sering muncul dalam kualitas pelayanan JNE adalah nomor resi pelanggan yang kadang sulit dilacak, terkadang data kiriman tidak terinput oleh pihak jasa pengiriman namun paket tetap terkirim. Kurang baiknya layanan yang diberikan maka itu akan membuat pelanggan tidak puas dan meyakinkan orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman barang yang lain

Selain kualitas pelayanan faktor lain yg dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah pertimbangan atas harga. Harga yang dipasang oleh JNE bisa dibilang cukup tinggi dibandingkan dengan harga yang dipasang oleh perusahaan lain sementara peningkatan pelayanan yang dimiliki JNE masih belum optimal

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah ketepatan pengiriman. Masalah yang sering muncul pada ketepatan pengiriman yang dilakukan oleh JNE adalah adanya pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan biasanya barang tersebut tidak dapat dilacak sehingga membuat keresahan terhadap pelanggan dan menimbulkan rasa tidak puas.

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu penelitian yang dilakukan oleh Salma et.al, Abdurrahman dan Nuryani (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Dan

Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar).Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. 2) Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan. 3) Tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan. 4) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Riri Oktarini (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tanggerang berdasarkan hasil pengujian statistik diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga memberikan pengaruh yang negatif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga Secara simultan dengan menggunakan uji F diketahui memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Go-jek di Kota Tangerang.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Inten dan Loebis (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren mempunyai hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dan variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Selanjutnya, variabel Kepuasan Konsumen memediasi secara parsial antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.

Dilihat dari beberapa hasil penelitian tersebut ternyata adanya perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang saat ini dilakukan, diantaranya penelitian Intend an Loebis (2019) yang menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Riri Oktarini (2019) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga memberikan pengaruh yang negatif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga Secara simultan dengan menggunakan uji F diketahui memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Go-jek di Kota Tangerang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman JNE. Studi Kasus JNE Cabang Kebon Nanas".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE?
3. Apakah ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT. JNE
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT. JNE
3. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT. JNE

4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

   Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan terkait dengan pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE

2. Manfaat Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mungkin diperlukan oleh perusahaan dalam mengambil keputusan untuk mempertahankan konsumen lamanya dan mendatangkan konsumen baru

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya