

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring kemajuan zaman yang semakin modern kehidupan para penggiat ekonomi semakin padat dan para persaingan bisnis semakin ketat, ditambah lagi dimana awal tahun 2020 muncul pandemic yaitu sebuah virus covid-19 sebuah virus yang menular berasal dari kota Wuhan China, yang dimana membuat semua jenis kegiatan bisnis pendapatannya menurun. Sehingga para pelaku bisnis melakukan perubahan konsep strategi yang tadinya melakukan penjualan secara *offline* yang dimana para konsumen bisa langsung datang dan memilih produk ke store menjadi *system online* para konsumen hanya bisa melakukan proses pembelian *online*. Dalam hal membantu proses jual beli online yang sekarang sedang marak didunia jual beli *online* dan *ecommerce*, perusahaan di bidang jasa lah yang membantu para pelaku bisnis dalam mengatasi hal pengantaran barang ke tangan konsumen. Kebutuhan pengiriman jasa barang semakin meningkat apalagi di kondisi seperti ini yang dimana tidak di berlakukannya berkumpul berskala besar, ini menyulitkan para pelaku bisnis yang memiliki store yang dimana mereka tidak di perizinkan untuk membuka store mereka karna adanya pandemic ini dan perusahaan jasa pengiriman lah yang akan membantu mereka dalam proses pengiriman barang.

Untuk setiap perusahaan yang mendalami sector bisnis jasa pengiriman harus memberikan kualitas pelayanan yang bagus dan terpercaya kepada para konsumen atau pengguna jasa pengiriman, sehingga tidak ada pelanggan yang beralih kepada perusahaan jasa pengiriman lain, dan jasa pengiriman yang sedang bersaing ketat ialah JNE, J&T EXPRESS, TIKI, SICEPAT, NINJAEXPRESS,dll. Mereka bersaing dalam menjual jasanya ketepatan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan yang mereka promosikan, dan kita sebagai konsumen pengguna jasa pengiriman harus memilih penggunaan pengiriman jasa yang bagus dalam hal pelayanan dan proses pengiriman, harga yang di berikan sesuai dengan apa yang kita kirim, serta lokasi

tempat pengiriman jasa yang dekat dengan rumah atau perusahaan. Semua selaku pegiat bisnis pasti akan menggunakan jasa pengiriman barang yang lokasinya dekat dengan mereka yang dimana itu bisa mengurangi anggaran biaya, yang tempatnya tidak terlalu jauh dan membuat pengguna jasa tidak terlalu kerepotan membawa barang yang akan dikirim misalnya barang tersebut berat atau banyak dan para perusahaan penyedia jasa pengiriman harus bisa memilih tempat yang strategis agar para pengguna atau konsumen bisa menentukan pilihannya.

Di Indonesia ada beberapa perusahaan besar yang berkecimpung di bidang pelayanan jasa pengiriman barang, dan salah satunya ialah PT. J&T EXPRESS perusahaan penyedia jasa ekspedisi yang dimana baru berdiri dan di bangun tepatnya tanggal 20 agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT.Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantornya yang pertama sekaligus menjadi pusat kantor yaitu di daerah Pluit Jakarta Utara.

Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan jasa yang dibidang masih tergolong perusahaan baru dalam bidang pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T EXPRESS beroptimis menjadi perusahaan jasa yang unggul dan menjadi pilihan utama dari perusahaan jasa lain. Sebagai perusahaan logistic di era globalisasi ini yang sedang mengalami ancaman virus yang mengkhawatirkan berbagai element masyarakat dan berbagai penggiat bisnis, J&T EXPRESS mengusung slogan "*Express your online business*" yang dimana selogan itu ditunjukan untuk menghilangkan rasa kahwahir akan keadaan barang yang sedang dikirim tetapi perusahaan akan membuat pelanggan merasa terdorong untuk menggunakan jasa pengiriman J&T EXPRESS.

Perusahaan jasa pengiriman barang J&T EXPRESS hingga saat ini telah memiliki cabang-cabang yang sudah tersebar luas di seluruh INDONESIA. Namun untuk tetap bisa bertahan di industri jasa pengiriman ini dan meningkatkan daya saing saat ini PT. J&T EXPRESS harus memiliki strategi yang tepat .hal ini dikarenakan di perkembangan bisnis di bidang jasa pengiriman khususnya di daerah Cilincing Jakarta Utara terus meningkat. Semakin banyak perusahaan jasa pengiriman yang menawarkan jasanya, apa lagi di daerah Jakarta utara sangat dekat dengan pelabuhan

Tanjung Priok yang dimana tidak jauh dari itu terdapat banyak pebisnis dari bisnis produk pangan hingga bisnis produk tekstil.

Lalu mengapa alasan saya sebagai peneliti memilih PT.J&T EXPRESS dari pada perusahaan jasa lain untuk objek penelitian karna PT.J&T EXPRESS memiliki beberapa kelebihan dalam hal fasilitas dan kenyamanan dalam pelayanan antara lain :

1. Pengiriman barang yang cepat
2. Memiliki system alur kerja yang baik
3. Proses klaim barang cepat jika terjadi kerusakan/kehilangan
4. Layanan jasa pengiriman 365 hari kerja
5. Menjakau seluruh Indonesia
6. Teknologi *real time tracking system*
7. Harga yang diberikan untuk jasa pengiriman barang termaksud murah.

Jadi kita sebagai kosumen pengguna jasa pengiriman barang harus memiliki pilihan yang tepat untuk menggunakan jasa pengiriman barang, oleh karna itu untuk memilih mana perusahaan pengiriman jasa yang memberikan kenyamanan dan keamanan kepada para konsumen sehingga para konsumen bisa memiliki rasa kepercayaan untuk menggunakan perusahaan jasa tersebut dan bagi perusahaan jasa bisa memiliki keunggulan dalam memenangkan persaingan terletak pada keputusan penggunaan jasa.

Maka dari itu peneliti merumuskan beberapa strategi untuk meningkatkan keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS cabang cilincing Jakarta utara. Strategi pertama yaitu strategi kualitas pelayanan. Menurut Chaniotakis dalam Jatra, (2015:1985) kualitas pelayanan merupakan sebuah sikap yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dan layanan dengan persepsinya terhadap kinerja actual dengan menekankan pada orientasi untuk keputusan penggunaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran kepuasan konsumen dimana perusahaan akan mempertimbangkan kebijakan mengenai seberapa pentingnya kualitas pelayanan yang dipersepsikan perusahaan, maka akan berdampak kepada semakin meningkatnya keputusan penggunaan jasa, pernyataan tersebut menegaskan

ada hubungan erat antara kualitas pelayanan dengan keputusan penggunaan jasa.

Strategi kedua yaitu harga menurut Gitosudarmo dalam Ketmi dan Ety (2019) mengemukakan bahwa harga adalah sejumlah uang yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang beserta jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya. Harga sebenarnya bukanlah hanya di peruntukan bagi suatu barang yang sedang di perjual belikan di took saja akan tetapi harga juga berlaku untuk produk-produk yang lain disini menjelaskan harga berpengaruh dan berhubungan dalam menentukan keputusan dalam penggunaan jasa. Menurut Lee dalam Haholongan (2021:286) penyediaan jasa pengiriman barang memiliki peran strategis untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah.

Strategi ketiga yaitu lokasi. Strategi ini merupakan suatu yang penting dimana perusahaan harus bisa memilih lokasi yang dimana bisa menjadi tempat yang menguntungkan bagi perusahaan dan bisa juga dimana konsumen mudah mengakses lokasi dimana perusahaan berada. Menurut Kotler dan Ketler dalam Ferdy dan Imam, (2019) menyatakan bahwa lokasi adalah gabungan antara lokasi dan saluran distribusa, yaitu berhubungan dengan cara peyampaian jasa melalui lokasi yang strategis. Dapat di simpulkan bahwa lokasi adalah suatu strategi dengan tujuan dapat melakukan kegiatan operasi dengan maksimal dan para calon konsumen bisa memutuskan langsung secara cepat pengguna jasa perusahaan yg mana ingin digunakan oleh para pelaku konsumen atau pegiat bisnis. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN (Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah pokok dalam penelitian sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman di J&T EXPRESS ?

2. Berapa besar pengaruh harga terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi dapat berpengaruh terhadap penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS ?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan inferensi bagi yang Ingin mengetahui atau melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang, dan dapat dipakai sebagai bahan bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut. Serta penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Memberikan kontribusi berupa informasi dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPRESS.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat karena bisa digunakan sebagai referensi terhadap fakto-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk perusahaan yang lebih baik lagi dan mau mendengarkan masukan dan keluhan

dari konsumen.

3. Bagi Investor

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada investor karena dapat membantu investor memahami factor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dari perusahaan dan mengukur seberapa besar laba yang diterima perusahaan melalui keputusan pelanggannya.