

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pesatnya perkembangan dunia usaha telah menciptakan banyak produk, barang dan jasa yang memberikan berbagai keunggulan dan keunikan dari setiap produk, barang dan jasa. Oleh karena itu, pelanggan memiliki banyak pilihan saat menggunakan produk, barang, dan layanan yang disediakan oleh produsen. Salah satu produsen yang menawarkan berbagai macam produk, barang dan jasa serta berbagai pilihan produk, barang dan jasa adalah salah satu jasa pengiriman di Indonesia yaitu PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tahun 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman waktu melalui gudang, kecepatan dan keandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat JNE semakin kredibel di mata pelanggan dan mitra bisnis. Dengan meningkatnya peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, perkembangan teknologi informasi, dan berkembangnya berbagai inovasi produk, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia. Peluang yang berkembang ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini, titik layanan JNE telah menjangkau lebih dari 6.000 lokasi dan masih terus berkembang, dengan lebih dari 40.000 karyawan, hal ini dilakukan selama ini oleh PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir semata-mata hanya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan setia PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang diperoleh seseorang dengan membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dari suatu produk dengan harapannya, puas atau tidaknya pelanggan sebenarnya tergantung pada kinerja produk (Perceived Performance) dibandingkan dengan harapan pelanggan, dan apakah pelanggan menjelaskan penyimpangan atau kesenjangan antara kinerja dan harapan, jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan

pelanggan akan tidak puas dan apabila kinerjanya seperti yang diharapkan maka dia akan puas, pada saat yang sama pelanggan sangat puas atau bahkan senang jika kinerjanya melebihi harapan (Tjiptono, 2016:23).

Dari beberapa perusahaan jasa yang dikenal masyarakat, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman yang cukup terkenal. Dalam perusahaan khususnya di bidang jasa pengiriman paket, kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan utama, kunci utama memenangkan persaingan dalam suatu perusahaan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas (Novia & Sutrisna, 2017:2)

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain faktor kepercayaan, yang mencerminkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara dalam mengirimkan atau mengantarkan paket pelanggan. Selanjutnya faktor harga yang dapat mempengaruhi konsumen agar memakai jasa PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara, yang terakhir yaitu faktor kualitas pelayanan yang dapat mencerminkan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara dalam hal kualitas pelayanannya kepada pelanggan.

Faktor yang pertama yaitu kepercayaan, kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya (Mowen & Minor, 2017:116), sedangkan menurut (Priansa, 2017:78) kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.

Kepercayaan merupakan suatu persepsi akan keterhandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan atas pengalaman yang digunakan konsumen dalam proses pengiriman barang, hal ini menuntut PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan memaksimalkan proses pengiriman barang tepat waktu dan kondisi barang sampai ke tangan konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mahendra & Indriyani, 2018) yang berjudul Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap

Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo, hasil dari penelitian ini yaitu bahwa terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi adanya pengaruh kepercayaan pelanggan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

Faktor yang kedua yaitu faktor harga, harga adalah sejumlah uang yang ditagih atas suatu produk atau jasa, atau jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Armstrong, 2016:42), sedangkan menurut (Swastha, 2016:17) harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Harga menjadi faktor penting dalam pemilihan jasa pengiriman oleh konsumen hal ini menuntut PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara untuk memaksimalkan pengiriman agar konsumen merasa puas.

Harga merupakan masalah bagi konsumen yang memilih layanan pengiriman, dengan konsumen memilih harga yang terjangkau serta perkiraan waktu pengiriman yang cepat. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara menawarkan berbagai layanan pengiriman, serta layanan estimasi pengiriman.

Berdasarkan perbandingan harga dan layanan pengiriman dengan pesaingnya, terlihat PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara memiliki keunggulan dari segi harga dan juga layanan pengiriman dibanding Sicepat. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara memiliki layanan pengiriman yaitu reguler service dengan ongkos kirim Rp 9.000 dengan estimasi pengiriman 1-2 hari, sedangkan Sicepat dengan layanan pengiriman reguler service sebesar Rp. 10.000 dengan estimasi pengiriman 1-2 hari, selain itu PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir mempunyai layanan pengiriman yakin esok sampai yaitu paket akan sampai 1 hari setelah tanggal pengiriman.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Paris et al., 2020) yang berjudul Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel, hasil dari penelitian ini yaitu harga yang murah dan tarif sesuai dengan

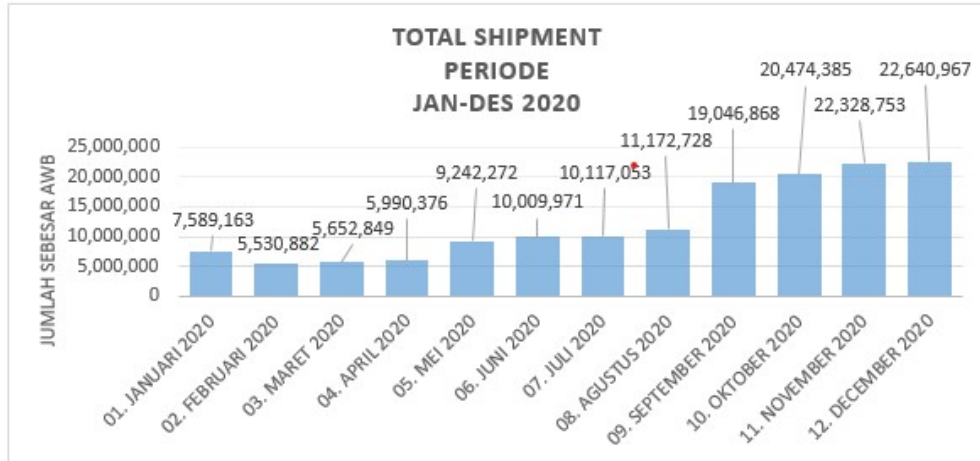
yang diinginkan konsumen, serta nilai koefisien yang positif pada variabel persepsi harga. Variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen JIA Travel Pammanu.

Faktor yang ketiga yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian keunggulan itu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2016:67), sedangkan menurut (Kasmir, 2017) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Kemajuan suatu perusahaan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara harus fokus pada standar kualitas yang diberikan kepada pelanggan bahkan melebihi harapan pelanggan, sehingga perusahaan dapat dengan mudah memperoleh kepuasan pelanggan karena memungkinkan pelanggan untuk tetap berpegang pada layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ismail & Yusuf, 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung, hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Kemudian Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh sebesar 67,3% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sedangkan 32,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Berikut adalah total kiriman PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara tahun 2020-2021:



Gambar 1.1 Total Shipment Sumber : Data Pribadi Perusahaan



Gambar 1.2. Total Shipment Sumber : Data Pribadi Perusahaan

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa total kiriman PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara pada tahun 2020-2021 mengalami peningkatan, pada tahun 2021 total kiriman lebih besar dari total kiriman 2020, namun pada bulan April hingga September tahun 2021 mengalami penurunan. Hal tersebut menuntut PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara untuk meningkatkan kepercayaan, harga, serta kualitas pelayanan sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan,

Banyak sekali berbagai jenis jasa pengiriman di Indonesia dari jasa pengiriman kecil maupun jasa pengiriman besar yang sudah dikenal dikalangan masyarakat, seperti JNT, Wahana, Ninja Express. Persaingan jasa pengiriman yang ketat mengakibatkan kemajuan yang makin terasa. Dalam melakukan pengiriman biasanya pelanggan mempertimbangkan faktor yang mempengaruhi mereka dalam memilih jasa pengiriman yang baik. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah diturunkan dari latar belakang masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara?
4. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan, dan dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan dalam pengetahuan penulis.
2. Bagi Akademik
Dengan terlaksananya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sekaligus sebagai pedoman bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen pemasaran pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
3. Bagi perusahaan
Mampu memberikan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan demi kemajuan perusahaan kelak, dimana perusahaan yang bisa bertahan dan maju adalah perusahaan yang mampu menumbuhkan dan menjaga konsumen yang loyal dan puas terhadapnya.