

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

saat ini pertumbuhan teknologi membuat industri jasa pengiriman menghadapi kenaikan yang lumayan pesat. dikutip tirto.com tahun 2019 Bisnis jasa barang secara mengalami kenaikan volume pengiriman barang 30%, Proses pengiriman barang sering dilakukan dan digemari oleh masyarakat luas dan lebih praktis serta cepat jika sebelumnya melakukan proses jual beli secara langsung, namun sekarang ini mulai berganti pasar online melakukan transaksi melalui internet. Keberadaan jasa pengiriman barang tidak sekedar mempermudah masyarakat umum, namun pula untuk pemain bisnis. Paling utama pemain bisnis online ataupun *e-commerce* memerlukan jasa pengiriman barang buat mengirimkan barang kepada pelanggan ke seluruh Indonesia hingga ke luar negara.

Jasa ekspedisi umumnya akan berikan harga pengiriman barang yang bersumber pada berat barang serta jauh-dekat antar kota yang dilalui oleh ekspedisi. Bertambah berat suatu barang dan jarak yang ditempuh maka harga yang dikeluarkan untuk mengirimnya ke tempat tertentu bertambah mahal. Adapun beberapa pelaku industri logistik yang perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia dikendalikan oleh pemain baru yang merebut pasar dari banyaknya orderan pengiriman barang, salah satunya yaitu J&T Express.

J&T Express menjadi salah satu perusahaan diantaranya memanfaatkan teknologi *E-commerce* yang beroperasi dalam pelayanan jasa pengiriman barang yakni pelayanan order via situs web, hotline dan aplikasi. Masyarakat luas sudah mengetahui perusahaan J&T Express yang diawali sejak tanggal 20 Agustus 2015. Salah satu cabang perusahaannya adalah J&T Express Cabang Pembantu Cilandak, yakni perusahaan jasa pengiriman barang yang melayani pengiriman berbentuk paket, dokumen, dan sebagainya. J&T Express Cabang Pembantu Cilandak memberikan pelayanan yang memuaskan beroperasi setiap harinya tanpa libur dengan layanan jemput paket gratis ditempat pelanggan.

Kepuasan konsumen ialah suatu sikap yang diputuskan menurut pengalaman yang didapat oleh konsumen seperti perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul sebab membandingi daya kerja yang dipersepsikan produk atas ekspektasi Pelanggan. Pelanggan mampu mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yakni pelanggan merasa kecewa ketika performa dibawah harapan. Namun apabila performa layak dengan keinginan, pelanggan dapat menikmati kepuasan itu sendiri seperti rasa senang atau gembira. Hal ini yang harus diperhatikan perusahaan terkait kepuasan konsumen.

Tabel 1.1

**Berikut Tabel Keluhan Pelanggan di J&T Express Cabang Pembantu
Cilandak**

Tahun	Jenis Keluhan			Total
	Hilang	Terlambat	Rusak	
2017	2	7	5	14
2018	3	13	2	18
2019	5	22	6	33

Sumber : J&T Express CP Cilandak (2019)

Dari tabel 1.1 kita bisa lihat ada data keluhan pelanggan yaitu pada tahun 2017 total data keluhan 14. Pada tahun 2018 total data keluhan meningkat menjadi 18 dan pada tahun 2019 total data keluhan lebih meningkat 33. Berdasarkan data diatas Hal ini bisa disebabkan oleh sebagian unsur yang mempengaruhinya antara lain Kepuasan pelanggan yang merasa kurang puasa, Kualitas Pelayanan ,Harga dan Lokasi. variabel ini berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengetahui keefektifan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan nantinya. Perusahaan mewajibkan merancang taktik pemasaran yang ideal guna menempuh tujuan perusahaan agar tidak terjadinya penurunan pada J&T Express Cabang Pembantu Cilandak seperti kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

Unsur pertama yang memberi pengaruh bagi Kepuasan Pelanggan ialah Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu hal yang diamati oleh para

pelanggan dalam kepuasan pelanggan. Setiap menjalankan suatu proses bisnis baik barang maupun jasa, pelanggan harus diberikan pelayanan yang terbaik karena kualitas pelayanan mempunyai relasi yang benar-benar erat dengan kepuasan pelanggan.

Fenomena yang terjadi pada J&T Express Cabang Pembantu Cilandak terkait dengan kualitas pelayanan. Dari keluhan pelanggan bahwa kualitas pelayanan pada J&T Express Cabang Pembantu Cilandak yaitu ketanggepan pegawai dalam mengatasi masalah keluhan pelanggan kurang cepat tanggap atau kurang cepat meresponnya dan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak juga memberikan antar jemput paket gratis kepada pelanggan tanpa minimal , memberikan senyum, salam ,sapa setiap pelanggan datang ke toko memberikan kenyamanan pelanggan.

Harga ialah unsur kedua yang memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan berdampak pada pendapatan dan laba bersih perusahaan. Dikarenakan, Harga merupakan sejumlah poin yang ditukarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan pengguna dari sebuah produk atau jasa yang memberi pengaruh dalam posisi berkompetisi dengan pangsa pasar perusahaan.

Tabel 1.2

Perbandingan Tarif Harga ongkos kirim J&T dan Pesaing

No.	Nama Perusahaan	Layanan	Ongkos kirim JABOTABEK
1	JNE	Regular	Rp. 8.000 (2-3 hari)
2	J&T	Regular	Rp. 10.000 (1-2 hari)
3	TIKI	Regular	Rp. 9.000 (2 hari)

Sumber : peneliti

Fenomena yang terjadi terkait dengan Harga berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan bahwa J&T Express Cabang Pembantu Cilandak memiliki harga ongkos kirim lebih mahal dengan estimasi pengiriman yang lebih cepat jika dibandingkan dengan pesaing, sebagai contoh untuk pengiriman paket dari Jakarta ke Bogor, J&T Express Cabang Pembantu Cilandak menetapkan harga sebesar Rp. 10.000,- dengan estimasi waktu pengiriman yang lebih cepat yaitu 1-2 hari. Harga ini tentunya sedikit lebih mahal jika dibandingkan dengan pesaing lama yaitu JNE yang menetapkan harganya Rp 8.000,- dengan estimasi pengiriman yang lama, yaitu sekitar 2-3 hari dan TIKI sebesar Rp 9.000,- dengan estimasi pengiriman 2 hari.

Lokasi ialah posisi keberadaan suatu aktivitas usaha ditempat sesuai dengan ruang lingkup bentuk bisnis. Dalam memilih lokasi sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan, dikarenakan jika perusahaan salah memilih lokasi akan berpengaruh terhadap usaha tersebut. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih mengambil keputusan untuk

memakai jasa atau produk, lokasi yang mudah dijangkau pelanggan merupakan lokasi yang tepat.

Fenomena yang terkait dengan Lokasi J&T Express Cabang Pembantu Cilandak adalah dalam menentukan lokasinya masih sangat terbatas pada ketersediaanya lahan parkir yang terdapat pada area toko yang minim kapasitas, sulitnya akses transportasi umum, dan letak kurang strategis sehingga lokasi kurang dilihat dari jalan raya

Berikut ini adalah penelitian terdahulu terkait dengan faktor yang memberi pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan:

Tabel 1.3
Research Gap

Variable	Penelitian	Hasil Penelitian
Kualitas Pelayanan (X1)	Oetama ,Sari (2017)	Berpengaruh
	Sinaga (2017)	Berpengaruh
	Putranto (2016)	Tidak Berpengaruh
Harga (X2)	Agusthina Wati (2016)	Berpengaruh
	Evi kurniawan(2017)	Berpengaruh
	Malondy Deisy (2018)	Tidak berpengaruh
Lokasi (X3)	Lily Harjati (2016)	Berpengaruh
	Yogi Mareta (2017)	Berpengaruh
	Makmur Hasandin (2017)	Tidak Berpegaruh

Sumber: Data diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan penelitian sebelumnya di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian selanjutnya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN J&T EXPRESS CABANG PEMBANTU CILANDAK”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak?
4. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mendapatkan informasi sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pembantu Cilandak.

2. Kegunaan Penelitian

Dari data dan informasi yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat ditinjau dari:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan Program Strata 1 (S1) oleh mahasiswa/I Universitas Satya Negara Indonesia dan diharapkan dapat menambah atau memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen pemasaran.

2. Bagi Akademik

Sebagai masukan bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan bagi J&T Express Cabang Pembantu Cilandak untuk mengamati dan meningkatkan Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi sehingga pemilihan kebijakan benar-benar efektif dan efisien dalam mencapai penjualannya di masa yang akan datang.

