

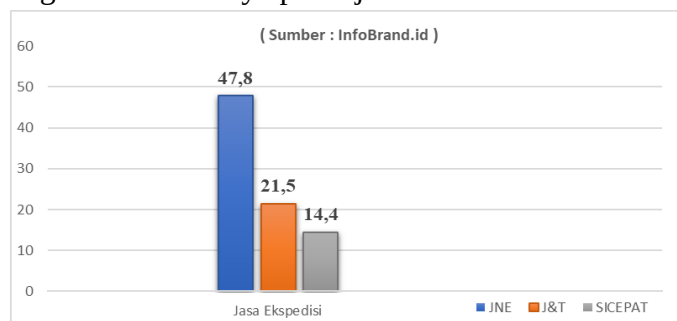
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi yang sering kali diiringi dengan tingkat perkembangan ekonomi yang maju serta perkembangan teknologi yang pesat, kebutuhan dan keinginan seseorang semakin tinggi dan banyak pelaku bisnis yang yakin akan peluang dan tantangan dalam perkembangan persaingan bisnis jasa atau produk yang semakin ketat. salah satu persaingan bisnis adalah persaingan bisnis jasa pengiriman barang. Pada awal tahun 2020 lalu aktivitas masyarakat yang berubah dimasa pandemi covid – 19 yang dimana banyaknya masyarakat melakukan jual beli online serta perusahaan industri yang melakukan pengiriman barang jarak jauh satu sama lain, hal ini menyebabkan jasa pengiriman barang salah satu sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat maupun perusahaan untuk mengirim barang yang berbobot kecil hingga besar dengan waktu cepat dan tepat.

Adanyanya saat ini jumlah perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia yang semakin banyak membuat banyak pilihan yang dapat dipilih oleh pelanggan untuk memilih jasa pengiriman yang dapat dipercaya, memberikan layanan terbaik dan harga terjangkau. Keberadaan penyedia jasa pengiriman barang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat atau para pelaku bisnis, karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan yang jangkauannya jauh, sehingga secara otomatis dapat memperluas pasar dan meningkatkan keuntungan perusahaan jasa tersebut. Berikut data jasa ekspedisi yang menjadi salah satu gambaran luasnya pasar jasa kurir di Indonesia.



Gambar 1.1 Data Jasa Kurir Tahun 2020

Sumber: Posted by Dedi Hidayat, InfoBrand.id (2020)

Berdasarkan hasil redaksi melalui digital, JNE masih menduduki nomer satu dalam jasa pengiriman barang dimana setiap bulannya lebih dari 1,2 juta orang (47,8%) telah mencari melalui internet, kemudian J&T oleh 550 ribu orang (21,5%) pencari, serta Sicepat 368 orang (14,4%). Dengan ini dapat dikatakan bahwa J&T dapat membuktikan menjadi salah satu jasa pengiriman terbaik di Indonesia dengan menduduki posisi ke 2. Jumlah para pengguna jasa tersebut diiringi dengan beberapa faktor yang sehingga dapat menggunakan dari masing – masing jasa salah satunya ialah karena segi kualitas pelayanannya dan harga yang berujung menjadi keputusan pengguna jasa tersebut.

Sekarang pelanggan menginginkan kualitas pelayanan yang baik disertai dengan harga yang rendah, sehingga ini menjadi salah satu tantangan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelanggannya. Persaingan yang semakin ketat para pembisnis ini sigap berlomba – lomba memberi layanan terbaik agar membuat pelanggan merasa senang dan dapat membandingkannya dengan jasa pengiriman barang lainnya. menghadapi persaingan ini perusahaan harus mengembangkan layanan terbaik, kualitas pelayanan inilah yang menjadi fokus utama agar dapat mempertahankan pelanggan atau menarik calon pelanggan serta memberi kepuasan bagi pengguna jasa. Kepuasan dan pengambilan keputusan pelanggan sangat penting ketika menggunakan suatu jasa karena memiliki peran pelayanan yang baik bagi pelanggan.

Kemudian pelayanan juga harus disertai dengan biaya yang akan dikeluarkan pelanggan pada saat menggunakan jasa tersebut. Pelanggan akan membayar sesuai dengan tujuan paket atau barang dengan ketepatan waktu yang sudah diproses. Kualitas pelayanan dan harga ialah peranan penting saat menghadapi persaingan yang semakin ketat. perusahaan harus mengembangkan kualitas pelayanan agar mendapatkan keputusan pelanggan yang akan menggunakan jasa tersebut sesuai dengan keinginannya, karena suatu jasa yang disertai layanan yang buruk akan berpengaruh terhadap keputusannya untuk menggunakan jasa tersebut. Sementara harga akan dibandingkan dengan apa yang mereka dapatkan pada saat menggunakan suatu jasa dan harga dikeluarkan pada saat mereka menggunakan jasa tertentu khususnya pada jasa ekspedisi.

J&T Express adalah salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang dengan menawarkan kelebihan seperti layanan jemput paket tanpa syarat yang dimana para pelanggan tidak hanya datang langsung ke kantor J&T untuk mendapatkan

pelayanannya akan tetapi dengan hanya dirumah saja para pengguna jasa ini bisa mendapatkan pelayanannya, karena pihak J&T Express juga menyediakan layanan pengambilan barang langsung ke kosumen (pick up). selain itu, dibandingkan dengan jasa pengiriman barang lainnya sistem pelacakan J&T Express lebih detail. akan tetapi perusahaan harus sigap untuk menghadapi tantangan dengan adanya para pesaing perusahaan jasa pengiriman barang lainnya seperti yang kita ketahui pada Gambar 1.1 JNE yang masih menduduki no 1 jasa ekspedisi dan diiringi dengan pesaing lain yang baru bermunculan salah satunya Sicepat Express.

J&T Express yang telah siap melayani konsumen dimanapun memiliki hampir 100 pusat pendistribusian (gateway), perusahaan ini juga memiliki 4.000 titik operasi dan J&T mempunyai lebih dari 30.000 sumberdaya manusia dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan antar kota, provinsi, dan lintas pulau. Di Cibinong Kabupaten Bogor sendiri memiliki 6 kantor cabang J&T Express. Berikut daftar J&T Express di Cibinong:

Tabel 1.1 Daftar J&T Express Cibinong Kab. Bogor

NO	NAMA KANTOR CABANG	ALAMAT
1.	J&T Express Cargo PMI Cibinong	Jl. KRS Dadai Kusmayadi Cibinong Kab. Bogor
2.	J&T Express Cibinong Pabuaran	Jl. Raya Bogor KM. 42 RT 006/12 Kec. Cibinong
3.	J&T Express dan Cargo	Jl. Raya Mayor Oking Jaya Atmaja No. 188 Cimekar Cibinong
4.	J&T Express	Jl. Kb Kopi No. 71 Pabuaran Kec. Cibinong
5.	J&T Express	Jl. Raya Cikaret Pakansari Kec. Cibinong
6.	J&T Express Karadenan	Jl. Raya Sukahati No. 49 Sukahati Kec. Cibinong

Sumber: Hasil Penelitian 2022.

Dari setiap J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor akan selalu mengedepankan kualitas pelayanan yang menjadi fokus utama agar konsumen merasa puas saat memutuskan menggunakan jasa tersebut. Selain kualitas pelayanan dimana harga atau ongkos kirim sangat berpengaruh kepada konsumen untuk melihat sejauh mana harga

yang sudah ditetapkan dengan kualitas dan manfaat yang mereka dapatkan. J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor ini tentunya sudah memiliki beberapa konsumen khusus yang dimana sebagian besar pengguna jasa tersebut sudah mempercayai sistem pelayanan yang diberikan dan kesesuaian harga yang mereka keluarkan sudah sesuai dengan kualitas dan manfaatnya saat mereka memutuskan untuk menggunakan jasa J&T Express. akan tetapi bagaimana juga J&T Express di Cibinong harus mempertahankan atau mengembangkan kualitas pelayanannya karena disisi lain tidak menutup kemungkinan masih ada saja komplain pelanggan yang diterima karena adanya beberapa kendala dari segi pelayanannya yang kurang baik atau dari segi harga yang masih bisa dibandingkan dengan jasa ekspedisi lainnya. Hal ini menjadi salah satu faktor naik turunnya pendapatan salah satu J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2 Omzet Drop Point J&T Express Karadenan Tahun 2022

Bulan	Total Paket/Barang	Total Berat (Kg)	Total Ongkir
Maret	10.441 paket	8151,52 Kg	223.322.753
April	11.030 paket	8940,79 Kg	238.462.405
Mei	9.052 paket	6731,78 Kg	220.359.604
Juni	11.856 paket	9174,02 Kg	289.399.800
Juli	11.062 paket	7725,01 Kg	250.389.206
Agustus	8.138 paket	6156,4 Kg	186.190.106

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022.

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah paket/barang yang masuk dari konsumen di J&T Express Karadenan mengalami kenaikan pada bulan Maret – April. Kemudian pada bulan Mei adanya penurunan jumlah paket yang masuk dan pada bulan Juni – Juli terjadinya kenaikan kembali jumlah paket yang masuk. Hal ini juga menunjukkan otomatis kenaikan pendapatan yang terlihat dari total ongkos kirim pada setiap bulannya dari naik atau turunnya barang/paket yang masuk, dan pendapatan total ongkir tertinggi terlihat pada bulan juni sebesar Rp. 289.399.800.

Terjadinya kenaikan dan penurunan jumlah paket dan pendapatan di J&T Express ini tentunya disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu dari beberapa komplain konsumen terhadap layanan yang kurang baik serta dari segi harga yang dibandingkan dengan jasa ekspedisi lain pada saat konsumen merasa tidak sesuai yang diharapkan. Maka dari itu untuk memperoleh faktor – faktor yang dapat mempengaruhi keputusan

pembelian pengguna jasa J&T dan sebagai upaya untuk menghadapi persaingan serta melakukan perbaikan di masa yang akan datang, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Jasa J&T Exspress Cibinong Kabupaten Bogor.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul , dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Komplain mengenai keterlambatan pelayanan pengiriman barang ketika menggunakan jasa J&T Express
2. Adanya barang yang terlalu lama di Gudang
3. Harga yang masih cenderung lebih mahal jika dibandingkan dengan jasa pengirim barang lainnya
4. Adanya beberapa kerusakan barang pada saat diterima oleh pelanggan membuat respon pelanggan kurang baik

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di J&T Exspress Cibinong Kabupaten Bogor menunjukan cukup banyak, akan tetapi untuk mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalah agar lebih terarah. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian hanya pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Exspress Cibinong Kabupaten Bogor ?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor ?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor

1.6. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian tersebut, kegiatan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai saran atau masukan oleh para pelaku bisnis jasa pengiriman barang
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian – kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi dalam laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi dari kutipan buku yang berkaitan dengan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal, dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.