

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bidang jasa merupakan bidang yang menawarkan pelayanan dengan membantu pelanggan dalam berbagai hal. Salah satu contohnya adalah jasa pengiriman barang (ekspedisi). Jasa pengiriman merupakan salah satu bidang jasa yang paling banyak digunakan karena membantu seseorang atau pihak perusahaan untuk mengirimkan barang baik berupa paket / dokumen baik untuk jarak dekat maupun jarak yang jauh, dan pihak perusahaan pengiriman memiliki tanggung jawab dalam sampainya barang yang dikirim sampai ke tujuan.

Pada saat ini proses pengiriman barang sangat sering dilakukan oleh masyarakat luas dan prosesnya pun berlangsung sangat cepat. Bila sebelumnya masyarakat melakukan transaksi jual beli secara langsung (Konvensional). Sekarang ini masyarakat Indonesia mulai beralih ke pasar maya dan telah terbiasa dengan transaksi jual beli melalui internet. Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut salah satunya disebabkan oleh maraknya penjualan *online* dan pengiriman dokumen-dokumen yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini yang merangsang pasar jasa pengiriman barang semakin tumbuh berkembang. Mungkin pada dahulu kala masyarakat hanya mengenal PT. Pos Indonesia sebagai perusahaan jasa pengiriman, baik surat menyurat ataupun pengiriman barang. Namun kini persaingan antar perusahaan jasa pengiriman semakin sengit karena banyaknya pemain baru yang berdatangan, bahkan perusahaan dari Luar Negeri pun ikut memasuki pasar jasa pengiriman barang di Indonesia.

Dari beberapa perusahaan jasa yang dikenal oleh masyarakat, JNE merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman yang cukup terkenal yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistic yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Ekakurir, nama tersebut diambil dari Bahasa Sansekerta yang berarti “ Jalur Nugraha Ekakurir “. Dan kini menjadi salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia. JNE adalah perusahaan kurir dan logistic

terbesar yang didukung secara *online* yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman *express*, penanganan kepatuhan serta distribusi di Indonesia.

Dalam perusahaan khususnya di bidang jasa pengiriman paket, harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam perusahaan adalah dengan cara memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan itu sendiri, oleh karena itulah pelayanan pelanggan hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkembang seperti sekarang ini, peranan industri jasa pengiriman barang (Ekspedisi) semakin dibutuhkan masyarakat karena sering dengan pendistribusian akan suatu barang. Ketatnya persaingan pada usaha pengiriman barang terlihat dengan gencarnya penawaran yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan lain, baik dari segi pelayanan maupun dari segi harga. Karena pada umumnya harga merupakan indikator pengukuran akan kualitas suatu barang atau jasa.

Beberapa tahun terakhir, kontestasi antara penyedia layanan jasa kurir semakin berkembang dengan kondisi persaingan antara-provider yang semakin ketat. Salah satu mekanisme yang digunakan untuk melihat output kontestasi antar penyedia jasa kurir bisa kita lihat dari hasil survei Top Brand Award di interval tahun 2015 sampai 2017.

Tabel 1.1 Market Pasar dalam negeri dan luar negeri Tahun 2015-2017

JASA KURIR						
MEREK	2015		2016		2017	
	<i>TBI</i>	<i>TOP</i>	<i>TBI</i>	<i>TOP</i>	<i>TBI</i>	<i>TOP</i>
JNE	43,5%	TOP	47,6%	TOP	49,4%	TOP
TIKI	36,2%	TOP	35,7%	TOP	34,7%	TOP

POS INDONESIA	6,7%		9,6%		8,4%	
DHL	2,1%		1,3%		1,3%	

Sumber: Top Brand Award

Indikator hasil survei berasal dari tiga parameter yakni *Top Of Mind Share*, *Top Of Market Share* dan *Top Of Commitment Share*. Dalam tiga tahun terakhir, JNE menjadi juara jasa kurir dengan *Top brand Index* pada tahun 2015 sebesar 43.7% tahun 2016 sebesar 47.6% dan tahun 2017 berada pada 49,4%.

Para pesaing JNE dari *Provider* swasta seperti TIKI juga masih tertinggal jauh. TIKI selama tiga tahun terakhir memiliki presentase 36,2% pada tahun 2015, pada tahun 2016 sebesar 35,7% dan 34,7% tahun 2017. Sementara itu, layanan kurir Pos Indonesia tiga tahun terakhir memiliki presentasi 6,7% hingga 7,9%.

Sementara itu, DHL sebagai penyedia layanan yang telah mengglobal juga masuk dalam *Top 4* produk. Meskipun berfokus pada distribusi logistik atau kargo dengan kuantitas besar, DHL masih mendapat presentasi yang baik dalam layanan pengiriman ekspres yang dilakukannya.

Presentasi tiga tahun terakhir memang cenderung turun yaitu dari 2,1% pada tahun 2015 ke arah 1.3%. Akan tetapi, DHL masih mampu menarik minat pengguna layanan pengiriman ekspres di tengah persaingan yang ketat dan didominasi oleh JNE dan diikuti oleh TIKI.

Jika kita melihat contoh perkembangan *Market Share* JNE sebagai *Provider* yang mendapatkan permintaan terbesar, terlihat peningkatan signifikan pada tiap tahunnya. Pada tahun 2013 dan 2014, JNE telah melaksanakan jasa pengiriman barang rata-rata sebanyak 6 juta dan 8 juta kiriman per bulan. Sedangkan pada tahun 2015, rata-rata jumlah pengiriman barang mencapai 12 juta perbulannya. Pada tahun 2016 menunjukkan kenaikan sebesar 30% dibandingkan tahun sebelumnya dengan jumlah pengiriman hingga 16 juta kiriman dalam sebulan.

Penetapan harga merupakan keputusan kritis yang membantu kelancaran dari operasi organisasi *Profit* maupun *Nonprofit*. Harga merupakan satu-satunya

harga bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi, maupun dapat menentukan seberapa jauh kualitas layanan jasa yang dinilai oleh konsumen dan proses pembangunan cita rasa perusahaan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa terutama jasa pengiriman JNE EXPRESS perlu menggunakan strategi penetapan harga agar mampu bersaing dengan perusahaan jasa ekspedisi lain. Adapun daftar harga JNE keseluruhan Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Harga pengiriman barang produk YES, Reguler dan Oke dari Bekasi ke beberapa kota besar di indonesia

KOTA TUJUAN	BERAT	YES	REGULER	OKE
Bandung	1 kg	22.000	11.000	10.000
Jakarta	1 kg	18.000	9.000	8.000
Surabaya	1 kg	29.000	19.000	17.000
Medan	1 kg	40.000	30.000	26.000
Semarang	1 kg	28.000	18.000	16.000
Makasar	1 kg	48.000	36.000	31.000
Palembang	1 kg	34.000	22.000	19.000
Pekanbaru	1 kg	35.000	28.000	24.000
Banjarmasin	1kg	35.000	28.000	29.000
Bogor	1kg	18.000	9.000	8.000
Padang	1kg	35.000	28.000	24.000
Batam	1kg	37.000	28.000	24.000

Sumber: JNE Cabang Bekasi 2018

JNE memberikan harga murah yang bisa bersaing dengan perusahaan jasa lainnya karena harga murah merupakan suatu metode bagi JNE untuk menarik minat pelanggan agar terus menggunakan JNE dalam

pengiriman barang sehingga JNE pun mendapatkan kesetiaan dari pelanggan.

Jasa kurir dengan pelayanan cepat yang dimiliki JNE juga banyak dimanfaatkan oleh para pebisnis untuk mengembangkan usahanya. Dimana mereka menjadi lebih mudah mengirim barang ke berbagai daerah bahkan Luar Negeri dengan tepat waktu. Banyak orang mencari tahu cara cek resi JNE karena memang kurir ini banyak dipercayai masyarakat untuk mengirim berbagai barang atau dokumen ke berbagai daerah.

Salah satu alasan kenapa banyak orang memakai jasa ini adalah karena JNE telah tersebar keseluruh penjuru di Indonesia. Dengan begitu pengiriman ke berbagai daerah menjadi lebih mudah dan tepat. Di lain sisi JNE juga menyediakan layanan cek resi JNE dengan sangat mudah. Melalui kemudahan ini anda dapat mengetahui kapan sekiranya barang yang dikirim akan sampai ke tempat tujuan. Mengecek nomor resi JNE bisa dilakukan secara *online* melalui www.resi.co.id atau melalui aplikasi khusus JNE yang bernama MY JNE. Caranya cukup mudah, karena anda hanya perlu memasukkan nomor resi pada website ini atau aplikasi yang terpasang lalu klik *search* atau cari secara otomatis maka posisi barang kiriman akan terlihat. Selain mengetahui cara cek nomor resi JNE. Berikut ini ada beberapa status terkait dengan posisi barang yang dikirim.

Tabel 1.3 Status terkait posisi barang yang dikirim saat melakukan cek resi JNE.

No	Status posisi barang yang sedang dikirim	Keterangan
1	<i>On Transit</i>	Barang yang terkirim sedang berada di kota lain (<i>Transit</i>) sehingga akan dimasukkan ke dalam jadwal pengiriman ke kota tujuan.
2	<i>Manifested</i>	Paket sudah diterima oleh pihak JNE.

		Sehingga siap dan menunggu hingga proses pengiriman.
3	<i>On Process</i>	Paket sudah proses pengiriman. Biasanya ditahap ini agak lama untuk menunggu informasi terbaru karena proses pengiriman membutuhkan sedikit waktu.
4	<i>Received On Destination</i>	Paket sudah berada dikantor JNE berdasarkan kota tujuan, hanya saja belum dikirim melalui alamat tujuan sehingga anda harus sedikit menunggu.
5	<i>Delivered</i>	Jika sudah berstatus Delivered maka artinya paket telah berada dialamat tujuan.

Sumber : JNE Cabang Bekasi

Layanan MY JNE adalah layanan aplikasi berbasis android yang bisa diunduh dari smartphone. Setelah mengunduh aplikasi ini dari smartphone, kita sudah bisa mengecek tarif pengiriman barang ke seluruh Indonesia, memonitor status pengiriman, mengecek lokasi JNE terdekat serta melakukan transaksi jual beli antara penjualan dan pembelian individual.

Dengan adanya layanan ini, kita tidak perlu lagi repot untuk mendatangi kantor pusat atau cabang/gerai JNE seperti yang selama ini saya lakukan. Cukup memakai smartphone kita bisa mengetahui status pengiriman kita. Inilah bentuk kemajuan teknologi.

Selain itu, fitur-fitur dalam aplikasi ini, sudah dilakukan pembaharuan dari versi sebelumnya. Misalnya sejarah/histori data pengiriman yang terhubung dengan nomer telepon pengguna serta memiliki fitur MY COD (*Cash On Digital*). Fitur MY COD adalah fitur dalam aplikasi MY JNE yang memberikan layanan pembayaran belanja online dengan sistem escrow. fitur ini memungkinkan para penjual individual bisa menghubungkan dengan data pesanan toko online yang sudah terhubung dengan sistem JNE. Pengguna tinggal masuk ke menu My COD kemudian melakukan register.

JNE Internasional Shipment, layanan ini adalah layanan untuk pengiriman Internasional dengan harga yang kompetitif karena bekerja sama dengan mitra strategis seperti DHL untuk kiriman ke Eropa dan dengan *Sung Fung* untuk pengiriman paket ke Negara-negara Asia.

Negara-negara tujuan utama pengiriman antara lain Negara-negara Asia Pasifik seperti Singapore, China dan Hongkong. Kemudahan lainnya selain harga yang kompetitif, pelanggan JNE bisa melakukan *Trace And Tracking* melalui website JNE di www.jne.co.id.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BEKASI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harga pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga akan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan penggunaan jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

2. Untuk mengetahui dan menganalisis harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara bersama-sama kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan penggunaan jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Untuk menambah wawasan keilmuan tentang manajemen pemasaran, khususnya tentang kualitas pelayanan, meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan. Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi Universitas
Sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, meningkatkan penjualan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, sebagai kontribusi terhadap pengembangan ilmu, sebagai contoh karya tulis bagi Mahasiswa Ekonomi Manajemen Pemasaran Universitas Bhayangkara.
3. Bagi Perusahaan
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, penjualan serta perilaku pelanggan secara lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bekasi.

2. Untuk pengajuan kuesioner hanya pada masyarakat pada setiap pelanggan jasa pengiriman masing-masing.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan proposal skripsi ini dapat di urai sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang dari permasalahan proposal skripsi ini, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini di bahas mengenai teori dari kualitas pelayanan, harga, dan juga kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan juga hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan objek dan subjek penelitian, tempat/ lokasi, jadwal atau waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis data, pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini peneliti menjabarkan mengenai profil perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Bekasi, hasil analisis data, dan pembahasan hasil analisis.

BAB V : Kesimpulan dan Implikasi Manajerial

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan implikasi manajerial yang terkait dalam skripsi yang peneliti buat .