

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha yang dinamis dan laju pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah pesat, mendorong semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Hal ini menimbulkan adanya persaingan antar perusahaan yang semakin tajam terutama dalam usaha mereka memasarkan produk-produknya baik berupa barang maupun jasa kepada konsumen. Pemasaran dalam sebuah unit usaha adalah salah satu aspek kegiatan yang sangat penting dalam menentukan keberlangsungan hidup dan perkembangan usaha, serta menentukan perolehan keuntungan usaha. Kegiatan pemasaran berada diantara proses produksi dan konsumsi oleh konsumen. Setiap unit usaha membutuhkan kegiatan pemasaran agar barang atau jasa yang diproduksi dapat digunakan atau dipakai oleh konsumen. Tanpa adanya kegiatan pemasaran tentu barang atau jasa tidak akan sampai kepada konsumen.

Persaingan yang ketat juga dirasakan oleh perusahaan penyedia jasa logistik atau pengiriman kilat. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pengguna jasa logistik akhir-akhir ini. Melihat adanya peluang usaha pada perusahaan penyedia jasa logistik maka pebisnis berlomba mendirikan perusahaan yang bergerak dibidang tersebut. Pada dasarnya perusahaan ini membantu perusahaan yang bergerak dibidang penghasil barang

dalam melayani konsumen yang berada jauh dari perusahaan demi tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Mengingat masyarakat pada saat ini disibukkan dengan padatnya rutinitas sehari-hari yang harus dilaksanakan, sehingga timbul tuntutan untuk dapat mengikuti perkembangan, dimana segala sesuatunya diharapkan dapat terlaksana dengan cepat, praktis dan dengan harga terjangkau terutama dalam melakukan kegiatan proses pengiriman suatu barang. Hal inilah yang mendorong timbulnya perusahaan penyedia jasa logistik atau pengiriman kilat. Manfaat utama dari perusahaan ini adalah memudahkan masyarakat dalam menjangkau suatu tempat untuk mengantarkan suatu barang yang tidak memungkinkan dijangkau secara langsung oleh pengirim.

Melihat semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman maka untuk dapat mempertahankan eksistensinya setiap perusahaan penyedia jasa logistik atau pengiriman kilat harus dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya sehingga dapat menghadapi persaingan dan juga untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin tinggi terhadap pemenuhan kebutuhan penyedia jasa ekspedisi. Banyak perusahaan-perusahaan jasa pengiriman yang memberikan nilai dan kepuasan melalui jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing. Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah faktor terpenting, dimana konsumen pada saat ini semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa pengiriman barang mana yang akan digunakan. Menurut Irawan (2007 : 37), ada 5 faktor yang mendorong kepuasan konsumen diantaranya Kualitas produk, Harga, *Service quality*, *Emotional Factor*,

dan Biaya. Sehingga agar perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan, mereka harus dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah PT. JNE Express Across Nations. JNE merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa logistik terkenal dan terluas di Indonesia dan mempunyai pelanggan yang banyak dan cukup diperhitungkan oleh para pesaingnya yang juga bergerak dibidang yang sama. JNE melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dll. Hal inilah menjadi alasan penulis memilih JNE dalam penelitian. Mengingat agen JNE yang jumlahnya sangat banyak, penulis membatasi penelitian hanya di agen-agen yang terletak di Kecamatan Medan-Petisah yang berjumlah 5 agen. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Kecamatan Medan-Petisah terletak di tengah kota sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, Kecamatan Medan-Petisah memiliki jumlah agen paling banyak bila dibandingkan dengan Kecamatan lain yang terdapat di Medan. Sehingga jumlah populasi yang diperoleh akan lebih banyak bila dibandingkan dengan Kecamatan lain.

Berdasarkan hasil pra *survey* yang telah dilakukan penulis ke lokasi penelitian diperoleh bahwa kelebihan JNE adalah terletak pada agen-agen JNE yang mudah untuk dijangkau. Hal ini tentu memudahkan masyarakat dalam menggunakan jasa pengiriman melalui JNE dibanding dengan penyedia jasa pengiriman lainnya. Akan tetapi, banyak konsumen yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan para agen. Kekecewaan ini dikarenakan para agen tidak ramah dalam melayani konsumen. Sehingga tidak jarang konsumen merasa kesal terhadap ketidakramahan tersebut. Selain pelayanan yang dianggap kurang baik,

terdapat permasalahan pada harga yang ditetapkan JNE yang lebih mahal bila dibandingkan dengan pesaingnya seperti TIKI dan Pos Indonesia.

Sehingga diperoleh bahwa faktor harga dan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh besar dalam menciptakan kepuasan mereka pada saat menggunakan jasa JNE. Apabila harga yang ditetapkan terlalu tinggi atau pelayanan yang diberikan tidak sebanding dengan harga yang harus dibayar maka jasa tersebut sama sekali tidak akan ada artinya. Sehingga ketiga faktor lain yang dikemukakan oleh Irawan yaitu kualitas produk, *Emotional Factor*, dan Biaya tidak begitu mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dilokasi penelitian. Konsumen menganggap perusahaan jasa pengiriman semua sama saja sehingga tidak berpengaruh terhadap tingkat kebanggaan mereka pada saat menggunakan jasa. Sedangkan untuk faktor biaya dalam kemudahan menjangkau agen dianggap tidak begitu berpengaruh karena lokasi Kecamatan Medan-Petisah mudah dijangkau oleh konsumen karena terletak ditengah kota. Sehingga penulis memutuskan untuk hanya meneliti kedua faktor yaitu Harga dan Kualitas Pelayanan. Dengan pemberian layanan yang baik maka masyarakat sebagai konsumen akan merasa senang. Timbulnya perasaan senang akan sejalan dengan perasaan puas yang dirasakan konsumen. Dengan terciptanya kepuasan konsumen, akan meningkat pula kecenderungan konsumen untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Kondisi ini akan berdampak pada performa bisnis perusahaan JNE. Peningkatan jumlah konsumen menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas. Pada akhirnya JNE mampu dalam menghadapi persaingan dengan

perusahaan jasa lainnya seperti, TIKI, Pos Indonesia, dan lain-lain. Berikut daftar harga pengiriman JNE dan pesaingnya pada beberapa kota:

Tabel 1.1

## Daftar Harga Pengiriman JNE dan Pesaingnya di Beberapa Kota

Ekspedisi	Paket	Ongkos kirim (KG)	Estimasi pengiriman
Medan ke Jakarta			
JNE	OKE	14.000	2-3 Hari
	REG	17.000	1-2 Hari
	SPS	320.000	Hari yang sama
	YES	22.000	1 Hari
TIKI	Over Night Service (ONS)	19.000	1 Hari
	Regular Service (REG)	14.500	1-2 Hari
POS	Pos Kilat Khusus	29.500	Sesuai kesepakatan
	Pos Ekspres Barang	22.000	1 hari
Medan ke Bandung			
JNE	OKE	17.000	2-3 Hari
	REG	20.000	1-2 Hari
	SPS	450.000	Hari yang sama
	YES	27.000	1 Hari
TIKI	Over Night Service (ONS)	23.500	1 Hari
	Regular Service (REG)	17.000	1-2 Hari
POS	Pos Kilat Khusus	29.500	Sesuai kesepakatan
	Pos Ekspres Barang	24.500	1 hari
Medan ke Balikpapan			
JNE	OKE	37.000	2-3 Hari
	REG	43.000	1-2 Hari
	SPS	570.000	Hari yang sama
	YES	45.000	1 Hari
TIKI	Over Night Service (ONS)	33.500	1 Hari
	Regular Service (REG)	29.500	1-2 Hari
POS	Pos Kilat Khusus	35.500	Sesuai kesepakatan
	Pos Ekspres Barang	38.000	1 hari
Medan ke Yogyakarta			
JNE	OKE	19.000	2-3 Hari
	REG	22.000	1-2 Hari
	SPS	500.000	Hari yang sama
	YES	28.000	1 Hari

TIKI	Over Night Service (ONS)	24.000	1 Hari
	Regular Service (REG)	19.000	1-2 Hari
POS	Pos Kilat Khusus	30.500	Sesuai kesepakatan
	Pos Ekspres Barang	25.500	1 hari
Medan ke Semarang			
JNE	OKE	19.000	2-3 Hari
	REG	22.000	1-2 Hari
	SPS	500.000	Hari yang sama
	YES	28.000	1 Hari
TIKI	Over Night Service (ONS)	39.500	1 Hari
	Regular Service (REG)	32.000	1-2 Hari
POS	Pos Kilat Khusus	30.500	Sesuai kesepakatan
	Pos Ekspres Barang	25.500	1 hari

Dari tabel diatas dengan pengiriman dari Medan ke beberapa kota tujuan dapat terlihat bahwa JNE menawarkan paket pengiriman dengan harga tertinggi. Hal ini dapat dengan jelas dilihat dengan membandingkan tarif paket dengan estimasi yang sama antar ketiga perusahaan tersebut yaitu paket YES pada JNE, paket ONS pada TIKI dan paket Pos Ekspres Barang pada POS. Pada pengiriman barang dari Medan ke Jakarta terdapat perbedaan harga sebesar Rp. 3000 antara JNE dan TIKI. Paket YES pada JNE menawarkan tarif sebesar Rp. 22.000 yang dimana tarif tersebut sama dengan tarif yang ditawarkan POS pada paket pos ekspres barang. Sedangkan pada TIKI terdapat paket ONS yang bertarif sebesar 19.000. Penawaran harga yang relatif tinggi ini tentu akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk tetap menggunakan jasa JNE atau tidak sehingga akan berdampak pada naik turunnya jumlah pengiriman. Hal ini dapat dilihat pada data jumlah pengiriman JNE Medan selama januari 2011 sampai oktober 2013 sebagai berikut :

Tabel 1.2

Data Jumlah Pengiriman PT. JNE Medan (Januari 2011- Oktober 2013)

Bulan	Tahun		
	2011	2012	2013
Januari	27865	44895	52713
Februari	31465	29086	59139
Maret	24877	50045	62841
April	18480	35740	69169
Mei	30786	53757	71688
Juni	32328	19517	55418
Juli	38440	57521	67069
Agustus	38119	48024	40971
September	18794	34589	62478
Oktober	39732	59583	37757
November	32297	59340	Masih berlangsung
Desember	45649	17169	Belum berlangsung

Sumber : PT. JNE Medan

Jumlah transaksi naik turun di setiap bulan pada 3 tahun terakhir, kondisi seperti ini tentu tidak sesuai dengan harapan perusahaan. Penurunan jumlah transaksi yang terjadi pada JNE di Medan tentu karena adanya masalah yang dihadapi konsumen pada saat penggunaan jasanya, salah satu faktor kemungkinannya adalah mereka merasa tidak puas atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen dapat menjadi ukuran bagi kepuasan konsumen mengenai jasa pengiriman yang berkualitas. Dengan harga yang relatif tinggi apabila tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik tentu akan berdampak buruk bagi kinerja perusahaan.

Berdasarkan fenomena di atas, mengingat pentingnya masalah mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman pada JNE di Kecamatan Medan-Petisah”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Melihat banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan maka penulis memutuskan untuk mengidentifikasi masalah dari beberapa faktor yang ada yaitu :

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE?
3. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari kesalahan persepsi dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu dan keterbatasan penulis maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman JNE (Studi Kasus JNE di Kecamatan Medan Petisah).

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE?
3. Apakah terdapat pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan-tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara harga terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Kecamatan Medan Petisah dalam menggunakan jasa pengiriman JNE.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian yang ingin dicapai, di lain pihak ada manfaat dari penelitian ini yang diharapkan dapat berguna bagi penulis, bagi perusahaan, bagi Universitas Negeri Medan dan bagi pihak lain. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

### 1. Bagi Peneliti

Sebagai pengembangan wawasan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi lapangan pekerjaan sebenarnya, serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai tambahan informasi dan bahan masukan bagi perusahaan dalam hal meningkatkan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang pemasaran tentang harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 4. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.