

BAB I

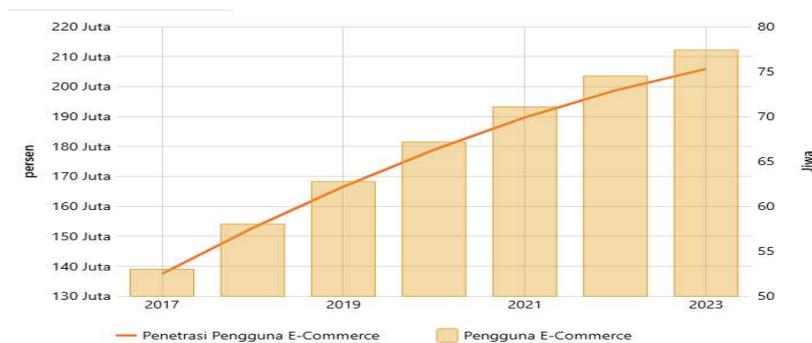
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, bisnis berkembang dengan sangat cepat. Hal ini mendorong para pelaku bisnis untuk berusaha keras dalam memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Oleh karena itu, persaingan antarprodusen semakin ketat dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan yang maksimal. Tujuan utama dari sebuah bisnis adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Saat ini, pelanggan mengharapkan pelayanan berkualitas tinggi dengan harga yang wajar. Ini menjadi tantangan bagi pelaku bisnis untuk memastikan konsumen merasa puas dengan apa yang mereka inginkan. Pertumbuhan dan digitalisasi telah mengubah pola hidup di masyarakat, dunia usaha dan pemerintah. Dengan dukungan teknologi dan infrastruktur yang semakin maju, kemudahan serta kecepatan yang ditawarkan oleh ekonomi berbasis digital telah mengubah pola permintaan dan penawaran di kalangan para pelaku ekonomi dari berbagai perspektif. Digitalisasi memungkinkan perdagangan barang dan jasa menjadi lebih besar, lebih mudah, dan lebih bervariasi (Badan Pusat Statistik 2025). Masyarakat kini memilih membeli barang di toko *online* daripada membeli barang di toko secara langsung. Selain itu, peningkatan ini juga didorong oleh pelaku usaha yang berlomba-lomba bertransformasi ke *online* dengan bergabung di *marketplace* atau membuat toko *online*-nya sendiri.

Gambar 1. 1

Pertumbuhan Pengguna E-Commerce di Indonesia Tahun 2017-2023



Sumber : Databooks, 2024

Pada tahun 2017, jumlah pengguna e-commerce di Indonesia tercatat sebanyak 139 juta. Angka ini naik 21% menjadi 168,3 juta pada tahun 2019 dan terus berkembang hingga 2023. Pertumbuhan jumlah pengguna e-commerce di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir sangat cepat dan diperkirakan akan terus meningkat di masa depan. Peningkatan jumlah pengguna ini berdampak langsung pada tingginya kebutuhan terhadap pelayanan perusahaan ekspedisi.

Peningkatan signifikan dalam pengguna *e-commerce* tersebut turut mendorong permintaan terhadap pelayanan pengiriman barang. Hal ini menjadikan jasa ekspedisi sebagai salah satu sektor penting yang mendukung ekosistem *e-commerce*. Perusahaan ekspedisi dituntut untuk mampu memberikan Pelayanan yang tepat dan terjangkau guna memenuhi harapan pelanggan dalam proses pengiriman barang. Indonesia yang terdiri dari banyak pulau dan terpisah oleh samudera sangat membutuhkan jaringan distribusi yang mampu memenuhi dan menyebarkan kebutuhan masyarakat secara merata dan efektif.

J&T Express adalah perusahaan yang fokus pada pelayanan pengiriman barang di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada 20 Agustus 2015 dan resmi beroperasi di kantor pusatnya yang terletak di Pluit, Jakarta Utara. J&T *Express* memiliki banyak cabang, salah satunya ada di Serang Baru.

Jawa Barat menjadi provinsi dengan jumlah usaha e-commerce terbanyak pada 2022, diperkirakan jumlahnya mencapai 642.672 usaha (databoks, 2023). Sementara Kabupaten Bekasi merupakan pusat industri terbesar di Jawa Barat yang memiliki potensi ekonomi yang sangat signifikan dengan sektor industri besar mendominasi perekonomian, sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) juga mendukung pertumbuhan ekonomi (bekasikekinian.com, 2024). Para pelaku UMKM di Kabupaten Bekasi tersebar dalam beberapa sektor, seperti makanan dan minuman, kerajinan, fashion, serta pelayanan jasa lainnya. Serang Baru merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat yang memiliki kepadatan penduduk yang terus bertambah jumlahnya dengan jumlah penduduk 152.783 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2024). Pertumbuhan ekonomi yang kuat ini mencerminkan

perubahan pola belanja dan perilaku konsumen di tengah perkembangan teknologi yang pesat. Seiring dengan meningkatnya transaksi melalui *e-commerce* di Indonesia, Pengiriman barang belanja menggunakan jasa usaha ekspedisi terus muncul seiring dengan maraknya perilaku belanja online di Indonesia. Setiap jasa ekspedisi tentunya menawarkan pelayanan dan keunggulan masing-masing untuk menarik minat pelanggan (goodstats.id, 2023). Terdapat beberapa jasa ekspedisi seperti Pos Indonesia, JNE, Tiki, J&T *Express*, Si Cepat, Wahana, dan masih banyak lagi (kompas.com, 2023).

J&T *Express* menjadi penyedia jasa kurir paling disukai oleh masyarakat dengan persentase tertinggi. Kemudian, JNE menyusul di posisi kedua. Berikut adalah peringkat *Top Brand Index* (TBI) Penyedia Jasa Pelayanan ekspedisi di Indonesia :

Tabel 1. 1
Top Brand Index Jasa Pengiriman Tahun 2021-2024



Sumber : *Top Brand Index*, 2024

J&T *Express* mengalami penurunan pada tahun 2022. Pada tahun 2024, J&T *Express* berhasil menduduki peringkat pertama sebagai perusahaan pelayanan pengiriman paling populer di Indonesia dengan 50,90% pengguna. Kemudian JNE menyusul di posisi kedua dengan persentase 11,50%. Selanjutnya, ada Tiki dan Pos Indonesia dengan persentase masing-masing sebanyak 10,20% dan 9,40%. Namun, berdasarkan hasil review pelanggan diketahui bahwa masih banyak yang merasa

tidak puas selama menggunakan ekspedisi J&T *Express* di Cabang Serang Baru. Pengalaman pelanggan dalam menggunakan ekspedisi J&T *Express* dapat diketahui melalui *Google Maps*. *Google Maps* Menyediakan fitur yang memungkinkan penggunaannya untuk memberikan ulasan tentang tempat yang telah dikunjungi, memberikan informasi, dan membagikan pembaruan foto terkait tempat tersebut (tempo.co, 2024). Banyaknya keluhan pelanggan terhadap J&T *Express* di Cabang Serang Baru membuat pelanggan beralih menggunakan jasa ekspedisi lain.

Terdapat beberapa keluhan yang diajukan oleh pelanggan terkait dengan Pelayanan yang diberikan. Berikut ini merupakan *review* pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa kirim J&T *Express* di Cabang Serang Baru.

Gambar 1. 2

Keluhan Pengguna J&T *Express* Cabang Serang Baru



Sumber : *GoogleMaps*, 2024

Gambar 1.2 menunjuk bahwa masih banyak pelanggan yang merasa kecewa karena kualitas pelayanan yang buruk, harga yang mahal dibanding kompetitor, dan mulai dari kurir yang terlalu lamban dalam pengiriman, paket tidak sampai ke penerima / barang retur hilang. Keluhan pelanggan yang sering tidak ditanggapi membuat kepuasan pelanggan juga menjadi menurun sehingga pelanggan enggan untuk kembali. Perusahaan harus merancang strategi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang maksimal (Oscar & Purba, 2020:5).

Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika perusahaan mampu memenuhi harapan

pelanggan, memberikan harga dan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Indrasari (2019:82) Kepuasan pelanggan terjadi ketika seseorang merasa puas dengan apa yang diberikan oleh produk atau pelayanan. Pelanggan yang puas dengan produk dan pelayanan cenderung akan kembali menggunakan jasa tersebut saat mereka membutuhkan lagi di masa depan. Menurut Kotler dan Amstrong (2019:15) Menurut terjemahan yang dilakukan oleh Sabran, untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, perusahaan harus dapat menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Hal ini menjadikan kepuasan pelanggan sebagai elemen kunci yang memengaruhi keputusan mereka dalam memilih dan membeli produk maupun jasa.

Berdasarkan hasil prasarvei yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang responden yang sudah pernah melakukan pengiriman lebih dari dua kali di J&T *Express* Serang Baru, berikut hasil prasarvei yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1. 2

Hasil Prasarvei Kepuasan Pelanggan

| No | Pernyataan | Persentase | | Jumlah |
|----|--|---------------|---------------|--------------|
| | | Ya | Tidak | |
| 1 | J&T <i>Express</i> Serang Baru memiliki tanggung jawab atas pengiriman produk sampai ke pelanggan dengan tepat waktu | 16 (53,3%) | 14 (46,7%) | 30 (100%) |
| 2 | Produk yang saya terima sesuai dengan yang di harapkan (tidak rusak saat pengiriman) | 14 (46,7%) | 16 (53,3%) | 30 (100%) |
| 3 | Puas dengan harga dan kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak J&T <i>Express</i> Serang Baru | 14 (46,7%) | 16 (53,3%) | 30 (100%) |

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 1.2 menunjukkan permasalahan pada kepuasan pelanggan yang terdapat pada J&T *Express* Serang Baru, yaitu 53,3% responden menyatakan produk yang diterima belum sesuai dengan hal yang diharapkan (terdapat kerusakan saat pengiriman). 53,3% responden menyatakan belum puas dengan harga dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya permasalahan seperti ini menyebabkan kurang puasnya pelanggan kepada pihak J&T *Express* Serang Baru.

J&T *Express* perlu terus menjaga kualitas Pelayanannya agar tetap bisa bersaing dan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Meskipun J&T *Express* sudah cukup dikenal di kalangan masyarakat sebagai perusahaan jasa kurir, masih banyak aspek dalam pelayanan mereka yang belum memuaskan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam penelitian Lisnadianti (2021:23), Kualitas pelayanan berfokus pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta cara penyampaiannya yang sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, kualitas Pelayanan yang baik atau buruk tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang konsisten sesuai dengan harapan pelanggan. Saat ini Pelayanan jasa pengiriman akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. saat ini Pelayanan yang berdimensi kepuasan ini belum dapat dikatakan memuaskan, Artinya, masih banyak tantangan yang dihadapi, yang sebagian besar disebabkan oleh faktor teknis seperti masalah transportasi dan komunikasi. Selain itu, masalah juga sering muncul karena prosedur yang kurang tepat, serta kurangnya pemahaman dari pihak yang terlibat tentang pentingnya filosofi Pelayanan, yang akhirnya membuat Pelayanan terkesan kurang memadai.

Berdasarkan hasil Prasarvei yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang responden yang sudah pernah melakukan pengiriman lebih dari dua kali di J&T *Express* Serang Baru, berikut hasil Prasarvei yang dapat dilihat pada tabel 1.3

Tabel 1.3
Hasil Prasurvei Kualitas Pelayanan

| No | Pernyataan | Jawaban | | Jumlah |
|----|--|-------------|-------------|--------------|
| | | Ya | Tidak | |
| 1 | J&T <i>Express</i> Serang Baru memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan | 12 (40%) | 18 (60%) | 30 (100%) |
| 2 | Keterlambatan waktu sampainya barang yang tidak sesuai dengan estimasi pengiriman | 18 (60%) | 12 (40%) | 30 (100%) |
| 3 | Proses penyortiran barang atau pengantaran barang yang kurang baik sehingga <i>packaging</i> barang yang datang menjadi penyok | 18 (60%) | 12 (40%) | 30 (100%) |

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 menunjuk permasalahan pada kualitas pelayanan yang terdapat pada J&T *Express* Serang Baru, yaitu 60% responden menyatakan pelayanan yang diberikan J&T *Express* tidak ramah, 60% responden menyatakan keterlambatan waktu pengiriman tidak sesuai dengan estimasi pengiriman, 60% responden menyatakan pengantaran barang kurang baik sehingga *packaging* barang rusak. Hal tersebut menunjuk adanya keluhan terkait kualitas pelayanan, pelanggan merasa kecewa karena pelayanan yang kurang baik dan merasa tidak aman terkait dengan pengiriman barang yang kurang hati-hati sehingga barang menjadi rusak.

Menurut Chaerudin (2021:136), harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan. Masyarakat ketika membeli barang atau jasa cenderung mencari harga yang murah, apalagi untuk jasa. Harga menjadi pertimbangan yang khusus bagi pelanggan yang akan menggunakan jasa pengiriman. Menurut Kotler dan Armstrong (2019:345)

Harga merupakan sejumlah uang yang dibayar untuk mendapatkan produk atau jasa. Ini adalah total nilai yang dibayar oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau pelayanan tersebut. Berdasarkan perbandingan harga yang dilakukan peneliti dengan beberapa pesaing, informasi terkait dapat dilihat pada tabel 1.4

Tabel 1. 4
Perbandingan Harga Pengiriman Cikarang - Bandung

| Kurir | Jenis pelayanan | Tarif / kg | Estimasi waktu |
|---------------|------------------------|-------------------|-----------------------|
| J&T | REG | Rp13.000 | 1-2 hari |
| JNE | REG | Rp11.000 | 1-2 hari |
| Pos Indonesia | KILAT REG | Rp11.500 | 1-2 hari |

Sumber : ongkos kirim.id 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa perbandingan harga ongkos kirim J&T *Express* lebih tinggi daripada jasa ekspedisi lainnya. Dengan jenis pelayanan yang sama dan berat barang per kilogramnya, lokasi pengiriman dari Cikarang ke Bandung, Disimpulkan bahwa perbandingan harga pengiriman JNE dan Pos Indonesia lebih terjangkau dibandingkan dengan J&T *Express*. Menurut Tjiptono (2019:290), “Harga tidak hanya berupa nilai moneter yang dibayarkan atau dikeluarkan pelanggan, tetapi juga pengorbanan nonmoneter yang dilakukan pelanggan dalam rangka mendapatkan hak kepemilikan atau penggunaan sebuah barang atau jasa”.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, diduga adanya ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh Pelayanan dan harga pengiriman yang diberikan J&T *Express*. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk menggali lebih dalam tentang objek yang diteliti dan penting untuk penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T *Express* Serang Baru”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T *Express* di Cabang Serang Baru
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T *Express* di Cabang Serang Baru

b. Manfaat penelitian ini adalah :

1. Teoretis

Secara teoretis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti lain dalam memahami ilmu manajemen pemasaran dan dapat dijadikan referensi.

2. Praktis

Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan bagi J&T *Express* di Cabang Serang Baru, untuk menentukan harga dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Penelitian ini membatasi masalah pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Serang Baru. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan dua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2), yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel

dependen di Cabang J&T Express Kecamatan Serang Baru.

Metode yang digunakan yaitu kuantitatif yang akan dihitung berdasarkan jumlah responden pengguna J&T *Express* Serang Baru. sehingga ruang lingkup atau pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan terhadap kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru.
2. Objek yang diteliti adalah pelanggan yang sudah menggunakan jasa J&T *Express* di Cabang Serang Baru, Kelurahan Sukasari, Kecamatan Serang Baru, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17330.
3. Pembahasan difokuskan pada deskripsi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* di Cabang Kecamatan Serang Baru.

1.5 Sistematika Pelaporan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, dan sistematika penulisan secara keseluruhan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas berbagai teori-teori yang relevan sebagai landasan dalam mendukung penelitian. Landasan teori yang disajikan menjadi pijakan konseptual dan acuan bagi peneliti dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Selain itu, bab ini juga mencakup hipotesis penelitian serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi desain penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, serta cara-cara untuk mengumpulkan data dan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB IV Analisis Pembahasan

Bab ini mempresentasikan hasil penelitian berdasarkan data variabel-variabel yang diteliti, yaitu kualitas Pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, dijelaskan pula analisis statistik yang dilakukan serta interpretasi dari hasil yang di peroleh.

BAB V Simpulan dan saran

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi perusahaan.