

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini, persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik pada perusahaan manufakturing maupun pada perusahaan jasa. Pesan antar barang sudah menjadi hal biasa ditengah masyarakat. Tidak hanya itu saja, makanan dan minuman juga ada yang memberikan pelayanan pesan antar barang atau jasa. Menurut kotler (2013 : 226), jasa adalah aktivitas maupun manfaat apapun yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa tidak menghasilkan kepemilikan apapun seperti produk, karena jasa sifatnya adalah tidak terlihat, tetapi berupa pemberian bantuan dalam pemuasan kebutuhan dan atau keinginan konsumen dengan atau tanpa imbalan tertentu sebagai timbal baliknya.

Bisnis jasa saat ini sangat dibutuhkan dan berpengaruh dalam aktivitas konsumen sehari-hari. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada konsumen baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang berada jauh di luar daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan. Saat ini jasa pengiriman barang berkembang sangat pesat. Banyaknya usaha yang

bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan adanya persaingan yang semakin ketat. Perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan yang terus bertambah dalam beberapa tahun belakangan ini yang bergerak dalam bidang yang sama yaitu jasa pengiriman barang. Peningkatan tersebut terjadi atas aktivitas pengiriman seiring dengan berkembangnya dunia usaha dengan menggunakan media internet yang sangat terkait dengan jasa pengiriman barang.

Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, perusahaan dituntut untuk semakin kreatif, inovatif, serta cepat dalam memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik. Menurut Kotler dan Armstrong (2012 : 681) kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting untuk perusahaan jasa, untuk mempertahankan kualitas pelayanan perusahaan jasa harus senantiasa melakukan survei dari waktu ke waktu kepada konsumen untuk mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan terhadap perusahaan jasa selaku penyedia layanan. Dimana hal tersebut dilakukan perusahaan untuk menarik hati para konsumen untuk terus bekerjasama dengan perusahaannya. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan konsumen.

Kepuasan konsumen secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen itu sendiri, oleh karena itulah pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Salah satunya dibidang sektor jasa seperti sekarang ini jasa pengiriman barang semakin dibutuhkan masyarakat karena untuk mempermudah kegiatan dalam hal pengiriman suatu barang.

Kalau dulu hanya mengenal kantor pos sebagai tempat dimana menitipkan surat atau barang kepada yang ingin dikirim. Namun dengan kecanggihan teknologi beserta kemudahan dan manfaatnya, sekarang banyak perusahaan jasa yang sudah mendirikan jasa pengiriman antar barang di seluruh Indonesia misalnya JNE, TIKI, DHL, Pandu Ekspres, FedEx, J & T Ekspres dan Wahana. Salah satu jasa pengiriman barang yang mungkin sudah anda sangat kenal adalah jasa pengiriman barang JNE Ekspres. JNE Ekspres merupakan perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. JNE Ekspres adalah perusahaan dalam bidang kurir logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Adapun estimasi waktu pengiriman dalam satu provinsi atau luar provinsi adalah sesuai dengan alamat yang dituju. Selain kualitas pelayanan, harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai

dengan perekonomian konsumen. Menurut Lupiyoadi (2013 : 136) harga adalah berbagai manfaat yang dimiliki oleh suatu produk jasa yang dibandingkan dengan berbagai biaya (pengorbanan) yang ditimbulkan dalam mengkonsumsi jasa tersebut. Hal ini merupakan salah satu faktor yang juga harus diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen berfikir lagi untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut dan akan merasa puas setelah menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Masalah kualitas pelayanan dan harga sebenarnya bukanlah hal yang sulit dan rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para konsumennya.

Tujuan utama dari kepuasan konsumen menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007 : 177) yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja. Perusahaan yang menginginkan tercapainya kepuasan konsumen hendaknya memenuhi kebutuhan konsumennya. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka judul dari penelitian ini adalah :

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Ekspres (PT. Catur Jaya Utama) Agen Pasar Induk, Jakarta Timur ”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Pengiriman barang kurang tepat waktu
2. Kurangnya informasi dari kantor pusat JNE Ekspres
3. Biaya pengiriman barang relatif mahal
4. Persaingan ketat antar jasa pengiriman barang
5. Kurang luasnya area parkir

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pembatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan JNE Ekspres
2. Harga JNE Ekspres
3. Kepuasan konsumen JNE Ekspres

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen ?

3. Apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penemuan masalah tersebut, tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen JNE Ekspres
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen JNE Ekspres
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen JNE Ekspres

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini nantinya diharapkan memberikan manfaat terhadap berbagai pihak diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia
 - b. Menerapkan ilmu pengetahuan peneliti selama belajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia
 - c. Bagi penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan berbisnis

2. Kegunaan secara umum

- a. Mengetahui seberapa pengaruh kualitas pelayanan dan harga dalam memberikan kepuasan konsumen
- b. Memberikan informasi kepada setiap pembaca agar lebih kaya ilmu dan menjadi bahan pengetahuan

3. Bagi instansi

- a. Mendapat informasi dan dapat menjadikan bahan perubahan dan kemajuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan
- b. Mengetahui minat pengguna jasa pengiriman barang JNE Ekspres
- c. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, diharapkan dapat menambah kekayaan penelitian ilmiah dan juga merupakan langkah awal pengembangan penelitian yang lebih mendalam dan sempurna

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dan memahami antara bab yang satu dengan bab lainnya, maka sistematika penulisan proposal skripsi, sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan.

Pada bab ini diuraikan tentang : latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Kerangka Berfikir

Pada bab ini diuraikan tentang : teori dan konsep, pengertian kualitas pelayanan, pengertian harga, pengertian kepuasan konsumen, hasil penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dikemukakan dengan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sample, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini akan dikemukakan dengan gambar umum unit observasi, analisis pembahasan, uji validitas data, uji reabilitas data, uji korelasi, uji determinasi, uji regresi, uji F (ANOVA), dan uji t (uji hipotesis).

Bab V : Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini akan dikemukakan dengan kesimpulan dan Saran.