

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan bisnis dalam dunia jasa sudah semakin banyak, banyaknya perusahaan pengiriman barang yang bergerak di bidang yang sama tentunya dapat menyebabkan persaingan dalam memperebutkan konsumen, dengan kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap jasa pengiriman, apalagi di masa pandemi seperti ini jasa pengiriman sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat. Pada masa seperti ini, jasa - jasa sejenis sudah semakin banyak peningkatannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:681), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Selain kualitas pelayanan, harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Alter (2007) dalam Santoso (2016:96), harga merupakan nilai tertentu yang harus dibayar atas nilai suatu produk atau jasa yang telah dibeli atau digunakan. Harga menjadi nilai agregat dari semua hal yang diberikan produsen terhadap pelanggan dalam mendapatkan keuntungan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut Riyanto dalam William (2018:118), kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Apabila kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:151), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau sejumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Alma (2013:169) menjelaskan bahwa pengertian harga adalah suatu atribut yang melekat pada suatu barang atau jasa yang memungkinkan barang atau jasa tersebut dapat mencukupi keinginan, kebutuhan, dan dapat memuaskan konsumen yang dinyatakan dengan uang. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2017:370), menjelaskan bahwa harga adalah jumlah uang (satuan moneter) atau aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

Menurut Kotler & Keller (2013:194), pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan.

Oleh karena itu, pelanggan akan lebih cenderung memilih perusahaan yang menawarkan jasanya dengan harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan jasa lainnya dalam kategori yang sejenis, dan kualitas yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harga yang dikeluarkannya. Bagi pelanggan harga seringkali dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas barang atau jasa yang dikonsumsi yang akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut.

Di Kota Lamongan terdapat beberapa usaha jasa pengiriman yang berkembang. Hal ini disebabkan adanya peningkatan kebutuhan konsumen terhadap jasa pengiriman barang. Selain untuk menghemat waktu, alasan lain seseorang menggunakan jasa pengiriman barang secara tidak langsung juga menghemat biaya dengan tidak langsung pergi ke tempat penjual, dan bisa memilih kualitas layanan dan harga yang sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Konsumen harus lebih selektif dalam memilih perusahaan jasa sehingga tidak harus membuang biaya dan waktu yang banyak. Hal yang harus dipastikan terlebih dahulu dari jasa pengiriman yaitu estimasi pengiriman, dan harga yang sesuai dengan jarak pengirim dengan penerima.

Objek yang akan menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah *J&T Express* Cabang Lamongan yang berada di Jalan Kusuma bangsa No. 34 Lamongan. Lokasi tersebut merupakan lokasi perusahaan *J&T Express* cabang Lamongan. *J&T Express* Cabang Lamongan merupakan suatu perusahaan jasa pengiriman barang yang kepemilikannya dikuasai penuh oleh swasta dan saat ini masih menghadapi persaingan bisnis yang sangat ketat

dalam perusahaan yang sejenis sebagai jasa pengiriman barang. *J&T Express* Cabang Lamongan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas dan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pelanggannya. Keputusan pelanggan menggunakan jasa pengiriman barang tersebut apabila perusahaan mampu memberi kualitas pelayanan yang baik dan harga yang di keluarkan konsumen sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diterima oleh konsumen, hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berikut jumlah pelanggan *J&T Express* Cabang Lamongan tahun 2018 – 2020.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah pelanggan *J&T Express* Cabang Lamongan tahun 2018 – 2020**

Tahun	Jumlah Pelanggan/orang
2018	1.686 orang
2019	1.874 orang
2020	1.945 orang

Sumber: *J&T Lamongan*

Dapat dilihat pada tabel 1.1 di atas, perkembangan jumlah pelanggan pada *J&T Express* Lamongan pada tahun 2018 sebanyak 1.686 orang, 2019 berjumlah 1.874 orang dan pada tahun 2020 sebanyak 1945 orang, sesuai data tersebut dapat dilihat, terjadi peningkatan jumlah pelanggan pada perusahaan jasa *J&T Express* Lamongan dari tahun ketahun, akan tetapi peningkatan di tahun 2020 tidak sebanyak tahun 2019, ini disebabkan karena pandemi Covid-19 dengan penerapan pembatasan sosial berskala besar (PSBB)

J&T *Express* adalah perusahaan jasa pengiriman pertama di Indonesia yang berkonsentrasi pada bisnis *online* untuk memfasilitasi para pelaku bisnis *e-commerce* yang terus berkembang pesat dengan visi menjadi perusahaan pengiriman nomor satu untuk bisnis *e-commerce* dengan jangkauan ke Asia tenggara. Perusahaan jasa J&T *Express* merupakan perusahaan yang sangat familier untuk para pengguna pelayanan jasa.

J&T *Express* Cabang Lamongan melayani pelanggannya mulai pukul 08.00–18.00 WIB. Untuk melakukan pengiriman paket seperti dokumen dan barang, melayani cek resi J&T atau no resi J&T, lacak kiriman atau cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya. Terdapat beberapa pilihan paket pengiriman J&T yang tersedia seperti paket kilat untuk 1 hari sampai dan pengiriman *reguler* untuk lama pengiriman diestimasi 3-6 hari tergantung jarak. Ongkir atau ongkos kirim yang dikenakan untuk pengiriman barang bervariasi tergantung pada paket pengiriman yang dipilih serta berat dan besar barang. Tarif tersebut juga dipengaruhi jarak pengiriman. J&T *Express* juga mendukung sistem *tracking* paket *online* yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasinya dengan memasukkan nomor resi yang telah terdaftar di kwitansi pembayaran.

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Tarif ongkir reguler beberapa Jasa pengiriman ke**  
**beberapa kota besar di Indonesia.**

Kota Jasa Pengiriman	Jakarta	Surabaya	Sidoarjo	Yogyakarta	Surakarta
J&T	Rp. 18.000/kg	Rp. 10.000/kg	Rp. 10.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 17.000/kg
JNE	Rp. 18.000/kg	Rp. 7.000/kg	Rp. 7.000/kg	Rp. 18.000/kg	Rp. 18.000/kg
Ninja	Rp. 18.000/kg	Rp. 8.000/kg	Rp. 8.000/kg	Rp. 18.000/kg	Rp. 18.000/kg
POS	Rp. 17.000/kg	Rp. 8.500/kg	Rp. 8.500/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 17.000/kg
TIKI	Rp. 15.000/kg	Rp. 7.000/kg	Rp. 10.000/kg	Rp. 14.000/kg	Rp. 14.000/kg

Sumber : <https://paketmu.com/cek-ongkir/>

Kota Jasa Pengiriman	Bandung	Bekasi	Tangerang	Depok	Semarang
J&T	Rp. 24.000/kg	Rp. 22.000/kg	Rp. 22.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 17.000/kg
JNE	Rp. 24.000/kg	Rp. 22.000/kg	Rp. 22.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 23.000/kg
Ninja	Rp. 24.000/kg	Rp. 22.000/kg	Rp. 22.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 22.000/kg
POS	Rp. 23.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 17.000/kg
TIKI	Rp. 20.000/kg	Rp. 18.000/kg	Rp. 18.000/kg	Rp. 17.000/kg	Rp. 20.000/kg

Sumber : <https://paketmu.com/cek-ongkir/>

Kota Jasa Pengiriman	Medan	Makassar	Palembang	Malang	Kediri
J&T	Rp. 56.000/kg	Rp. 49.000/kg	Rp. 40.000/kg	Rp. 11.000/kg	Rp. 11.000/kg
JNE	Rp. 54.000/kg	Rp. 48.000/kg	Rp. 48.000/kg	Rp. 12.000/kg	Rp. 8.000/kg
Ninja	Rp. 54.000/kg	Rp. 48.000/kg	Rp. 48.000/kg	Rp. 12.000/kg	Rp. 12.000/kg
POS	Rp. 51.500/kg	Rp. 45.500/kg	Rp. 44.000/kg	Rp. 8.000/kg	Rp. 8.000/kg
TIKI	Rp. 45.000/kg	Rp. 44.000/kg	Rp. 27.000/kg	Rp. 15.000/kg	Rp. 14.000/kg

Dapat dilihat pada tabel 1.2 di atas, perbandingan tarif ongkir reguler dari beberapa jasa pengiriman yang ada di lamongan ke beberapa kota besar di Indonesia.

J&T *Express* telah menggandeng sejumlah *platform e-commerce* dengan memfasilitasi layanan pengiriman yang berbasis teknologi. Segala keperluan untuk menunjang kelancaran pengiriman sudah dipersiapkan, melihat dari pergeseran perilaku masyarakat yang beralih ke *online* J&T *Express* memprediksi permintaan pengiriman akan melejit meskipun di tengah pandemi dewasa ini. Puncak kemeriahan Harbolnas yang jatuh pada 12 Desember 2020 lalu turut menambah padatnya lalu lintas pengiriman J&T *Express*, terlebih di Pulau Jawa yang masih mendominasi kebutuhan pengiriman paket.

Komitmen J&T *Express* dalam memberikan pelayanan pengiriman domestik ini tak lepas dari situasi pandemi yang menjadi momok bagi semua orang untuk tetap saling menjaga, berdasarkan hal itu, dalam proses operasionalnya J&T *Express* sangat mendukung protokol kesehatan sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh pemerintah dan menerapkan standar protokol kesehatan kepada seluruh karyawan, termasuk aktivitas gudang sortir dan penggunaan mesin sortir otomatis demi kenyamanan dan keamanan paket sampai kepada pelanggan.

Mayoritas masyarakat banyak yang menggunakan perusahaan jasa tersebut, namun ada juga yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai J&T *Express* Cabang Lamongan yang kurang

memuaskan dan perlu di tingkatkan. Diketahui bahwa masih kerap terjadi keluhan dari masyarakat terhadap kinerja pegawai *J&T Express* dengan estimasi waktu pengiriman yang tidak menentu.

Perusahaan *J&T Express* yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Sedangkan harga, perusahaan harus tepat dalam menetapkan suatu harga agar dapat sesuai dengan harapan konsumen.

Masyarakat mempunyai daya tarik tersendiri dalam memilih pelayanan jasa pengiriman yang ada di Lamongan, terdapat banyak pelayanan jasa yang ada di Kabupaten Lamongan dengan kualitas pelayanan dan harga yang berbeda – beda, salah satu diantara jasa – jasa tersebut yaitu jasa *J&T Express*, JNE, PT. POS, dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dan harga dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA J&T EXPRESS CABANG LAMONGAN”**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *J&T Express* Cabang Lamongan?
2. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *J&T Express* Cabang Lamongan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *J&T Express* Cabang Lamongan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *J&T Express* Cabang Lamongan.
2. Untuk mengetahui apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *J&T Express* Cabang Lamongan.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *J&T Express* Cabang Lamongan.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1. Teoritis**

#### 1. Bagi ilmu ekonomi

Dalam manfaat teoritis, penelitian dapat tambahan wawasan pengetahuan ilmu ekonomi pemasaran khususnya mengenai kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian jasa.

#### 2. Bagi perguruan tinggi dan perpustakaan

Dalam manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa ekonomi manajemen Universitas Gresik.

### **1.4.2 Praktis**

Dalam manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam menentukan kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian jasa *J&T Express* Cabang Lamongan.