

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa pandemi Covid-19 memberikan dampak terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Namun, sektor jasa pengiriman barang memiliki peran yang strategis untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman barang adalah sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran sebagai sarana transportasi pengiriman barang ini meliputi layanan dalam penyediaan akses transportasi barang baik dalam kota, luar kota, maupun luar negeri. Hal ini membuat masyarakat lebih efektif dalam berbelanja melalui e-commerce dan memanfaatkan jasa pengiriman barang sebagai solusi di tengah pandemi ini. Semakin tinggi tingkat pembelian barang secara online maka masyarakat juga membutuhkan jasa pengiriman barang yang cepat serta aman dan memastikan bahwa barang yang dikirimkan tepat waktu dan barang yang dikirim dalam kondisi yang baik.

Pada masa pandemi saat ini tingkat permintaan akan jasa pengiriman yang banyak diminta dari dalam negeri, sehingga untuk mengantarkan barang sampai kepada konsumen yang berbeda daerah memerlukan jasa pengiriman barang. salah satu perusahaan yang menyediakan layanan jasa pengiriman yaitu J&T Ekspres. Pengguna jasa menjadi salah satu pilihan saat pandemi ini karena banyak masyarakat yang tidak bisa membeli secara langsung. maka dari itulah konsumen akan membeli barang melalui online dan menggunakan jasa kurir untuk mengantarkan barang. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan peluang untuk mengantarkan barang dengan cepat dan tepat waktu yaitu J&T Ekspres.

Untuk dapat bersaing dengan perusahaan jasa lainnya J&T Express harus melakukan inovasi dalam mengantarkan barang sehingga dapat membuat konsumen menjadi puas dan konsumen menjadi loyal terhadap layanan yang diberikan perusahaan J&T Express dan membuat konsumen menjadi puas dengan layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas [1]. Untuk dapat memenangkan persaingan dalam pemasaran serta menarik minat pembelian, maka perlu memperhatikan beberapa faktor antara lain harga, citra perusahaan, dan kualitas layanan.

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut [2]. Adanya harga yang sebanding dengan pelayanan yang diberikan dan citra perusahaan yang baik tentunya berpengaruh pada keputusan penggunaan jasa ekspedisi J&T Express.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan kepada konsumen yang berlangganan menggunakan jasa J&T Express harga untuk mengirimkan barang dari Lubuk Pakam ke Jakarta perkilonya seharga Rp.27.000,- sedangkan pada perusahaan jasa lainnya untuk mengirim barang dari Lubuk Pakam ke Jakarta seharga Rp.29.000,-. J&T Express juga memiliki diskon 30% untuk setiap pengiriman hari minggu khusus paket reguler dengan metode pembayaran cash.

Berikut adalah perbandingan harga tarif pengiriman barang yang ditawarkan perusahaan J&T Express dengan perusahaan JNE selaku produk jasa pengiriman barang yang sama tetapi nama perusahaan yang berbeda .

**Tabel 1.1 Tarif Ongkos Dalam Negeri**

No	Tempat tujuan	Tarif J&T Express	Tarif JNE
1.	Pekan baru	Rp. 21.000	Rp. 24.000
2.	Tanjung Pinang	Rp. 36.000	Rp. 38.000
3.	Jakarta	Rp. 23.000	Rp. 26.000
4.	Bandung	Rp. 35.000	Rp. 35.000
5.	Surabaya	Rp. 28.000	Rp. 30.000
6.	Bogor	Rp. 24.000	Rp. 26.000
7.	Batam	Rp. 23.000	Rp. 24.000

Sumber: Plug in ongkos kirim, 2016

Pada tabel 1.1 beberapa harga perbandingan tarif pada J&T Express dan perusahaan JNE untuk mengirimkan barang kedalam negeri menggunakan layanan J&T REG (Regular).

Berkembangnya suatu perusahaan tentunya berpengaruh terhadap citra perusahaan itu sendiri. Citra perusahaan adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek [3]. Jika citra perusahaan tersebut baik maka konsumen akan menilai bahwa fasilitas dan kualitas yang diberikan sangat baik.

Salah satu yang dapat dilakukan perusahaan dalam suatu industri untuk membuat strategi dari segi operasional adalah mengoptimalkan sistem kualitas layanan perusahaan, yaitu suatu aktivitas perusahaan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan merasa puas dan loyal menggunakan jasa perusahaan tersebut. Untuk menarik pelanggan pada industri jasa, hal tepat yang dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan fasilitas. Fasilitas merupakan kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik

maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Salah satu industri jasa yang dapat menerapkan hal tersebut adalah industri jasa logistic atau pengiriman barang. Berikut ini adalah beberapa varian layanan jasa yang ditawarkan perusahaan J&T Express kepada konsumen.

**Tabel 1.2 Varian Layanan Jasa J&T Express**

<b>Produk</b>	<b>Varian Layanan</b>	<b>Keterangan</b>
DOM	REG (Reguler)	Pengiriman akan tiba dalam 7 hari
(Domisili)	ECO (Economy)	Pengiriman sesuai dengan kebutuhan.
	ONS (One Night Services)	Pengiriman Paket akan tiba dalam keesokan harinya
	SDS (Same Day Services)	Pengiriman Paket akan tiba pada hari yang sama
	HDS (Holiday Day Services)	Pengiriman paket dengan pengantaran saat hari libur.
	TDS (Two Days Services)	Pengiriman paket hanya membutuhkan dua hari

Sumber : J&T Express Lubuk Pakam, 2016

Pada tabel 1.2 diatas terdapat berbagai pilihan varian produk layanan yang tersedia di J&T Express dengan menerapkan tingkat tarif untuk setiap varian yang ada dengan durasi penyampaian yang berbeda, yang dapat membuat layanan diperusahaan di J&T Express lebih efisien dan terkendali. Dengan adanya varian produk layanan tersebut dapat

memberikan penilaian terhadap konsumen, dengan sistem layanan yang seperti itu apakah konsumen merasa puas atau tidak, jika tidak maka perusahaan J&T Express harus meningkatkan layanan tersebut.

Berdasarkan presurvey yang dilakukan kepada konsumen yang berlangganan menggunakan jasa J&T Express packingan yang dilakukan sangat bagus, barang yang dikirim selalu tepat waktu, J&T Express beroperasi tanpa mengenal hari libur. Berikut ini adalah tabel jam operasional yang ada diperusahaan J&T Express Lubuk Pakam.

**Tabel 1.3 Jam Kerja Kurir Pengiriman Barang J&T Express**

<b>Jenis Kurir</b>	<b>Hari Kerja</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
Kurir Lapangan	Senin – Minggu	08.00 – 20.00 WIB	Kurir mulai mengantarkan barang dari pukul 08.00 sampai 20.00
Kurir Expedisi	Senin – Minggu	24 jam	J&T bekerja sama dengan berbagai penyedia transportasi untuk mempercepat siklus pengiriman logistik

Sumber: Jam Kerja Kantor J&T kantor cabang, Agen dan Kurir, 2016

Pada tabel 1.3 diatas jam kerja kurir akan mengantarkan barang selama 7 hari ( hari senin- minggu ). Bahkan dihari libur nasional dan hari raya, perusahaan ekspedisi ini tetap membuka layanannya. Namun, pada kondisi over quantity, j&T Express mungkin bisa mengalami Overload pengiriman. Kondisi ini biasanya sering terjadi menjelang hari raya.

Semuanya itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya.

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan menjadi kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa.

Berdasarkan presurvey yang dilakukan kepada konsumen yang berlangganan menggunakan J&T Express bahwa kurir yang mengantarkan barang sangat baik dan ramah, ada beberapa kurir yang selalu menjaga kebersihan pada saat pandemi sekarang, konsumen merasa puas dengan kurir yang mengantarkan barang konsumen.

Saat ini banyak industri jasa pengiriman dalam negeri berkembang cukup pesat. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang atau jasa yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah J&T Express. Perusahaan J&T Express yang bergerak dibidang pengiriman barang di Indonesia. Perusahaan tersebut memberikan layanan keseluruh daerah di Indonesia salah satunya termasuk kota Lubuk Pakam, dan tersedia juga layanan pengiriman barang antar negara. Bukan hanya itu saja J&T Express juga menyediakan layanan pengambilan barang dan mengantarkan dengan cepat dan tepat waktu ke konsumennya.

Keinginan konsumen untuk memiliki barang dan jasa serta layanan yang baik harus dikelola oleh perusahaan agar konsumen dapat secara terus-menerus menggunakan jasa

layanan. Perusahaan harus melakukan segala upaya untuk meyakinkan dan merebut hati konsumen. Perusahaan berharap agar konsumen tersebut menjadi loyal dan menggunakan jasa pengiriman kembali dikemudian hari.

Kepuasan konsumen untuk jasa pengiriman barang J&T Express di Indonesia tergolong cukup tinggi karena J&T Express mampu memberikan kepuasan bagi para konsumen karena harga yang murah, memiliki citra perusahaan yang baik, dan perusahaan memberikan kualitas layanan yang bagus. Maka dari itu konsumen menjadi loyal dan ingin terus menerus menggunakan jasa pengiriman J&T Express.

Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul pengaruh harga, citra perusahaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express Lubuk Pakam pada masa pandemi karena harga merupakan salah satu hal penting bagi faktor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Citra perusahaan memberikan efek untuk meningkatkan keyakinan dan kepercayaan bagi pelanggan karena jika citra perusahaan itu sendiri jelek maka konsumen tidak akan menggunakan jasa pengiriman itu. Kualitas layanan yang diberikan juga memiliki efek terhadap kepuasan pelanggan karena dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap jasa pengiriman tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pengaruh Harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T express pada masa pandemi?
2. Bagaimanakah pengaruh Citra Perusahaan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express pada masa pandemi?

3. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Layanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express Lubuk Pakam di masa pandemi?
4. Bagaimanakah variabel Harga, Citra perusahaan, dan Kualitas Layanan berpengaruh secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna jasa J&T Express pada masa pandemi?

### 1.3 Ruang Lingkup

Batasan pembahasan pada penelitian ini adalah pengaruh Harga, Citra Perusahaan, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express Lubuk Pakam pada masa pandemi dengan membahas variabel bebas yaitu :

1. Variabel terikat: Kepuasan Konsumen (Y).
2. Variabel bebas: Harga (X1), Citra Perusahaanaan (X2), Kualitas Layanan (X3)
3. Objek penelitian: pengguna jasa J&T Express Lubuk pakam.
4. Periode pengumpulan data: bulan Oktober sampai bulan April. Periode tahun 2020 sampai tahun 2021.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi atau menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express Lubuk Pakam pada masa pandemi.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express Lubuk Pakam pada masa pandemi.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express Lubuk Pakam pada masa pandemi.



4. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh variabel Harga, citra perusahaan, dan Kualitas layanan secara Bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express Lubuk Pakam pada masa pandemi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diterapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan-kebijakan perusahaan dalam hal menetapkan harga, mempertahankan citra perusahaan, dan meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian diharapkan untuk menjadikan pedoman bagi perusahaan dan perusahaan lainnya agar menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan pengaruh harga, citra perusahaan, dan kualitas layanan, terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa J&T Express.

### 1.6. Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Utari Pratiwi<sup>1</sup>, Mohammad Maskan<sup>2</sup> (2019). Dengan judul **“Pengaruh Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Malang”**. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas pada penelitian terdahulu adalah Harga, Citra perusahaan sedangkan dalam penelitian ini peneliti menambahkan Variabel Kualitas Layanan. Peneliti menggunakan Variabel Kualitas Layanan karena Untuk mengidentifikasi tingkat kualitas layanan yang diberikan perusahaan dalam memberikan layanan kepada konsumen. kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [4].

2. Objek peneliti pada penelitian terdahulu adalah J&T Express Malang. Sedangkan dalam penelitian ini adalah J&T Express Lubuk Pakam.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL