

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang membuat kehidupan manusia menjadi lebih praktis mengubah perilaku konsumen dan kebiasaan berbelanja. Jika sebelumnya penjual dan pembeli melakukan transaksi jual beli secara langsung di pasar tradisional, saat ini dengan perkembangan teknologi penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi jual beli secara *online*. Pada saat ini masyarakat Indonesia mulai beralih ke pasar online dan mulai terbiasa dengan transaksi jual beli *online* (Novia & Sutrisna, 2017). Pergeseran perilaku konsumen dalam membeli barang inilah mendorong jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia. Keterbatasan jarak antara penjual dan pembeli bukan lagi halangan karena sudah di jembatani oleh jasa pengiriman

Bisnis pengiriman merupakan salah satu sektor usaha yang saat ini memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi, seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Peran dari industri pengiriman barang (ekspedisi) semakin dibutuhkan masyarakat dengan meningkatnya permintaan distribusi barang (Novia & Sutrisna, 2017). Ekspektasi dari pelanggan jasa pengiriman ialah pengiriman barang tepat waktu, barang diterima dengan kondisi baik, memiliki harga yang relative terjangkau, pilihan jenis layanan pengiriman lengkap, dan dapat melacak posisi barang kapan saja.

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia saat ini telah berkembang dengan pesat. Hal ini ditandai dengan adanya bisnis online yang semakin melejit seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut salah satunya disebabkan oleh maraknya penjualan online dan pengiriman dokumen-dokumen yang dilakukan oleh perusahaan (Novia & Sutrisna, 2017). Hal inilah yang merangsang pasar jasa pengiriman barang semakin tumbuh berkembang. Berikut ini adalah data transaksi *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2018-2024.

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Transaksi E-Commerce di Indonesia



Sumber: *researchgate.id*, 2024

Tabel di atas menggambarkan bahwa transaksi e-commerce di Indonesia telah mencapai 689 triliun pada tahun 2024. Nilai ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 572 triliun. Pada tahun 2018, jumlah transaksi e-commerce di Indonesia tercatat sebesar 105,6 triliun dan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini membuktikan bahwa aktivitas belanja online di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan ekspedisi, persaingan dalam industri ini pun semakin ketat. Salah satu penyebab tingginya frekuensi pengiriman barang yang telah dilakukan karena banyaknya permintaan pengiriman dari penjualan online dan pengiriman lainnya (Attamimi et al, 2020). Ketatnya persaingan pada usaha pengiriman akan terlihat dari banyaknya penawaran yang dilakukan oleh industri jasa pengiriman barang, baik dari segi harga maupun pelayanan (Novia & Sutrisna, 2017).

Kualitas pelayanan dan harga merupakan aspek penting untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor untuk mencapai kepuasan konsumen adalah harga (Setiawan & Frianto, 2021). Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan, layanan ini sangat penting bagi kesuksesan perusahaan (Setiawan

& Frianto, 2021). Dalam pasar yang kompetitif, kepuasan pelanggan dapat menjadi elemen diferensiasi yang kuat. Bisnis yang dikenal dengan pelayanan pelanggan yang unggul dapat menonjol di antara pesaing dan menarik pelanggan baru. Sejalan dengan teori yang mengatakan bahwa kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan (Kotler & Keller, 2016). Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

Perusahaan khususnya di bidang jasa pengiriman paket harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam perusahaan adalah dengan cara memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Ketatnya persaingan pada usaha pengiriman barang terlihat dengan gencarnya penawaran yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan lain, baik dari segi pelayanan maupun dari segi harga. Karena pada umumnya harga merupakan indikator pengukuran akan kualitas suatu barang atau jasa. Pada tabel dibawah ini yaitu perbandingan harga yang membuktikan bahwa harga pada ekspedisi JNE memiliki harga yang cukup tinggi dibandingkan ekspedisi yang lainnya :

Tabel 1. 2 Harga Pengiriman Ekspedisi Di Indonesia dari Batu ke Jakarta

No	Nama	Pengiriman	Tujuan	Harga
1	JNE Reg	Batu	Jakarta	Rp 17.000
2	J&T Reg	Batu	Jakarta	Rp 13.000
3	SICEPAT Reg	Batu	Jakarta	Rp 13.000

Sumber: *Shipper.cekongkir.id*, 2025

Dari tabel di atas ekspedisi JNE mematok harga cukup tinggi dibandingkan yang lain yaitu senilai Rp 17.000 dengan pengiriman yang sama dari Batu, Jawa Timur dengan tujuan ke Cakung Barat, Jakarta Timur. Dari perbandingan harga tersebut dapat disimpulkan bahwa harga yang dipatok oleh JNE relatif lebih tinggi dibandingkan J&T dan SICEPAT. Dengan harga tersebut pelanggan akan mempertimbangkan beberapa hal dalam

menggunakan jasa ekspedisi JNE seperti apakah dengan harga yang ada sudah sesuai dengan lama pengirimannya dan pelayanan yang memuaskan.

Ekspedisi yang berperan di era globalisasi seperti saat ini salah satunya adalah PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang lebih dikenal JNE. Beberapa unit kegiatan yang dilakukan JNE antara lain urusan kepabean, impor barang, serta pengantaran barang/dokumen, jasa angkutan dan kargo. Jenis layanan yang diberikan oleh JNE, yaitu REG, YES, OKE dan SPS. Setiap jenis layanan memiliki standar operating procedur yang biasa disebut service level agreement. Berikut data ongkir Batu – Jakarta berdasarkan jenis pengiriman:

Tabel 1. 3 Data Tarif Ongkir Batu – Jakarta Berdasarkan Jenis Layanan

Nama Layanan	Tarif	Estimasi
OKE	Rp 15.000	2-3 Hari
REG	Rp 17.000	1-2 Hari
SPS	Rp 289.000	- Hari
YES	Rp 47.000	1 Hari

Sumber: *jne.co.id*, 2025

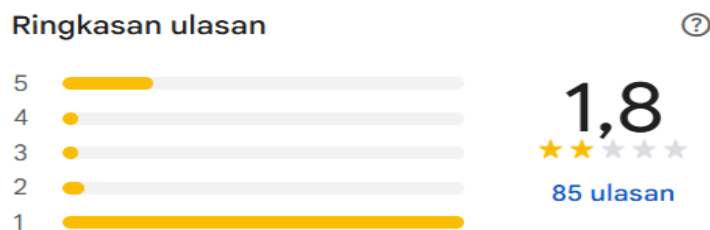
Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa layanan dengan tarif paling murah yaitu layanan OKE dengan tarif Rp 15.000 dengan estimas 2-3 hari dan layanan paling mahal yaitu layanan SPS dengan tarif Rp 289.000 dengan estimasi kurang dari 1 hari. JNE merupakan salah satu ekspedisi populer dan juga termasuk dalam salah satu ekspedisi tertua di Indonesia. Pelayanan yang kurang memuaskan oleh pihak JNE maka akan menimbulkan berkurangnya pelanggan selain itu juga nantinya akan kalah saing dengan ekspdisi yang baru. Seiring berjalannya waktu dan melihat perkembangan dunia bisnis yang makin meningkat menyebabkan munculnya ekspedisi-ekspedisi yang baru. Hal ini menjadikan persaingan antara perusahaan ekspedisi dan menjadikan perbandingan khusus yang dilakukan oleh para pelanggan. Pelanggan mulai bisa merasakan perbedaan yang positif dan negatif setiap ekspedisi, sehingga pelanggan memiliki kewenangan akan memilih menggunakan ekspedisi mana saja.

Beberapa tahun terakhir ini ekspedisi jasa JNE mengalami kemerosotan minat pelanggan, hal ini disebabkan oleh banyak hal. Seperti misalnya yang menjadi penyebab utamanya adalah kurangnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, keterlambatan penyampaian barang, dan harga pengiriman paket pun lebih mahal dibandingkan dengan competitor. Penyedia layanan logistik harus memberikan layanan kualitas yang lebih baik, untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Limbourg et al., 2016). Pelanggan akan kecewa dan sudah tidak bisa memberikan kepercayaan kembali terhadap ekspedisi JNE. Salah satu e-commerce ternama yang sudah tidak merekomendasikan layanan jasa kirim JNE ini yaitu shopee.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi melalui bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan. Menurut Zulhijjah & Muhammad (2022) perusahaan jasa sangat bergantung pada kepuasan pelanggan karena dengan begitu mereka dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan mereka sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan itu sendiri, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan hendaknya diarahkan agar kualitas jasa yang diberikan memuaskan. Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas layanan, jika kualitas layanan yang diberikan JNE dapat dirasakan dengan baik oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.

Seperti data pada Tabel 1.4 berikut ini juga membuktikan bahwa pelayanan yang ada di ekspedisi jasa JNE ini benar-benar mendapatkan banyak keluhan yang sangat buruk dari pelanggan berdasarkan Google Review:

Gambar 1.1 Google Review JNE Cabang Kota Batu



Sumber: google review, 2025

Tabel 1.4 Jumlah rating JNE Cabang Kota Batu

Rating	Jumlah Ulasan
Bintang 5	6 Ulasan
Bintang 4	1 Ulasan
Bintang 3	1 Ulasan
Bintang 2	2 Ulasan
Bintang 1	73 Ulasan
Jumlah Ulasan	83 Ulasan

Sumber: google review 2025

Tabel 1. 5 Keluhan Pelanggan pada JNE Cabang Kota Batu

No	Nama	Ulasan	Permasalahan	Rating
1	Ega Pratiwi	Pegawi JNE tidak melayani dengan baik, saya disuruh cetak resi sendiri!	Kualitas layanan buruk	1
2	Inaya Tarisha	Kenapa pengiriman sangat sangat sangat lama sekali? apa alasannya? , jika JNE mengalami kendala silahkan di informasikan kepada customer, mengapa JNE tidak berusaha untuk membuat customer terbantu dan malah menyusahkan?	Kualitas layanan dan reliability dari jasa tidak tepat waktu	1
3	Ayu Ningtyas	Mohon maaf sebelumnya ya kak....smoga kritik dan saran bsa mnjdikan lbih baik k depannya....saya kirim paket dr tgl 28 nov kmrin...sampai hari ini tgl 2 belum juga sampai...status masih on proses yg biasanya sudah datang d hari senin.	Kualitas layanan dan reliability dari jasa tidak tepat waktu	1
4	Anton Haekal	Kesana tadi pagi ngirim orderan shopee saya, paket saya ditolak, cuman karena	Kualitas layanan yang buruk	1

No	Nama	Ulasan	Permasalahan	Rating
		saya nulisnya manual kode nya pakai spidol?		
5	Eriichawee hawee	Pak admin sabtu saya kirim paket sampai skr belum d proses d status masih dlm pengiriman tadi siang sy k kantor situ katanya hari ini d proses tp ini tadi saya cek masih blm d proses sedangkan d sistem terakhir hari ini gmn pak admin bisa bantu gak	Kualitas layanan yang lambat dan kurang memuaskan	1
6	Bumble Bee24	"Gak heran ratingnya kecil, aku pake JNE ini 3 kali dan ketiga-tigany mengecewakan..."	Pelanggan kecewa terhadap kualitas layanan	1
7	Pengembangan A	"Lama... njengkelin bngt di amplop kan ada no HP pengirim & Penerima... cb miskol ja/sms ja nnt kami tlp balik..."	Kualitas layanan yang buruk	1
8	Novita S	"Barang dari kemaren udh masuk di batu smp skarang gk dikirim2 trs..."	Proses antar barang yang tidak tepat waktu	1
9	Keysha Slankers	"Aq gg cek resi, waktu liat cctv d rumah ternyata Kurirnya udah dateng kerumah..."	Kualitas layanan yang kurang memuaskan	1
10	Dyah Ayu	"Barang dr malang nyampe jam 11 siang tgl 14, baru mau dikirim tgl 16..."	Reliability yang kurang memuaskan	1

Sumber: google review, 2025

Melihat dari beberapa ulasan pada tabel 1.4 membuktikan bahwa pelanggan JNE merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Permasalahan yang terjadi di JNE adalah kurangnya pelayanan dari pegawai, keterlambatan pengiriman, dan penolakan paket dikarenakan tulisan tidak sesuai. Hal ini menjadi topik yang sering diangkat dalam ulasan google JNE Cabang Kota Batu. Dalam ulasan tersebut JNE Cabang Kota Batu memiliki rating yang terbilang rendah yaitu 1.8. Hal ini menjadi masalah yang cukup

serius dikarenakan ulasan tersebut menggambarkan kepuasan pelanggan dari JNE Cabang Kota Batu.

Elemen utama dalam menentukan daya saing bisnis adalah harga. Penetapan harga yang cerdas dapat membantu perusahaan memenangkan persaingan dengan pesaingnya. Harga yang bersaing dengan nilai yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif. Menurut Anshar & Mashariono (2020), Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang atau jasa dan juga meliputi empat bauran pemasaran (*product, price, place, promotion*). Sejalan dengan teori dari Kotler & Armstrong (2012) yang menyatakan bahwa Harga merupakan sistem manajemen perusahaan yang bertujuan untuk menentukan harga yang tepat untuk jasa atau produk.

Kepuasan pelanggan berhubungan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan. Jika pelanggan merasa bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik, responsif, dan berkualitas, mereka lebih cenderung merasa puas dan mungkin menjadi pelanggan setia. Bagi perusahaan jasa, kepuasan pelanggan sangat penting karena memberi tahu mereka apakah layanan yang mereka berikan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan (Zulhijjah dan Muhammad, 2022). Pelayanan yang berkualitas dapat mengurangi jumlah keluhan dan masalah yang mungkin dihadapi pelanggan. Dengan menyediakan pelayanan yang efektif, perusahaan dapat meminimalkan ketidakpuasan dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Perusahaan yang dapat memahami apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan akan menghasilkan nilai yang signifikan (Berliana et al., 2020).

Permasalahan ini perlu segera diatasi karena akan memberikan dampak kepada perusahaan dimana kualitas pelayanan yang kurang memuaskan atau bahkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat memberikan pengaruh buruk terhadap kepuasan pelanggan yang akhirnya akan berdampak pada keuntungan perusahaan. Ekspedisi yang terbaik yaitu ekspedisi yang menjalankan tugasnya dengan cepat, pelayanan terbaik dan selain itu juga dengan biaya kirim yang relatif murah. Hal ini merupakan keinginan seluruh

pelanggan yang harus terpenuhi, jika hal ini dibiarkan akan mengakibatkan kerugian yang cukup besar bagi JNE ke depannya. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini telah dibuktikan oleh peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Rambe et al., (2024) pemberian kualitas yang baik tentunya akan mendapatkan nilai tambah dari perusahaan kompetitor.

Dapat dilihat bahwa beberapa variabel dari harga, dan kualitas layanan terdapat kesenjangan penelitian. Dari penelitian terdahulu belum adanya penelitian yang menganalisis pengaruh dari harga dan kualitas layanan pada ekspedisi Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) yang terdapat di Kota Batu. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan seperti pengiriman, keandalan dan ketepatan waktu dari pihak ekspedisi Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE). Sebagian besar penelitian hanya memisahkan pengaruh harga dan kualitas layanan tanpa menganalisis bagaimana kedua faktor ini saling berinteraksi dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. maka peneliti dalam penelitian ini akan mengembangkan suatu bentuk penelitian yang menganalisis tentang **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)”**

1.2.Rumusan Masalah

Salah satu permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah adanya ketidakpuasan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh JNE Cabang Batu. Ketidakpuasan ini ditunjukkan melalui berbagai keluhan konsumen yang merasa pelayanan tidak sesuai dengan harapan, baik dari segi kecepatan pengiriman, responsivitas petugas, harga, hingga penanganan keluhan. Masalah ini menjadi penting untuk diteliti karena kepuasan konsumen merupakan faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan perusahaan jasa pengiriman. Penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan konsumen tentang harga, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
2. Apakah variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
3. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan konsumen tentang harga, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

1.4.Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan serta menyesuaikan harga dengan pesaing jasa layanan ekspedisi JNE.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sekaligus dapat dijadikan referensi dan memberikan manfaat dalam memperdalam ilmu

pemasaran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh terhadap harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Pembaca dapat lebih memahami isi yang terkandung dalam penelitian ini untuk dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

