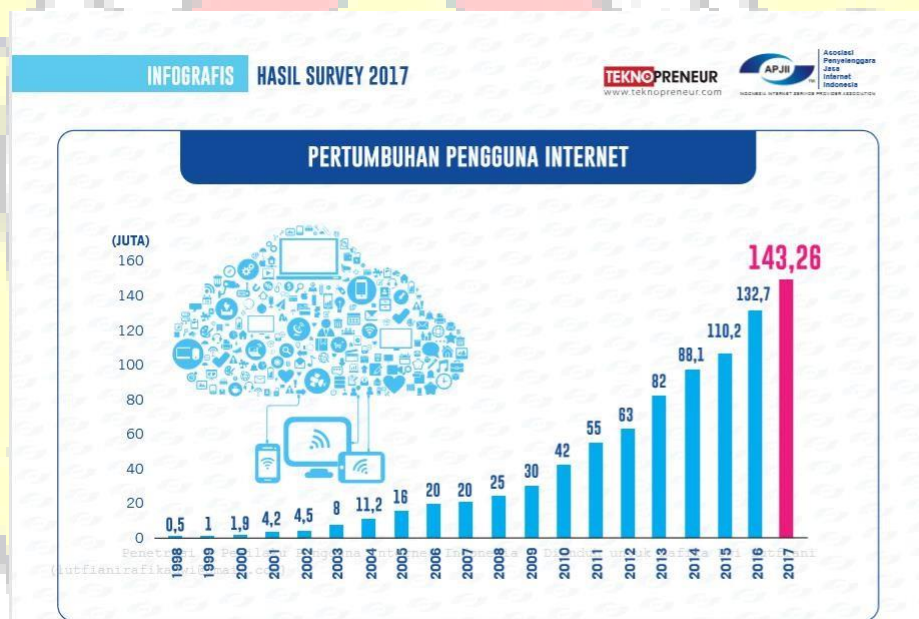


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

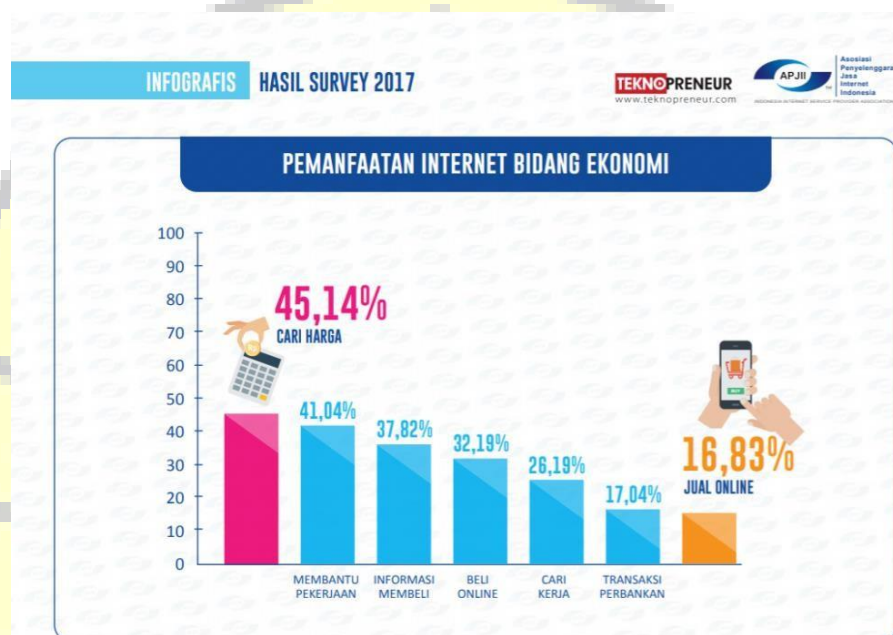
Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan era globalisasi yang menuntut kecepatan arus dari informasi. Kebutuhan akan informasi menjadi salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat. Salah satu perkembangan teknologi adalah jaringan internet yang memiliki fungsi yang beragam. Munculnya internet dengan segala kecanggihannya dapat menyebabkan perubahan pada kebiasaan maupun gaya hidup masyarakat, teknologi internet memberikan kemudahan kepada para pengaksesnya.



Sumber: www.apjii.or.id, 2017

Gambar 1.1
Pertumbuhan Pengguna Internet

Berdasarkan gambar di atas pertumbuhan dalam penggunaan internet dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini dapat menimbulkan perubahan, salah satunya dalam hal transaksi jual-beli, jika sebelumnya masyarakat melakukan transaksi jual-beli secara langsung atau konvensional tetapi saat ini masyarakat sudah beralih dengan membeli barang secara *online* di berbagai situs jual-beli *online* yang ada di Indonesia.



Sumber: www.apjii.or.id, 2017

Gambar 1.2 Layanan Yang Diakses Dalam Bidang Ekonomi

Pada gambar di atas pemanfaatan internet dalam bidang ekonomi menunjukkan bahwa sebesar 32,19% masyarakat melakukan pembelian *online* dan sebesar 16,83% melakukan penjualan *online*. Hal ini menyebabkan terjadinya permintaan akan pengiriman barang oleh pihak ketiga dengan menggunakan perusahaan jasa pengiriman barang, melakukan pengiriman barang menggunakan jasa pengiriman tersebut menjadi pilihan bagi para penjual *online* karena dengan menggunakan jasa pengiriman barang dari

perusahaan ekspedisi dapat menjamin barang yang akan dikirim sampai ditujuan dengan aman dan terjamin oleh pihak perusahaan tersebut, selain itu penjual dapat mengirim barang ke seluruh wilayah di Indonesia dengan mudah, cepat dan sesuai dengan kebutuhan.

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

No	Perusahaan
1	Pos Indonesia
2	JNE
3	J&T Express
4	Wahana
5	TIKI
6	Ninja Xpress
7	SiCepat
8	RPX
9	Pandu Express
10	Atri Xpress

Sumber: www.dignation.id, 2018

Perkembangan bisnis di bidang jasa pengiriman barang disebabkan dengan semakin canggihnya teknologi dan meningkatnya penggunaan internet yang memicu banyaknya transaksi jual-beli *online* yang membutuhkan jasa pengiriman barang. Hal ini berdampak pada banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang usaha yang sama, menimbulkan persaingan yang ketat antar perusahaan. Perusahaan-perusahaan ini dituntut untuk semakin memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pelanggan agar dapat bertahan di dalam persaingan pasar.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau yang lebih dikenal dengan sebutan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman

barang, dalam industri ini JNE diharapkan dapat menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan. Menurut Sunyoto (2018:226) pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan sebagai kunci utama dalam mencapai tujuan dan memenangkan persaingan pasar. Kunci utama tersebut adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian kualitas pelayanan, diferensiasi dan kualitas produk serta harga yang dapat bersaing.

Tabel 1.2
Produk-Produk Dari JNE, TIKI dan J&T

No	Produk Jasa Pengiriman		
	JNE	TIKI	J&T
1	YES (Yakin Esok Sampai) adalah layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk Minggu dan hari libur nasional).	ONS (<i>Over Night Service</i>) adalah kiriman yang hanya membutuhkan waktu 1 (satu) hari saja untuk pengantaran ketempat tujuan sehingga Anda tidak perlu menunggu dengan waktu yang lama.	JSD (<i>J&T Same Day</i>) adalah layanan pengiriman antar Jakarta tanpa minimum jarak tempuh dan akan sampai pada hari yang sama.
2	REG (Reguler Service) adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu pengiriman 1-7 hari kerja, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.	Reguler Service adalah produk yang menjangkau Seluruh wilayah Indonesia hanya dalam waktu kurang dari 7 hari kerja maka kiriman anda akan segera tiba.	Layanan EZ adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan waktu kurang dari 7 hari kerja.

3	<p>OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) adalah layanan pengiriman ke seluruh Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari reguler, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.</p>	<p>ECO (<i>Economy Service</i>) adalah layanan pengiriman barang dengan biaya super hemat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p>	
4	<p>SS (<i>Super Speed</i>) adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.</p>	<p>SDS (<i>Sameday Service</i>) adalah pilihan pengiriman untuk tiba dihari yang sama, produk SDS sangat cocok untuk anda yang membutuhkan kecepatan pengiriman ke kotakota besar di seluruh Indonesia.</p>	
5	<p>JTR (<i>JNE Trucking</i>) adalah layanan pengiriman dalam jumlah besar dengan menggunakan armada truk melalui darat dan laut</p>	<p>TRC (<i>Trucking Service</i>) adalah untuk layanan pengiriman paket besar di atas 10kg.</p>	
	<p>dengan harga yang kompetitif.</p>		
6	<p>JNE Internasional adalah layanan pengiriman dengan tujuan keluar negeri.</p>	<p>INT (<i>International Service</i>) nikmati pengiriman ke seluruh dunia dengan harga yang bersaing.</p>	

7	Diplomat <i>Service</i> adalah layanan pengiriman barang dan dokumen bernilai tinggi yang dibawa langsung oleh petugas JNE (<i>hand carry</i>) dengan mengutamakan kepastian, keamanan dan kecepatan kiriman mulai dari penjemputan hingga di tangan penerima.	COD (<i>Cash on Delivery</i>) pilihan layanan bayar di tempat untuk pembelian online anda di beberapa Ecommerce tertentu. Pembayaran dilakukan saat kurir kami memberikan barang pesanan anda.	
8		HDS (<i>Holiday Service</i>) layanan pengiriman yang dilakukan pada saat hari libur nasional	

Sumber: www.jne.co.id, www.tiki.co.id 2019 dan www.jet.co.id

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa JNE, TIKI dan J&T memiliki beberapa jenis produk layanan pengiriman yang serupa dengan keterangan produk yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari para pelanggannya, namun memiliki harga yang berbeda, seperti pada tabel harga sebagai berikut:

Tabel 1.3

Daftar Harga Produk JNE, TIKI dan J&T Untuk Pengiriman Wilayah

Jakarta

Daftar Harga Produk								
JNE			TIKI			J&T		
Produk	Harga	Estimasi	Produk	Harga	Estimasi	Produk	Harga	Estimasi
REG	9.000	4-4 hari	REG	9.000	2 hari	EZ	10.000	1-4 hari
OKE	8.000	4-4 hari	ECO	6.000	4 hari	JSD	20.000	0 hari
YES	18.000	1-1hari	ONS	15.000	1 hari			
SPS	60.000		SDS	156.000	0 hari			
JTR	25.000		HDS	37.000	1 hari			
			TRC	25.000	4 hari			

Sumber: www.cektarif.com 2019

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh JNE sangat beragam sesuai dengan produk layanan yang akan dipilih oleh pelanggan dan sesuai dengan tujuan wilayah pengiriman. Terdapat beberapa produk JNE yang memiliki harga yang lebih mahal dengan estimasi pengiriman yang sama dengan produk dari TIKI dan J&T. Dalam penelitian ini objek yang diambil oleh penulis adalah perusahaan jasa pengiriman dari JNE Kantor Perwakilan Kranji yang berlokasi di Ruko Kranji Permai Jl. Jendral Sudirman No. 6, Kranji, Kec Bekasi Barat, Kota Bekasi.

Berdasarkan informasi data yang didapat, penulis melakukan pra kuesioner kepada 25 responden pelanggan JNE. Hasil observasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk JNE Pada Kantor Perwakilan Kranji

No.	Pernyataan	Rata-rata
1	Harga yang ditawarkan oleh JNE relatif lebih murah	2.28
2	Harga yang ditawarkan oleh JNE sesuai dengan kualitas produk yg diterima	2.64
3	Harga produk JNE sesuai dengan kebutuhan pelanggan	2.56
4	Harga produk JNE sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan	2.32
5	JNE memiliki variasi harga dan jenis layanan yg berbeda	2.8
	Total rata-rata	2.52

Sumber: Hasil olah data Pra Kuesioner 2019

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata harga dari produk JNE berdasarkan dari hasil olah data pra kuesioner yang telah dilakukan penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji adalah sebesar 2.52 dengan kategori tidak baik. Selanjutnya untuk diferensiasi produk dari JNE penulis melakukan pra-kuesioner kepada 25 pelanggan JNE yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.5
Tanggapan Responden Mengenai Diferensiasi Produk JNE Pada
Kantor Perwakilan Kranji

No.	Pernyataan	Rata-rata
1	Produk dari JNE memiliki jenis layanan yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	3.2
2	Pelanggan dapat mengetahui dan mengerti jenis-jenis produk yang ada di JNE.	3.24
3	Produk yang ditawarkan JNE sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	3.24
4	JNE memiliki beberapa produk yang berbeda dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya.	3.08
5	JNE memiliki keunggulan dengan adanya layanan Pick Up Point yang memudahkan pelanggan dengan layanan jemput barang.	3.8
	Total rata-rata	3.31

Sumber: Hasil olah data Pra Kuesioner 2019

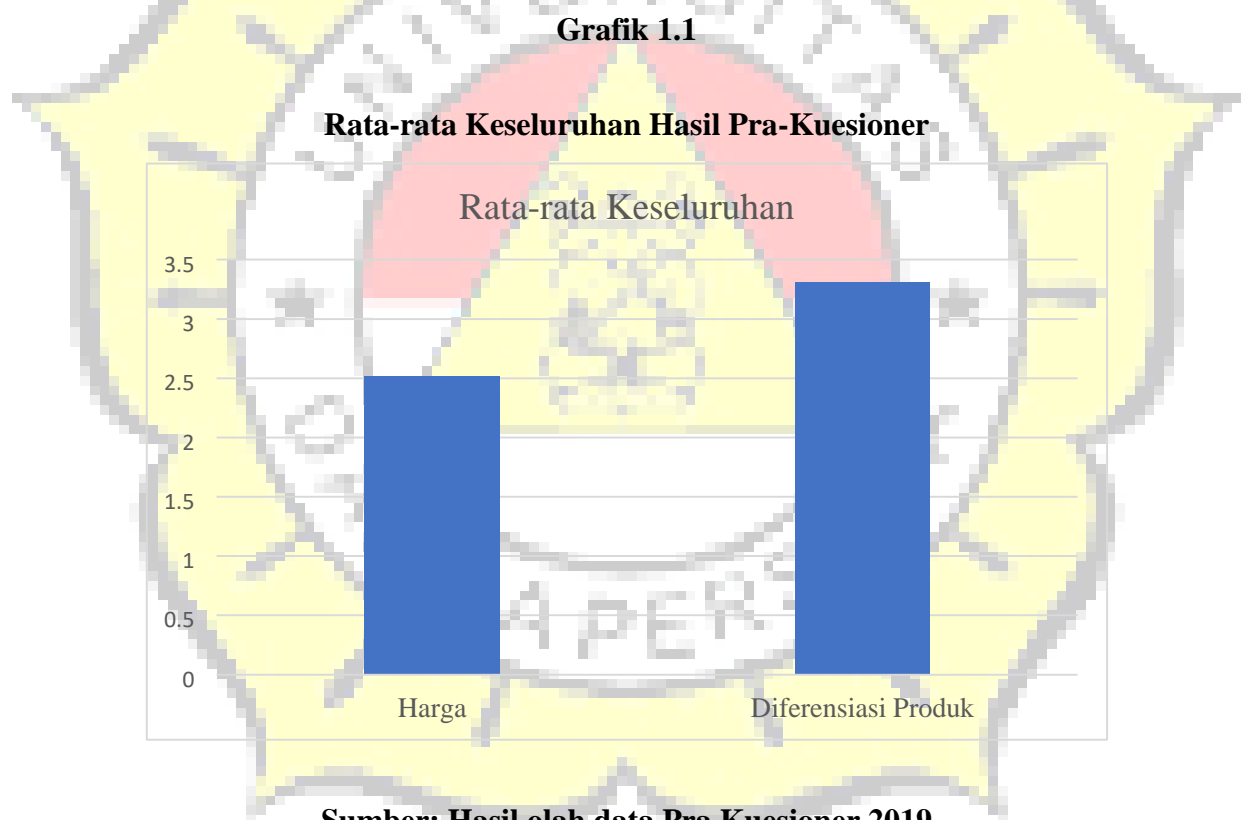
Pada Tabel 1.4 menunjukkan hasil olah data pra-kuesioner dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan dari tanggapan pelanggan mengenai diferensiasi produk adalah sebesar 3.31 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di JNE Kantor Perwakilan Kranji penulis melakukan pra-kuesioner kepada 25 pelanggan JNE tersebut. Berikut ini adalah hasil dari olah data yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan JNE Pada Kantor Perwakilan Kranji

No.	Pernyataan	Presentase
1	Selama menggunakan JNE anda merasa puas	44%
2	Selama menggunakan JNE anda merasa tidak puas	56%
	Total	100%

Sumber: Hasil olah data Pra Kuesioner 2019

Pada tabel 1.5 hasil dari olah data pra-kuesioner diketahui sebanyak 44% dari 25 pelanggan JNE merasa puas sedangkan terdapat 56% dari 25 pelanggan JNE merasa tidak puas.



Berdasarkan grafik rata-rata keseluruhan dari hasil olah data pra kuesioner mengenai harga dari produk JNE yaitu, 2.52 dengan kategori tidak baik, diferensiasi produk JNE yaitu, 3.31 termasuk dalam kategori cukup baik. Sedangkan kepuasan pelanggan dari 25 pelanggan yang menjadi sampel untuk pra kuesioner sebesar

44% dan ketidakpuasan pelanggan JNE dari 25 pelanggan sebesar 56%. Oleh karena itu, penulis memandang perlu diadakannya penelitian tentang “ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BERDASARKAN HARGA DAN DIFERENSIASI PRODUK” .

Agar mendapatkan informasi yang lebih jelas, dan ilmiah mengenai analisis diskriminan perbedaan kepuasan pelanggan berdasarkan harga dan diferensiasi produk di JNE.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka masalah yang dapat penulis identifikasi adalah sebagai berikut:

1. Perkembangan internet yang menyebabkan 32,19% masyarakat melakukan pembelian *online*, membuat banyaknya persaingan perusahaan jasa pengiriman barang
2. Harga produk JNE berada pada kategori tidak baik sebesar 2.52
3. Diferensiasi produk JNE berada pada 3.31 termasuk dalam kategori cukup baik
4. Kepuasan dari pelanggan JNE sebesar 44%
5. Ketidakpuasan dari pelanggan JNE sebesar 56%.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk menghindari meluasnya permasalahan yang akan diteliti dan menghindari adanya penyimpangan dari penelitian yang akan dilakukan. Pembatasan masalah ini bertujuan

untuk memberikan arah dan mempermudah penelitian dalam mencapai tujuannya. Beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai perbedaan kepuasan pelanggan berdasarkan harga dan diferensiasi produk.
2. Objek penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman JNE Kantor Perwakilan Kranji.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah variabel harga dan diferensiasi produk dapat membedakan kepuasan pelanggan pada JNE Kantor Perwakilan Kranji?

1.3 Jangka Waktu dan Lokasi Penelitian

1.3.1 Jangka Waktu

Jangka waktu penelitian yang digunakan adalah dari bulan Maret hingga bulan Juli 2019.

1.3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan penulis lakukan berada di JNE Kantor Perwakilan Kranji yang beralamat di Ruko Kranji Permai Jl. Jendral Sudirman No. 6, Kranji, Kec Bekasi Barat, Kota Bekasi.

1.3.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan jasa pengiriman JNE Kantor Perwakilan Kranji berdasarkan harga dan diferensiasi produk.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Aspek teoritis yaitu, penelitian ini dijadikan sebagai sumber informasi dan pengetahuan untuk mengaplikasikan langsung di masyarakat dengan ilmu yang didapat mengenai pengetahuan tentang harga, diferensiasi produk dan kepuasan pelanggan.
2. Aspek praktis yaitu, dapat dijadikan salah satu bahan masukan maupun bahan pertimbangan dalam menyelesaikan masalah mengenai pengaruh harga dan diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan di kantor perwakilan JNE Kranji.

