BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat terhadap perusahaan jasa membuat perusahaan jasa semakin berlomba-lomba memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Perusahan jasa berlomba menonjolkan berbagai keunggulannya untuk bersaing. Faktor keunggulan bersaingnya yaitu keamanan barang yang dikirim, ketepatan dan kecepatan waktu pengiriman atau pengantaran barang, harga tarif atau ongkir dan asuransi yang diberikan kepada pelanggan.

Pemasaran sangat penting dalam perusahaan jasa karena berhubungan dengan distribusi guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dimana perusahaan jasa telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap individu maupun kelompok. Untuk menjalankan strategi pemasaran maka perusahaan jasa mengadopsi sistem bauran pemasaran yang terdiri dari perencanaan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan jasa agar memuaskan kebutuhan pelanggan, baik secara aktual maupun potensial.

Layanan pada perusahaan jasa yang diberikan bergantung pada kinerja perusahaan dimana setiap perusahaan memiliki standar pelayanan yang meliputi persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, prosedur pelayanan dan biaya agar karyawan jasa dapat memberikan pelayanan yg maksimal kepada pelanggan.

Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan dan

membuktikan konsistensi keimanannya dalam menjalankan syariat islam. Dimana dalam islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan hendaknya yang baik lagi berkualitas.(Khairunnisa, 2015, hal. 24). Hal ini tampak dalam QS. Al-Baqarah (2:267) sebagai berikut:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبۡتُمۡ وَمِمَّآ أَخۡرَجۡنَا لَكُم مِّنَ ٱلۡأَرۡضِۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلۡخَبِيثَ مِنۡهُ تُنفِقُونَ وَلَسۡتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغۡمِضُواْ فِيهِۚ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

> “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memijimkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.(Kementerian Agama RI, 2010, hal. 403)

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa bagaimana seharusnya sikap seseorang dalam menafkahkan hartanya dijalan Allah yaitu dengan menafkahkan hartanya yang baik lagi berkualitas. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan jasa kepada orang lain atau pelanggan kita harus memberikan pelayanan yang baik lagi berkualitas.

Sekarang ini perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yaitu jasa kurir yang melayani pengiriman dan pengantaran barang keseluruh kota, domestik

dan internasional sangat dibutuhkan oleh masyarakat, salah satu nya masyarakat Kota Banjarmasin.

Beberapa perusahan jasa ekspedisi di Kota Banjarmasin yaitu: J&T Express yang melayani pengiriman dan pengantaran barang dengan harga yang dapat dijangkau masyarakat, dimana untuk Kota tujuan DKI Jakarta berkisar dari 27.000/kg, memiliki kelebihan pelayanan jemput kiriman di tempat walau hanya satu barang dan J&T termasuk perusahaan jasa yang dapat dikatakan cepat dalam pengantaran dan pengiriman dibanding JNE dan TIKI. Adapun TIKI melayani pengiriman dan pengantaran barang dengan harga yang sangat relatif lebih murah dari perusahaan jasa yang lainnya, dimana untuk Kota tujuan DKI Jakarta berkisar dari 24.000/kg. Sedangkan JNE melayani pengiriman dan pengantaran barang dengan harga untuk Kota tujuan DKI Jakarta berkisar dari 28.000/kg dan JNE termasuk perusahaan jasa yang dikatakan lebih lambat pengiriman dan pengantaran barang nya dibanding perusahaan jasa yang lainnya.

Dimana kecepatan pelayanan diartikan seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan barang atau jasa yang diberikan.

Kepmen PAN (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 25 Tahun 2004 dalam Harbani Pasalog (2010) mendefinisikan kecepatan pelayanan yaitu target waktu yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.(Uchti dan Parjono, 2013, hal. 5)

Menurut Fandy Tjiptono (2005), Kecepatan pelayanan pada umumnya termasuk salah satu indikator kualitas pelayanan yaitu daya tanggap (*responsiveness)* yang berarti kesediaan dan kesigapan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan.(Uchti dan Parjono, 2013, hal. 5)

Kecepatan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Dimana kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan itu berkenaan dengan profesionalitas. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

Dimana pekerjaan akan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat itu apabila dilakukan oleh orang yang mempunyai ahlinya dibidangnya atau profesional. Kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan itu adalah amanah. Apabila amanah tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.(Khairunnisa, 2015, hal. 27)

Untuk itu kepercayaan pelanggan sebagai suatu amanah hendaklah tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan yang profesioal yaitu dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, sebagaimana sabda Rasulullah saw. yang diriwayatkan oleh bukhari didalam shahih nya yang maknanya:

إِذَا ضُيِّعَتِ الأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ، قَالَ: كَيْفَ اِضَاعَتُهَا يَارَسُولَ اللّهِ؟ قَالَ: إِذَ أُسْنِدَ الأَمْرُ إِلَى غَيْرِاَهْلِهِ فَانْتَظِرِالسَّاعَة

"Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Rasul: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya".(Muhammad Abi Abdillah, hal. 26)

Adapun firman Allah dalam QS. Al-Anfal (8:27) sebagai berikut:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَخُونُواْ ٱللَّهَ وَٱلرَّسُولَ وَتَخُونُوٓاْ أَمَـٰنَـٰتِكُمۡ وَأَنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ٢٧

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan janganlah kamu menghianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui".(Kementerian Agama RI, 2010, hal. 601)

Menurut Kotler dan Keller (2009), faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan yaitu: Cepat dan tepat dalam pengantaran barang ke tangan pelanggan, kesigapan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang mengalami kendala, dapat menanggapi dengan baik keluhan pelanggan, merespon dengan cepat dan tanggap permintaan pelanggan.(hal. 52)

Harga adalah biaya yang dibayar oleh pengirim untuk jasa pengiriman yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Kotler dan Amstrong (2011), Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari

nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut.(Ari Setiyaningrum, Jusuf Udaya dan Efendi, 2015, hal. 128)

Menurut Kotler dan Amstrong (2008), faktor yang mempengaruhi harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas layanan, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat.(Rizal, 2017, hlm. 64)

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa harga yang dibayar oleh pembeli harus sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh penjual atau harga yang dibayar pelanggan harus sesuai dengan pelayanan yang diberikan perusahaan jasa. Harga dalam bisnis pengiriman barang dan dokumen dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain jenis barang yang akan dikirim, berat, jarak dan tingkat resiko.

Pengiriman barang dan dokumen berharga seperti barang elektronik, barang mewah, sertifikat, ijazah akan dikenakan biaya asuransi sehingga harga yang dibebankan juga bertambah. Perusahaan jasa juga menyediakan alamat web perusahaan yang dapat diakses oleh semua orang untuk mengetahui daftar harga kirim ke seluruh Indonesia maupun negara lain. Selain itu, website ini dapat digunakan untuk mengetahui keberadaan barang kiriman melalui nomor resi yang tertera di kertas bukti pengiriman barang. Maka dari website tersebut pelanggan dapat mengetahui sampai atau tidaknya barang yg dipesan dan sesuai atau tidak waktu penyampaian barang ditangan pelanggan.

Pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan sangat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Mowen dan Minor (2002) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.(Sudaryono, 2016, hlm. 78)

Menurut Kotler dan Keller (2003) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara setelah menggunakan produk tersebut dengan sebelum menggunakan.(Sudaryono, 2016, hlm. 79)

Menurut Fandy Tjiptono (2014), faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: kepuasan keseluruhan produk, kepuasan keseluruhan dimensi pelayanan, kesesuaian produk dengan harapan, niat menggunakan jasa dan kesediaan untuk merekomendasi.(hal. 368-369)

Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut.

Dimana kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, serta reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan dan meningkatnya akan keuntungan.

Pelayanan yang baik akan mendapatkan respon yang baik pula dari pelanggan, hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam QS. An-Nisa (4:86) yaitu:

وَإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّواْ بِأَحۡسَنَ مِنۡهَآ أَوۡ رُدُّوهَآۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيۡءٍ حَسِيبًا ٨٦

"Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya atau balaslah penghormatan itu dengan yang serupa. Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.(Kementerian Agama RI, 2010, hal. 227)

Maksud dari ayat tersebut ialah mencerminkan adanya hubungan timbal balik antara pelayanan yang baik dari perusahaan dan respon yang baik dari pelanggan. Maka kecepatan pelayanan dan harga yang diberikan kepada pelanggan sangat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Jika keinginan pelanggan tidak terpenuhi maka pelanggan tidak dapat dikatakan puas.

Dimana yang sering terjadi yaitu keterlambatan atau tidak tepat waktu pengantaran barang dengan harapan pelanggan yaitu ada salah satu pengalaman dari pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin, dia mengatakan bahwa pernah mengalami keterlambatan dalam pengantaran barang pada jasa PT. JNE Pusat Banjarmasin yaitu dimana dari website menyatakan barang telah sampai ditempat kurir tapi pada nyatanya tidak saja diantarkan karna informasi dari website tidak sesuai dengan informasi yang diberikan langsung oleh pihak PT. JNE Pusat Banjarmasin maka terjadi keterlambatan pengantaran pada barang pelanggan.

Demikian pada harga (ongkir) dibandingkan dengan pelayanan nya yang sering terjadi keterlambatan atau tidak tepat waktu dalam pengantaran barang ke tangan pelanggan, maka dapat terlihat ketidaksetaraan antara pelayanan yang diberikan dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan dan itu pastinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Maka strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menanggulanginya yaitu dengan cara mempercepat pelayanan atau menjalankan amanah sesuai dengan yang dijanjikan dan dengan menambah kapasitas pelayanan misalnya menambah jumlah kurir dan memperbaiki sistem pengantaran barang serta memperkerjakan karyawan yang mempunyai keahlian dibidangnya.

Dimana pelanggan akan mengevaluasi kinerja perusahaan setelah menggunakan jasa perusahaan tersebut. Barang yang cepat sampai ke tempat tujuan, pelanggan akan memberikan persepsi positif terhadap perusahaan jasa tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kecepatan Pelayanan dan Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin Secara Parsial?
2. Apakah Kecepatan Pelayanan dan Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin Secara Simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Kecepatan Pelayanan dan Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin Secara Parsial
2. Mengetahui Kecepatan Pelayanan dan Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin Secara Simultan

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini digunakan untuk pemperdalam pengetahuan dibidang usaha, khususnya dibidang ekonomi dan dapat menambah dan melengkapi referensi karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi peneliti selanjutnya.
2. Secara Praktis

   Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pemilik PT. JNE untuk dijadikan pengembangan pada masa yang akan datang untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel independen (X) ada dua

yaitu Kecepatan Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2), sedangkan variabel dependen (Y) adalah Kepuasan pelanggan.

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Kecepatan Pelayanan

   Kecepatan pelayanan yaitu kesediaan dan ketanggapan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pelanggan. Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cepat dan tepatnya dalam pengantaran barang ketangan pelanggan, kesigapan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang mengalami kendala, dapat menanggapi dengan baik keluhan pelanggan dan merespon dengan cepat dan tanggap permintaan pelanggan.

2. Harga

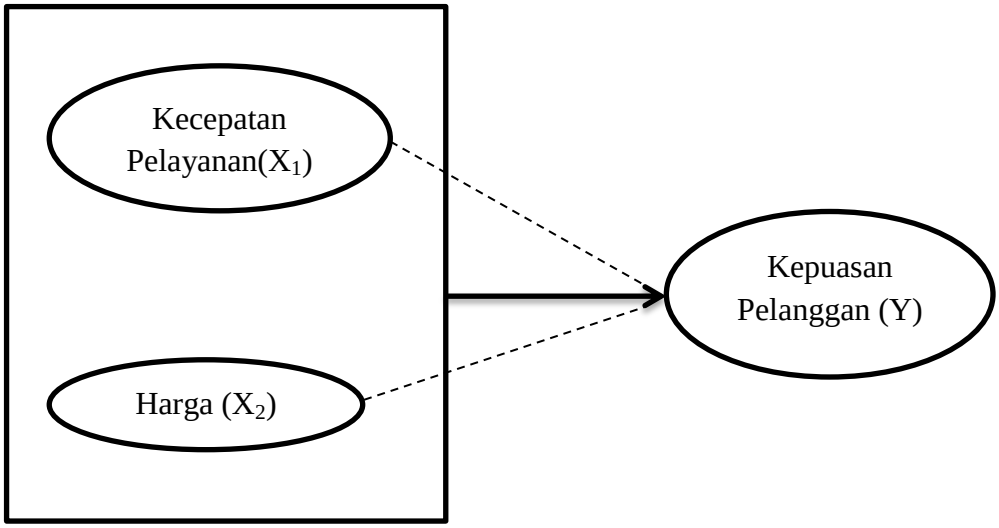
   Harga adalah biaya yang dibayar oleh pengirim untuk jasa pengiriman yang ditetapkan oleh perusahaan . Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Harga yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, daya saing harga, keterjangkauan harga dan kesesuaian harga dengan manfaat.

3. Kepuasan Pelanggan

   Kepuasan pelanggan adalah dimana keinginan atau harapan pelanggan terpenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang

ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan keseluruhan produk, kepuasan keseluruhan dimensi pelayanan, kesesuaian produk dengan harapan, niat beli ulang dan kesiapan untuk merekomendasikan.

F. Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Gambar I Skema Pengaruh Secara Simultan dan Parsial

--------- : Pengaruh secara parsial antara kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

——— : Pengaruh secara simultan antara kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

G. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis 1
   a. Ho 1 = Kecepatan pelayanan dan harga tidak mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin secara parsial.
   b. Ha 1 = Kecepatan pelayanan dan harga mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin secara parsial.
2. Hipotesis 2
   a. Ho 2 = Kecepatan pelayanan dan harga tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin secara simultan.
   b. Ha 2 = Kecepatan Pelayanan dan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin secara simultan

H. Kajian Pustaka

1. Penelitian terdahulu Andhika Pandu Nusa, dibuat pada tahun 2017 yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. JNE Cabang Greenland. Variabel (X) Kualitas pelayanan dan Variabel (Y) Kepuasan pelanggan. Skripsi ini menggunakan jenis kuantitatif dan menggunakan metode analisis regresi berganda. Penelitian ini menjelaskan apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan JNE terhadap kepuasan

pelanggan. Hasil Penelitiannya adalah variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible* (X1), *realibility* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) *dan emphaty* (X5) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama meneliti pengaruh layanan jasa JNE terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mempunyai perbedaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian ini meneliti semua indikator kualitas pelayanan sedangkan peneliti penulis meneliti tentang kecepatan pelayanan dan harga, serta dari segi objeknya.

2. Penelitian terdahulu Jumiati, dibuat pada tahun 2016 yang berjudul Pengaruh Kecepatan layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Gagas Plehari. Variabel (X) Kecepatan layanan dan Variabel (Y) Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes. Skripsi ini menggunakan jenis kuantitatif dan menggunakan metode analisis linier sederhana. Penelitian ini menjelaskan apakah ada pengaruh antara kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpedes pada Bank BRI (Persero) unit gagas pelaihari. Hasil Penelitiannya adalah variabel kecepatan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpedes (Y). Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama meneliti pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mempunyai perbedaan dengan penelitian penulis yaitu peneliti ini meneliti kepuasan nasabah Bank sedangkan peneliti penulis

meneliti kepuasan pelanggan perusahaan JNE , serta dari segi objeknya dan metode penelitiannya pun berbeda.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan proposal ini terdiri dari V bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I merupakan pendahuluan yang penelitian disini terkait tentang pengaruh kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Pusat Banjarmasin. Kemudian dirumuskanlah permasalahan penelitian, tujuan penulisan, signifikansi penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, kajian pustaka, sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori tentang kecepatan pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan, serta pandangan syariah islam tentang kecepatan pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan tersebut.

Bab III merupakan metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, skala pengukuran variabel dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV merupakan hasil penelitian yang berisikan penyajian data dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada dirumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, yang berisikan simpulan atau hasil dari penelitian dan saran.