

BAB I

PENDAHULUAN

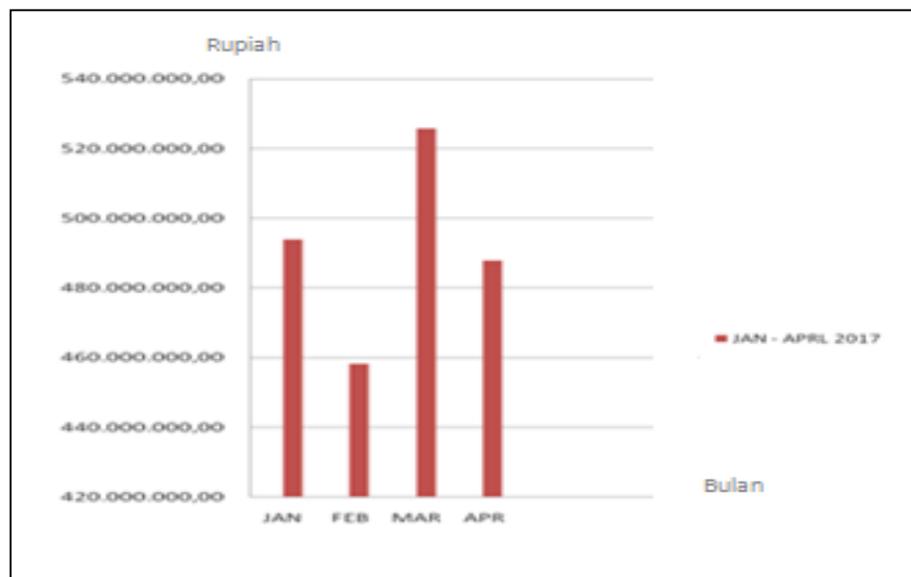
1.1 Latar Belakang

Pada masa kini, perkembangan dunia usaha semakin pesat menyebabkan perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Perkembangan zaman yang cepat ini membuat manusia ingin lebih diperhatikan, terlebih dalam hal pemenuhan kebutuhan, sehingga menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan lain. Begitu juga persaingan bisnis dibidang jasa, khususnya jasa pengiriman paket (ekspedisi). Perusahaan ekspedisi yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan bersaing harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan akan membawa dampak positif bagi perusahaan.

Kini perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia semakin berkembang dengan bermacam-macam strategi untuk bersaing dalam meningkatkan jumlah pelanggan. Seperti Pos Indonesia dan Tiki, Pos Indonesia merupakan pilihan terbaik bagi pengiriman surat atau paket dengan tujuan pelosok desa mengingat jaringannya sangat luas karena Pos Indonesia merupakan milik pemerintah. Dari sisi harga boleh dikatakan standar, namun dari sisi waktu seringkali tergolong lama dibanding dengan jasa pengiriman paket lainnya, kecuali pilihan express dengan tebusan biaya yang lebih mahal. Sedangkan Tiki, Tiki memiliki nama panjang Titipan Kilat. Sesuai dengan namanya, Tiki adalah jasa pengiriman yang cepat.

Oleh karena itu dokumen-dokumen penting dapat dikirim dengan cepat melalui jasa ini. Namun dalam segi harga dapat dikatakan mahal untuk setiap kali mengirim. Dan masih banyak lagi perusahaan-perusahaan dalam bidang ekspedisi lainnya.

JNE sendiri adalah pilihan yang sering digunakan oleh masyarakat untuk mengirimkan berbagai jenis paket dengan beberapa alasan. Menurut observasi, harga di JNE cenderung lebih murah jika dibandingkan dengan jasa pengiriman sejenisnya. Selain itu, layanan yang cukup baik terutama dalam hal ketepatan waktu pengiriman. Biasanya pihak JNE akan menyatakan kesanggupan waktu yang dibutuhkan. Dan gerai yang dimiliki JNE sangat banyak, yang seringkali buka dihari libur mengingat gerainya merupakan milik pribadi. Berikut ini adalah diagram penjualan PT JNE Cabang Gresik Jl. Raden Ajeng Kartini No.120, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61122.



Sumber : PT JNE Cabang Gresik

Gambar 1.1
Diagram Penjualan PT JNE Cabang Gresik 2016 sampai 2017

Dapat dilihat dari gambar diagram diatas konsumen yang menggunakan jasa pengiriman PT JNE Cabang Gresik 2017 mengalami fluktuasi dimana pada bulan januari cukup tinggi konsumen yang menggunakan jasa JNE cabang gresik tetapi di bulan februari mengalami penurunan, begitu juga di bulan maret mengalami peningkatan yang cukup tinggi dibandingkan bulan bulan sebelumnya tetapi di bulan april mengalami penurunan lagi. Keputusan pemakaian jasa atau lebih dikenal dengan keputusan konsumen merupakan bagian dari perilaku konsumen. perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan Mangkunegara (2009: 4).Artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Sehingga pengusaha (penyedia jasa) harus jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan untuk menarik konsumen. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ini yang harus diperhatikan oleh perusahaan(intitusi penyedia jasa) antara lain kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan kelompok referensi Tjiptono dan Candra, (2011:78).

Dalam konsep *relationship marketing*, kepercayaan merupakan salah satu dimensi dari relationship marketing untuk menentukan sejauh mana yang dirasakan suatu pihak mengenai integritas dan janji yang ditawarkan pihak lain.

Kepercayaan terhadap merek terbentuk dari pengalaman masa lalu dan interaksi sebelumnya. Suatu pengalaman konsumsi dapat didefinisikan sebagai kesadaran dan perasaan yang dialami konsumen selama pemakaian produk atau jasa Sunarto (2010:236).

Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono (2009 : 110). PT JNE Cabang Gresik harus meningkatkan kualitas layanan guna mempengaruhi keputusan konsumen. Menurut Schiffman dan Kanuk (2008:72) untuk memenuhi keputusan kosumen, biasanya konsumen harus mempunyai motivasi untuk membeli. *“Motivation can be describe as the driving fotce within individuals that impels them to action”*. Artinya motivasi adalah kekuatan konsumen untuk mendorong untuk melakukan tindakan.

Kelompok referensi disebut juga kelompok acuan. Menurut Sumarwan (2008:250), kelompok referensi (*reference group*) adalah seorang individu atau sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Dalam perspektif pemasaran, kelompok referensi adalah kelompok yang berfungsi sebagai referensi bagi seseorang dalam keputusan pembelian dan konsumsi. Kelompok referensi mempengaruhi keputusan konsumen dalam memutuskan memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik, berdasarkan JNE Cabang Gresik pertimbangan memutuskan memilih jasa pengiriman di JNE Cabang Gresik.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). PT Tiki

Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (Tiki) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung dengan anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA). JNE juga memperluas jaringan domestik dan pelayanannya dalam logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun Tiki dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang mempunyai arah masing-masing. Oleh sebab itu, timbullah persaingan diantara dua perusahaan tersebut. Akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan manajemen sendiri. JNE juga membuat logo sendiri yang membedakannya dari Tiki.

Berdasarkan uraian, maka menarik untuk meneliti tentang “Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah disajikan pada latar belakang dan untuk memudahkan di dalam proses pembahasan pada penelitian ini, maka rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti disajikan berikut ini :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik?

3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik?
4. Apakah kelompok referensi berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini diharapkan dapat :

1. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik
3. Untuk mengetahui motivasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik
4. Untuk mengetahui kelompok referensi berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.

2. Bagi JNE Cabang Gresik

Sebagai bahan masukan sekolah untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan penjualan.

3. Bagi Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.
- b. Hasil dari penelitian ini diharap dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan yang ada di Universitas Muhammadiyah Gresik dan sebagai bahan pertimbangan baik untuk menambah wawasan pengetahuan maupun sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang akan datang.