



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern saat ini, teknologi berkembang semakin pesat dibandingkan dengan era-era sebelumnya. Peningkatan dapat dilihat dari berbagai sektor industri, khususnya pada sektor jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:442) jasa merupakan tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya, tetapi tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan dan tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik karena tidak dapat dilihat atau tidak berwujud. Seiring berjalannya waktu, industri jasa sangat bervariasi dan sangat berkembang, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Perusahaan jasa pengiriman barang adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang yang memberikan pelayanan dalam pengiriman barang. Proses pengiriman suatu barang umumnya menggunakan metode alat atau teknologi buatan manusia, misalnya mobil, truk, kapal dan lain-lain. Sedangkan metode pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan alat atau teknologi disebut alat transportasi. Sarana alat transportasi yang umum digunakan adalah melalui jalur darat, jalur laut maupun udara. (Sumber: SindoShipping, 2020)

Perusahaan jasa pengiriman barang pada saat ini terus mengalami pertumbuhan walaupun pada masa pandemi Covid-19. Menurut Yukki Nugrahawan Hanafi, selaku Ketua DPP Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia, kegiatan logistik mengalami pertumbuhan positif walaupun pada saat pandemic Covid-19. Pertumbuhan positif tersebut berasal dari layanan logistik *e-commerce* dan layanan pengiriman barang. Sementara itu data Kementerian Keuangan juga menunjukkan transaksi pembelian melalui platform *e-commerce* meningkat sebesar 18,1% menjadi 98,3 juta rupiah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dengan nilai total transaksi meningkat sebesar 9,9% menjadi 20,7 triliun rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa pembelian melalui platform *e-commerce* maka jasa pengiriman barang pun terus meningkat karena barang yang dibeli melalui platform *e-commerce* tentunya akan dikirim oleh salah satu pihak jasa pengiriman barang dan toko *online* pun semakin banyak tidak hanya melalui platform *e-commerce* tetapi bisa juga melalui media sosial lainnya seperti Instagram, Facebook, Whatsapp, dan lain sebagainya. (Sumber: CNN Indonesia, 2020)

Salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang di Indonesia adalah PT Lion Parcel atau biasa yang disebut dengan Lion Parcel. PT Lion Parcel didirikan pada tanggal 14 Februari 2013. Bergerak di bidang jasa titipan yang melayani pengiriman domestik dan internasional yang didukung oleh jaringan dan infrastruktur Lion Group sebagai salah satu maskapai penerbangan terbesar. Lion Parcel memiliki 7000 mitra yang tersebar di seluruh Indonesia untuk membantu masyarakat terhubung tanpa batas waktu dan jarak. Lion Air sendiri memiliki keunggulan yaitu memudahkan para konsumen untuk mengirimkan paket atau dokumen ke berbagai kota di seluruh Indonesia tanpa perlu keluar rumah untuk mengirimkan paket tersebut. Saat ini, Lion Parcel bekerjasama dengan beberapa toko *online* dan platform *e-commerce* seperti Zalora, IKEA, Obermain, Blibli.com, Sales Stock, Berrybenka, dan lain-lain. (Sumber: Lion Parcel, 2021)

Perkembangan teknologi dan sistem informasi menjadi salah satu faktor pendorong perubahan perilaku konsumen menjadi ingin lebih instan, lebih praktis dan lebih mudah walaupun pada masa pandemi, tidak menutup kemungkinan seseorang berbelanja secara *online*. Namun, semakin meningkatnya volume pengiriman, tentunya terdapat masalah yang dihadapi para penjual dan perusahaan jasa pengiriman barang, yaitu bagaimana barang yang telah dibeli oleh konsumen bisa sampai tepat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



waktu, efisien dan tanpa adanya kerusakan, harga yang ditawarkan oleh pihak jasa pengiriman barang sesuai dengan manfaat yang diterima, dan lokasi jasa pengiriman barang tersebut mudah diakses oleh penjual untuk mengirimkan pesanan konsumen. Hal ini berarti kualitas layanan, harga, dan lokasi merupakan faktor yang penting dalam suatu perusahaan jasa pengiriman barang agar penjual tertarik untuk melakukan pembelian di perusahaan tersebut.

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjjiptono (2017:142), kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini berarti kualitas layanan merupakan faktor yang penting bagi suatu perusahaan. Lion Parcel di PTB Duren Sawit memiliki banyak kelebihan dari segi layanan, yaitu karyawan yang ramah, memiliki fasilitas *multi tracking*, yaitu konsumen yang memiliki banyak kiriman barang dapat melacak semua barang tersebut secara sekaligus dan akan tampil pada satu layar, sehingga memudahkan untuk melacak posisi barang yang dikirimkan, estimasi pengiriman melalui Lion Parcel cenderung lebih cepat untuk beberapa kota besar, karena Lion Parcel dibawah naungan Lion Air Group sehingga paket yang dikirim melalui Lion Parcel akan selalu lebih diputamakan. Tetapi adapun kekurangan atau masalah yang dihadapi pada *outlet* Lion Parcel di PTB Duren Sawit yaitu, komplain dari konsumen karena barang yang dikirimkan rusak pada saat sampai di alamat tujuan dan adanya keterlambatan pengiriman barang, misalnya estimasi 5-8 hari, namun pada kenyataannya sampai setelah hari ke 14. (Sumber: wawancara dengan pemilik)

Selain pelayanan, harga juga menjadi salah satu faktor penting bagi konsumen. Konsumen seringkali menggunakan harga sebagai faktor pertimbangan atau pemilihan jasa pengiriman barang agar lebih hemat biaya. Menurut Suryani (2017:138), harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



produk yang diinginkannya. Keunggulan Lion Parcel di PTB Duren Sawit dalam segi harga adalah harga yang ditawarkan oleh Lion Parcel di PTB Duren Sawit tergolong lebih murah jika dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya, Lion Parcel di PTB Duren Sawit juga memberikan keringanan berupa berat timbangan yang lebih ekonomis, misalnya paket dengan berat 1,5 kg, maka konsumen hanya perlu membayar 1 kg saja, tentunya berbeda dengan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya yang membulatkan bobot keatas. Tetapi adapun kekurangan atau masalah yang dihadapi pada *outlet* Lion Parcel di PTB Duren Sawit yaitu harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan manfaat yang diberikan, misalnya pengiriman dari Jakarta Timur ke Aceh Barat Daya, harga yang diberikan oleh Lion Parcel sebesar Rp 76.000 dengan estimasi 4-8 hari, sedangkan kompetitor dapat memberikan harga sebesar Rp 56.000 dengan estimasi 2-3 hari atau pengiriman dari Jakarta Timur ke Pontianak, harga yang diberikan oleh Lion Parcel sebesar Rp 44.000 dengan estimasi 4-7 hari, sedangkan kompetitor dapat memberikan harga sebesar Rp 37.000 dengan estimasi 2-3 hari. (Sumber: wawancara dengan pemilik)

Selain kualitas layanan dan harga, lokasi juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan kesuksesan suatu perusahaan, karena jika lokasi yang tidak strategis dan sulit untuk diakses, maka konsumen tidak akan menyadari dan mengetahui bahwa ada perusahaan tersebut. Menurut Kurniawan (2018:36), lokasi adalah tempat di mana kita menentukan letak usaha kita. Lion Parcel di PTB Duren Sawit berada di Jalan Lingkar Duren Sawit Blok Q1 No. 13, Duren Sawit, Jakarta Timur dan gerai tersebut bernama POS PTB Duren Sawit. Berikut adalah peta lokasi Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.1

Lokasi Lion Parcel PTB Duren Sawit Jakarta Timur



(Sumber: maps.google.com)

Dilihat pada gambar 1.1, lokasi Lion Parcel PTB Duren Sawit kurang strategis, tidak berada di jalan raya utama, dari segi *traffic*, lokasi gerai tersebut kurang dilalui banyak orang atau tidak sepadat di jalan raya utama, hanya dilalui oleh satu jenis transportasi umum dan cukup dekat dengan para pesaing, yaitu J&T Express, Ninja Xpress, Tiki, dan Wahana.

Dari penjelasan diatas, peneliti masih menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh Lion Parcel di PTB Duren Sawit dari segi kualitas layanan, harga dan lokasi. Maka dari itu perlu banyak perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Lion Parcel untuk terus berkembang menjadi perusahaan jasa pengiriman yang lebih baik dan membuat pelanggan dapat memutuskan untuk melakukan pengiriman di gerai tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan dengan harga yang sangat terjangkau dan waktu pengiriman yang cepat, maka konsumen akan terus menggunakan jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit. Dari semua data-data diatas, kelebihan, dan kekurangan Lion Parcel di PTB Duren Sawit, maka peneliti tertarik untuk melakukan

Hak cipta milik IBIKKG (Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
  - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber; penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penelitian terhadap Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur. Peneliti ingin mengetahui apakah keputusan pembelian pada jasa pengiriman barang Lion Parcel dipengaruhi oleh kualitas layanan, harga, dan lokasi. Maka dengan ini, penulis mengambil sebuah judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Pengiriman Barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur.”

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit kepada pelanggan.
2. Seberapa sesuai harga yang ditawarkan oleh jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit.
3. Seberapa baik lokasi jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit.
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit?
5. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit?
6. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit?



### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis menyusun batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit?

### D. Batasan Penelitian

1. Objek yang akan diteliti adalah Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur.
2. Subjek yang akan diteliti adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur.
3. Variabel yang diteliti adalah kualitas layanan, harga, lokasi, dan keputusan pembelian.

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang terurai diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Pengiriman Barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur.
2. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur.
3. Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur.

## G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

- a. Membantu perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pelanggan pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menjadi referensi dalam memilih jasa pengiriman barang yang berkualitas dengan harga terjangkau dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
- b. Menjadi referensi dan pemahaman khususnya mengenai kualitas layanan, harga, lokasi, dan keputusan pembelian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.