

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan era yang terus berkembang di berbagai sektor berakibat pada kebutuhan dan juga keperluan publik menjadi lebih mudah diperoleh dengan cepat. Dalam bidang teknologi, kini masyarakat dapat dengan mudah mengetahui berbagai macam informasi melalui internet. Seiring adanya akses internet yang lebih mudah dan cepat dan perkembangan yang semakin pesat mendorong para pelaku usaha untuk menciptakan bisnis khususnya di bidang pengiriman barang. Kini, kemajuan sektor layanan pengiriman paket semakin pesat dan menghadapi perkembangan. Para pelaku usaha, baik *offline* maupun *online*, ibu rumah tangga, para karyawan, serta siswa/mahasiswa telah banyak memakai layanan jasa kirim guna memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Papua merupakan suatu provinsi yang berlokasi di bagian timur Indonesia. Provinsi ini termasuk satu diantara daerah yang melimpah dengan kekayaan alam, tetapi memiliki tantangan tersendiri dalam pengembangan infrastruktur dan juga layanan masyarakat. Kabupaten Sarmi termasuk satu diantara wilayah terpencil yang berlokasi di Provinsi Papua. Daerah ini terletak di pesisir utara pulau Papua, aksesibilitasnya masih terbatas dan infrastuktur pengiriman yang juga masih terbatas menyebabkan masyarakat di daerah tersebut menghadapi kesulitan dalam mengirimkan barang dari maupun ke luar wilayah tersebut. Ongkos kirim yang

terbilang tinggi dan waktu pengiriman yang cukup lama menjadi hambatan bagi masyarakat daerah setempat dalam memperoleh barang yang dibutuhkan. Masyarakat di daerah ini seringkali menggunakan layanan pengiriman barang untuk menjadi perantara agar barang yang dibeli melalui *online shop* atau *market place* dari daerah Pulau Jawa ke daerah Provinsi Papua dapat tiba di lokasi tujuan dengan selamat dan tanpa masalah. Namun, di sisi lain masyarakat setempat terkadang kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan sehari-hari karena merasa ongkos kirim yang harus dibayarkan oleh masyarakat setempat cukup tinggi, dimana hal ini dapat menjadi beberapa pertimbangan yang dilakukan oleh masyarakat dalam membeli suatu barang untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginannya.

Menyadari tantangan ini, *founder Jastip Sundries* memutuskan untuk membuka sebuah layanan pengiriman barang yang dulunya merupakan sebuah layanan jasa titip barang dan saat ini telah berkembang dan berinovasi menjadi sebuah layanan pengiriman barang dari pulau Jawa ke wilayah Provinsi Papua, khususnya di Kabupaten Sarmi. *Jastip Sundries* didirikan dengan tujuan untuk membantu masyarakat Kabupaten Sarmi dalam memperoleh barang yang diinginkan dengan harga yang lebih efisien. Berikut merupakan perbandingan jasa ekspedisi pengiriman dari wilayah Jakarta Selatan ke wilayah Kab. Sarmi, Provinsi Papua.

Tabel 1.1

Biaya dan Waktu Pengiriman Wilayah Jakarta Selatan – Kab. Sarmi

Jasa Ekspedisi	Waktu Pengiriman	Biaya per kg
J&T Express	7-8 hari	Rp 151.000
JNE OKE	9-10 hari	Rp 151.000
JNE REG	6-9 hari	Rp 177.000
Ninja Express	7-8 hari	Rp 153.500
Pos Indonesia	7-8 hari	Rp 125.000
SiCepat Express	6-9 hari	Rp 150.000
Jastip <i>Sundries</i> (non COD)	10-14 hari	Rp 30.000
Jastip <i>Sundries</i> (COD)	10-14 hari	Rp 40.000

Sumber : Apk Cek Paket (2024)

Peneliti tertarik mengangkat judul penelitian ini karena menganggap pentingnya layanan jasa pengiriman di wilayah terpencil seperti Kabupaten Sarmi Provinsi Papua, yang menghadapi hambatan yang cukup signifikan dalam pengiriman barang. Dalam era pertumbuhan industri yang cukup pesat, peneliti tertarik ingin mengetahui dan memahami bagaimana layanan Jastip *Sundries* dapat mempengaruhi preferensi serta mendukung kebutuhan akan akses yang lebih terjangkau dan lebih efisien dalam pengiriman barang. Hal ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengukur pengaruh dari adanya layanan tersebut pada kehidupan sehari-hari masyarakat setempat, serta untuk mendukung pertumbuhan bisnis Jastip *Sundries* dan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal wilayah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan yang sudah disampaikan dalam latar belakang, dengan begitu peneliti menjabarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di Provinsi Papua?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di Provinsi Papua?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Jastip *Sundries* di Provinsi Papua?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Jastip *Sundries* di Provinsi Papua?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di Provinsi Papua?
6. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di Provinsi Papua?
7. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di Provinsi Papua?

1.3 Batasan Masalah

Supaya riset ini lebih fokus dan spesifik pada masalah yang ingin dibahas, peneliti membuat Batasan sebagai berikut:

1. Harga (*price*)

Menurut Consuegra (2007) dalam Sugiyama & Pambudy (2017) kewajaran

harga merupakan sebuah penilaian dari suatu proses yang pada akhirnya menciptakan suatu hasil yang masuk akal dan dapat diterima. Hal tersebut menunjukkan nilai kewajaran harga membandingkan cara menentukan harga dengan standar, nilai, preferensi, dan norma yang berlaku.

2. Kualitas layanan (*service quality*)

Menurut Abdullah & Tantri (2012) dalam Sriyanto & Utami (2020) kualitas layanan merupakan keseluruhan sifat dari sebuah produk atau layanan yang berdampak dan memiliki kapabilitas guna memuaskan pelanggan yang dikemukakan secara langsung maupun tersirat.

3. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)

Menurut Kotler (2013) dalam Wibisono (2019) kepuasan konsumen ialah temuan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan. Konsumen biasanya mengalami tiga tingkat kepuasan: jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari ekspektasi, klien akan merasa kecewa; jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi, klien akan merasa puas; dan jika kinerja yang dirasakan melampaui ekspektasi, klien akan merasa sangat puas.

4. Keputusan pembelian pelanggan (*customer purchasing decision*)

Menurut Tjiptono (2012) dalam Cesariana *et al.*, (2022) keputusan pembelian merupakan tahapan yang mana pelanggan mengenali persoalan yang dihadapi serta menelusuri pengetahuan mengenai merek atau produk tertentu yang kemudian dipertimbangkan dan dievaluasi untuk melihat seberapa baik suatu produk atau layanan tertentu dapat membantu menyelesaikan masalah yang setelah itu akan merujuk pada keputusan pembelian.

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan persoalan yang sudah dijelaskan sebelumnya, dengan begitu sasaran dari riset ini yakni:

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di wilayah Provinsi Papua.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di wilayah Provinsi Papua.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Jastip *Sundries* di wilayah Provinsi Papua.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Jastip *Sundries* di wilayah Provinsi Papua.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di wilayah Provinsi Papua.
6. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan pelanggan pada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di wilayah Provinsi Papua.
7. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan pelanggan pada pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada layanan Jastip *Sundries* di wilayah Provinsi Papua.

1.5 Manfaat Penelitian

Riset ini diharapkan bisa memberikan kegunaan untuk sejumlah pihak

yakni:

1. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat terhadap teori pemasaran: penelitian ini akan meneliti bagaimana pilihan Konsumen dipengaruhi harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dapat memperkaya Pemahaman tentang sejumlah aspek yang memberi dampak pada keputusan pelanggan dalam memakai layanan jasa kirim terutama pada layanan Jastip *Sundries*.
- b. Pemahaman lebih dalam tentang keputusan pembelian: penelitian ini dapat memberikan Pemahaman tentang komponn yang mempengaruhi keputusan pembelian. Hasilnya dapat digunakan sebagai dasar bagaimana konsumen bertindak secara keseluruhan ketika konsumen ingin melakukan sebuah keputusan.

2. Manfaat Praktis

- a. Pengambilan keputusan strategis: riset ini akan menyediakan pengetahuan yang mendalam terhadap layanan jasa kirim terutama Jastip *Sundries* tentang bagaimana cara suatu layanan dapat membuat strategi yang tepat. Bisnis dapat mengoptimalkan harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan dengan memahami bagaimana elemen tertentu mempengaruhi keputusan konsumen.
- b. Peningkatan daya saing: penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para bisnis di bidang layanan jasa kirim terkhusus bagi layanan Jastip *Sundries* yang dapat meningkatkan daya saing mereka dalam pasar layanan jasa kirim dengan memahami lebih dalam terkait preferensi pelanggan Ketika

memilih layanan pengiriman yang tepat.

1.6 Sistematika Laporan

Sistematika laporan mencakup 5 bab yaitu:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini membahas terkait latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneliti, dan sistematika laporan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini akan memberikan gambaran dasar teori yang berhubungan dengan masalah dalam riset dan akan berfungsi sebagai pedoman untuk mengevaluasi masalah. Bab ini juga menyajikan hasil riset sebelumnya yang akan digunakan sebagai acuan riset, kerangka penelitian, dan dugaan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini akan menyajikan uraian mengenai lokasi studi, populasi dan sampel, data riset, model studi, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen, serta metode analisis data.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil data yang telah diolah berdasarkan metode yang sesuai dengan tujuan untuk melakukan pembuktian hipotesis. Hasil penelitian yang dibahas yaitu mengenai ciri atau karakteristik responden, analisis deskriptif, *structural equation modelling* (SEM) dengan uji validitas konvergen, uji validitas diskriminasi, uji

reliabilitas konstruk, *path coefficients* sebagai acuan dalam membuktikan hipotesis, dan diakhiri dengan pembahasan.

Bab 5 Penutup

Bagian ini mencakup ringkasan dari temuan studi yang telah didapatkan melalui analisis yang disertai diskusi, implikasi praktis, batasan dari studi yang dilaksanakan, serta diakhiri dengan rekomendasi..

