

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan *e-commerce* saat ini membuat jasa pengiriman menjadi semakin dibutuhkan. Tren belanja *online* yang semakin meningkat memberikan dampak besar bagi perusahaan logistik dan jasa pengiriman barang. Berdasarkan data statistik *market insight*, jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia mencapai 178,94 juta orang pada tahun 2022. Jumlah tersebut meningkat 12,79% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 158,65 juta pengguna. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan logistik dan jasa pengiriman barang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai penunjang bisnis *e-commerce*.

Menurut Hasby, (2019) masuknya penyedia jasa pengiriman produk baru yang timbul dari maraknya *e-commerce*, menjadi salah satu tantangan antar penyedia jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan bisnis. Suatu perusahaan harus lebih kompetitif dan memberikan kualitas layanan yang terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen. Kondisi seperti ini kepuasan konsumen mempunyai peranan yang cukup penting bagi perusahaan. Konsumen yang puas nantinya akan melakukan pembelian ulang, atau bahkan dapat menciptakan loyalitas terhadap suatu produk atau jasa. Hal ini juga dapat memberikan dampak bagi keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Menurut Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) dilansir dari JawaPos.com, digitalisasi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) akan membantu sektor logistik tumbuh 5-8 persen. Peran sistem logistik yang mumpuni tidak bisa diabaikan karena jasa logistik menjadi tulang punggung dalam pengembangan ekosistem ekonomi di Indonesia. Banyak perusahaan logistik pengiriman yang beroperasi di Indonesia, baik lokal maupun internasional yang dapat membantu memenuhi kebutuhan konsumen. Penyedia jasa pengiriman juga dapat menunjang kebutuhan pelaku bisnis untuk memperluas cakupan pasarnya.

Ada berbagai macam pilihan jasa pengiriman barang di Indonesia seperti, J&T, JNE, Pos Indonesia, TIKI, Sicepat, Shopee Xpress, dan lain sebagainya. Pengiriman barang sering dilakukan karena praktis dan cepat, jika sebelumnya masyarakat melakukan penjualan atau pembelian secara langsung maka secara perlahan mulai berganti ke penjualan dan pembelian secara online. Perusahaan J&T Express memperluas pasarnya dengan membuka cabang di berbagai kota besar di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Makassar, dan kota lainnya.

Jasa pengiriman J&T Express menjadi layanan ekspedisi yang paling banyak dipilih karena reputasinya dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan dan menjaga kepercayaan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya penghargaan Indonesia Original Award 2023. Penghargaan ini diberikan kepada perusahaan yang memiliki penilaian

terbaik dalam indeks kepuasan, loyalitas, dan advokasi terbaik dalam kategori kurir (Kanal24.co.id, 2023).

Tabel I- 1
Hasil Observasi Pengguna Jasa Ekspedisi yang sering digunakan masyarakat Kebumen

Ekspedisi	Jumlah responden	Persentase
J&T Express	22	73%
JNE	6	20%
Pos Indonesia	2	7%
Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Observasi diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 1-1 menunjukkan bahwa jasa ekspedisi yang sering digunakan oleh masyarakat Kebumen adalah J&T Express dengan persentase 73%, lalu JNE dipilih sebanyak 20%, dan Pos Indonesia dipilih sebanyak 7%. J&T Express menjadi salah satu jasa ekspedisi yang paling banyak dipilih oleh masyarakat Kebumen dibandingkan dengan ekspedisi lainnya. Responden memberikan alasan menggunakan jasa J&T Express karena pengirimannya yang cepat dan aman. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kebumen cukup tinggi, sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan ulang jasa pada J&T Express.

Perusahaan J&T Express juga membuka Cabang di Kebumen yang berlokasi di Jalan Pramuka No.44 Paparsari, Kebumen Kec. Kebumen, Kab. Kebumen, Jawa Tengah. Adapun layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Kebumen seperti melayani cek No resi J&T, cek pengiriman secara *real time*, menyediakan layanan *pick up* dan lainnya. Penyedia jasa J&T Express menawarkan bermacam-macam produk dengan tingkat layanan yang berbeda, misalnya layanan J&T Super dengan estimasi pengiriman barang 1-3

hari, J&T EZ untuk estimasi pengiriman barang 2-7 hari, dan J&T *Economy* dengan estimasi pengiriman barang 7-17 hari. Peneliti melakukan observasi untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga melakukan penggunaan ulang pada J&T Express Cabang Kebumen yang akan dijelaskan pada tabel 1-2.

Tabel I- 2
Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Sehingga Melakukan Penggunaan Ulang Pada J&T Express di Kebumen

No	Alasan	Responden	Variabel
1	Pengiriman cepat, pengiriman tepat waktu sesuai estimasi, layanan <i>pick up</i> tepat waktu, dan pengiriman barang aman.	23	Reliabilitas
2	Respon karyawan yang cepat, karyawan membantu keluhan konsumen dengan cepat.	4	Daya Tanggap
3	Harga terjangkau.	2	Harga
4	Kantor mudah ditemukan di Kebumen.	1	Lokasi
Jumlah		30	

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1-2, menunjukkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga melakukan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen, yaitu reliabilitas, daya tanggap, harga, dan lokasi. Jumlah responden yang didapatkan dari observasi tersebut ada 30 responden, yakni terdapat 23 responden yang menyatakan pengiriman cepat, pengiriman tepat waktu sesuai estimasi, layanan *pick up* tepat waktu, dan pengiriman barang aman, yang dimana dikategorikan sebagai variabel reliabilitas. Kemudian, terdapat 4 responden menyatakan respon karyawan yang cepat dan karyawan membantu keluhan konsumen dengan cepat, peneliti mengategorikan sebagai variabel daya tanggap. Selanjutnya, 2 responden

menyatakan harga terjangkau dikategorikan sebagai variabel harga dan 1 responden menyatakan kantor mudah ditemukan di Kebumen dikategorikan sebagai variabel lokasi.

Menurut Peter dan Olson (2014) keputusan pembelian ulang adalah suatu tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian ulang dengan adanya dorongan dan perilaku pembelian yang dapat menumbuhkan rasa loyalitas terhadap apa pun yang sesuai bagi dirinya. Berdasarkan hasil observasi kepada pelanggan J&T Express Cabang Kebumen, responden menyatakan dalam waktu 5 bulan terakhir telah melakukan penggunaan ulang sebanyak 3 sampai 7 kali. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan cukup sering menggunakan jasa pengiriman pada J&T Express Cabang Kebumen. Alasan responden menggunakan jasa J&T Express Cabang Kebumen karena pengiriman cepat, aman, dan dapat dapat dipercaya.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja produk sesuai atau lebih dari ekspektasi maka pelanggan akan puas. Berdasarkan hasil observasi responden memberikan alasan menggunakan jasa J&T Express Cabang Kebumen karena pengirimannya yang cepat dan aman. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kebumen cukup tinggi. Kepuasan yang diterima pelanggan dapat mendorong orang lain untuk membeli lagi atau menjadi setia pada produk atau tempat konsumen membeli produk atau jasa, dan konsumen dapat memberi tahu kepada orang lain betapa

bagusnya produk atau jasa tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Suryani S & Rosalina S.S. (2019) membuktikan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan sehingga pelanggan mengambil keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen adalah reliabilitas. Menurut Tjiptono (2022:159) reliabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Hasil observasi kepada pelanggan J&T Express Cabang Kebumen menyatakan bahwa pengiriman cepat, layanan *pick up* tepat waktu, dan pengiriman barang aman. Namun, berdasarkan *review* konsumen di Google Maps J&T Express Cabang Kebumen terdapat keluhan mengenai estimasi waktu pengiriman barang yang masih belum sesuai dengan harapan konsumen. Slack *et al.* (2020) mengemukakan bahwa ketika perusahaan dapat diandalkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen, yang kemudian akan meningkatkan intensi pembelian ulang dimasa depan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan sehingga pelanggan mengambil keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen adalah daya tanggap. Menurut Tjiptono (2022:159) daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Hasil observasi kepada pelanggan J&T Express Cabang Kebumen menyatakan bahwa respon karyawan cepat dan bersedia membantu keluhan konsumen. Namun, berdasarkan *review* konsumen di Google Maps J&T Express Cabang

Kebumen, pelanggan menyatakan bahwa ketika konsumen menghubungi pihak J&T Express responnya sangat lambat. Slack *et al.* (2020) mengemukakan bahwa ketika perusahaan memberikan respon yang baik dan tepat maka akan meningkatkan kepuasan konsumen, yang kemudian akan meningkatkan intensi pembelian ulang dimasa depan.

Berdasarkan latar belakang diatas masih terdapat kesenjangan fenomena, yang dimana terdapat keluhan dari para pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Google Maps J&T Express Cabang Kebumen. Namun, disisi lain pelanggan masih tetap menggunakan jasa J&T Express Cabang Kebumen. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dapat menimbulkan kurangnya motivasi pelanggan untuk melakukan penggunaan ulang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Reliabilitas dan Daya Tanggap Terhadap Keputusan Penggunaan Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan J&T Express di Kebumen)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi terdapat 2 faktor teratas yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berdampak pada keputusan penggunaan ulang pada J&T Express Cabang Kebumen, yaitu reliabilitas dan daya tanggap. Namun, berdasarkan *riview* konsumen di Google Maps J&T Express Cabang Kebumen terdapat keluhan mengenai estimasi waktu pengiriman barang yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan *pick up* barang kurang tepat waktu dan respon karyawan saat dihubungi pelanggan masih sangat lambat. Kondisi seperti ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen menjadi menurun, bahkan dapat menimbulkan kurangnya motivasi konsumen untuk melakukan penggunaan ulang. Hal ini juga dapat memberikan dampak bagi keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kebumen?
2. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kebumen?
3. Apakah reliabilitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen?
4. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen?
5. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen?
6. Apakah reliabilitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan pada J&T Express di Kebumen?
7. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan pada J&T Express di Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk menghindari penyimpangan maupun pembahasan yang terlalu luas dan mengarah pada tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Adapun batasan-batasan masalah penelitian ini, sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan J&T Express Cabang Kebumen yang telah menggunakan jasa pengiriman minimal 2 kali.
2. Responden berusia minimal 17 tahun dengan asumsi sudah dewasa agar dapat memberikan jawaban yang objektif.
3. Variabel dalam penelitian ini dibatasi oleh variabel keputusan penggunaan ulang, kepuasan pelanggan, reliabilitas, dan daya tanggap.

- a. Keputusan Penggunaan Ulang

Teori keputusan penggunaan ulang diambil dari teori keputusan pembelian ulang. Menurut Peter dan Olson (2014) keputusan pembelian ulang adalah suatu tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian ulang dengan adanya dorongan dan perilaku pembelian yang dapat menumbuhkan rasa loyalitas terhadap apa pun yang sesuai bagi dirinya. Adapun indikator keputusan penggunaan ulang dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator keputusan penggunaan menurut Kotler (dalam Prihatini 2023) sebagai berikut:

- 1.) Kemantapan pada menggunakan jasa
- 2.) Kebiasaan dalam menggunakan jasa

- 3.) Memberikan rekomendasi kepada orang lain
- 4.) Melakukan penggunaan ulang

b. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016:53) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja produk sesuai atau lebih dari ekspektasi maka pelanggan akan puas. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Wilkie, W. L. (dalam Suryani, S., & Rosalina, S. S, 2019) sebagai berikut:

- 1.) Harapan (*Expectations*)
- 2.) Kinerja (*Performance*)
- 3.) Perbandingan (*Comparison*)
- 4.) Konfirmasi/Diskonfirmasi (*Confirmation/Disconfirmation*)

c. Reliabilitas

Menurut Tjiptono (2022:159) reliabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Adapun indikator reliabilitas menurut penelitian Sada, R (2021) sebagai berikut:

- 1.) Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan
- 2.) Kemampuan perusahaan yang handal
- 3.) Pelayanan sesuai permintaan

d. Daya Tanggap

Menurut Tjiptono (2022:159) daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Adapun indikator daya tanggap menurut penelitian Sada, R (2021) sebagai berikut:

- 1.) Kesiapan merespon permintaan pengguna jasa
- 2.) Layanan yang segera atau cepat bagi pengguna jasa
- 3.) Kemampuan cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kebumen?
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kebumen?
3. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas terhadap keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen?
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen?
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan penggunaan ulang pada J&T Express di Kebumen?
6. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan pada J&T Express di Kebumen?

7. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan pada J&T Express di Kebumen?

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis, yaitu untuk menambah wawasan, mengembangkan kemampuan menulis dan analisis, serta dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- b. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan sumbangan ilmiah bagi akademisi atau peneliti lain dalam melakukan penelitian terkait dengan pengaruh reliabilitas dan daya tanggap terhadap keputusan penggunaan ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna bagi Perusahaan J&T Express Cabang Kebumen sebagai salah satu dasar pertimbangan untuk mengambil langkah atau gambaran tentang pentingnya faktor reliabilitas, daya tanggap, dan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan keputusan penggunaan ulang.