

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Ketatnya perkembangan bisnis di era digital seperti ini membuat para pelaku bisnis harus memutar otak untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin banyak dan beragam. Di era digital ini internet merupakan salah satu kemajuan teknologi yang banyak digunakan oleh individu, organisasi maupun industri. Internet juga menjadi sebuah media informasi yang tidak terlepas dari kehidupan manusia saat ini. Perkembangan ini menjadikan banyak perilaku manusia yang berubah seperti gaya hidup, tradisi, komunikasi, dan ekonomi.

Dalam era yang terus mengalami modernisasi seperti sekarang ini membuat bisnis online seperti jual/beli barang melalui internet semakin massif dilakukan hal ini juga membuat perusahaan menciptakan peluang baru dan membuka bisnis baru melalui e-commerce. Ketersediaan dan kemudahan yang ditawarkan oleh marketplace membuat orang memiliki kecenderungan untuk melakukan belanja online dari pada datang langsung. Konsumen dapat melakukan transaksi secara mudah dan murah melalui smartphone, dan dapat melakukan transaksi dimana saja. Pengguna e-commerce di Indonesia terpantau terus meningkat. Jumlahnyapun diproyeksi mencapai 178,94 juta pengguna (dataindonesia.:2022). Hal ini tentu membuat permintaan akan jasa pengiriman meningkat pula karena kebutuhan konsumen akan jasa pengiriman semakin tinggi membuat para pengusaha berlomba lomba

membuat perusahaan jasa layanan pengiriman baru, yang sebelumnya hanya dua merek seperti Pos dan Tiki yang menguasai pasar jasa ekspedisi sekarang sudah banyak perusahaan yang mendirikan usaha jasa ekspedisi. Jasa pengiriman menjadi kian populer dan sudah menjamur dimana mana. Berikut data dari (Cekaja.com, 2022) adalah beberapa jasa layanan Pengiriman yang ada di Indonesia:

Tabel I - 1
Data Jasa Layanan Pengiriman Yang ada Di Indonesia

Jenis jasa ekspedisi	Tahun berdiri
J&T Express	2015
Shopee Express	2014
JNE	1990
SiCepat	2014
TIKI	1970
Pos Indonesia	1756

SusSumber: cekaja.co.id, 2022

Berdasarkan tabel 1-1 menunjukkan bahwa banyak perusahaan jasa layanan pengiriman yang sudah berdiri di Indonesia. Pos Indonesia merupakan jasa layanan pengiriman yang paling lama berdiri dan J&T *Express* sebagai merek yang paling baru dalam bisnis pengiriman di Indonesia.

Persaingan pada jasa layanan pengiriman menuntut Perusahaan untuk selalu melakukan diferensiasi sebagai salah satu strategi untuk memenangkan pasar. Pasar jasa pengiriman saat ini dipenuhi oleh konsumen-konsumen yang memiliki karakteristik *E-Shopping* dimana konsumen tidak perlu bersusah

payah untuk dapat ke pusat berbelanja secara langsung. Hal ini tentunya menjadi alasan agar perusahaan pada bidang jasa pelayanan pengiriman untuk memberikan kepuasan kepada para konsumennya.

J&T *Express* merupakan salah satu industri yang menyediakan jasa layanan pengiriman. Tingginya minat konsumen dalam membeli secara online membuat Perusahaan berbasis jasa pengiriman tersebut berlomba-lomba untuk menghadirkan layanan terbaik dan bisa menciptakan kepuasan pelanggan dalam rentang waktu yang singkat ini J&T *Express* menjadi sebuah layanan pengiriman yang besar yang sudah memiliki gerai lebih dari 4.000 yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Selain di Indonesia jaringan J&T *Express* sudah tersedia juga di beberapa negara seperti Malaysia, Vietnam, Filipina, Thailand, Kamboja Singapura, dan China.

Dilansir dari (Kompas.com, 2023) tercatat dari banyaknya jasa layanan pengiriman ternyata yang paling banyak digunakan oleh Gen Z adalah J&T *Express* dengan jumlah Presentase 58% untuk online shipping, dan untuk personal shipping 55 % persen dibandingkan dengan lainnya.

Tabel I - 2
Data Jasa Expedisi Yang Sering Digunakan Gen Z Tahun 2023

Jenis Jasa Expedisi	Online Shipping	Personal shipping
J&T Express	58%	55%
Shopee Express	32%	18%
JNE	27%	34%
SiCepat	23%	17%
Ninja Express	4%	3%
Pos Indonesia	3%	7%

Sumber: Kompas.com, 2023

Data diatas dalam kategori belanja online, J&T Express dipilih oleh 58% responden gen Z diikuti oleh Shopee Express(32%), JNE(27%), SiCepat (23%), Ninja Express (4%), dan Pos Indonesia (3%). Sementara untuk kategori pengiriman pribadi , reponden gen Z paling banyak menggunakan jasa J&T Express (55%), Shopee Express (18%), JNE(34%), Si Cepat (17%) Ninja Express (3%) dan Pos Indonesia (7%)

J&T *Express* termasuk pendatang baru dibidang jasa pengiriman ini jika dibandingkan dengan yang lainnya, namun dari data diatas bisa diketahui bahwa J&T *Express* merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Jika hal ini terus dipertahankan J&T *Express* bisa lebih unggul dari transportasi yang lain dan selalu menduduki peringkat pertama dalam hal jasa pengiriman. Layanan jasa pengiriman yang sesuai dengan keinginan pelanggan akan menyebabkan kepuasan pada konsumen.

Konsumen yang puas menjadi tujuan utama Perusahaan yang nantinya akan memberikan dampak positif pada konsumen. Konsumern tersebut akan loyal dan akan melakukan penggunaan jasa layanan pengiriman secara jangka Panjang. Kondisi ini mengharuskan setiap Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa senantiasa untuk menciptakan strategi- strategi baru agar dapat merebut hati konsumen serta untuk mencapai pasar sasaran yang meliputi pelanggan yang sekarang bertahan dan mendatangkan pasar pelanggan yang baru.

Dilansir dari *kontan.co.id* Perusahaan J&T Express mencatat kenaikan volume pengiriman hingga 40% selama tahun 2023 dengan rata-

rata angka pengiriman mencapai 2,5 juta per hari. Ini membuktikan bahwa J&T Express membuat pelanggan merasa puas sehingga menggunakan jasa ekspedisi ini kembali. Bahwa J&T Express mampu menarik konsumen baru sehingga mengalami kenaikan tiap tahunnya.

Dikabupaten Kebumen sendiri sudah banyak cabang J&T Express, yang tersebar di beberapa kecamatan yang ada di Kebumen. dilihat dari penilaian pada platform google maps di beberapa cabang J&T Express di kabupaten Kebumen rating yang diberikan kepada J&T Express di Kebumen cukup baik dan tinggi, pada cabang J&T Express Kebumen ulasan yang diberikan 4,1. Cabang J&T Express Petanahan ulasan yang diberikan 4,1. Cabang J&T Express Kutowinangun ulasan yang diberikan 3,2. Cabang J&T Express Gombang ulasan yang diberikan 4,1. Cabang J&T Express Klirong ulasan yang diberikan 4,3. Cabang J&T Express Ambal ulasan yang diberikan 3. Cabang J&T Express Ayah ulasan yang diberikan 4,1. Dilihat dari penilaian atau ulasan yang dilihat dari google maps di atas yang cukup tinggi dengan rata-rata penilaian ulasan 4 dari 5, ini bisa dikatakan bahwa sudah banyak masyarakat di Kebumen yang menggunakan dan merasa puas akan jasa layanan pengiriman J&T Express.

Keputusan pelanggan dalam memilih pengiriman jasa tidaklah mudah, mereka harus pintar dalam memilih dan menentukan mana jasa pengiriman yang tepat untuk digunakan.. Untuk menarik minat konsumen maka dibutuhkan kualitas layanan yang mendukung bagaimana layanan yang akan diberikan untuk memberikan kepuasan bagi pada konsumen.

Dari beberapa faktor, untuk mengetahui fenomena Kepuasan penulis melakukan sebuah observasi kepada 31 responden pada Masyarakat di Kabupaten Kebumen yang pernah menggunakan jasa layanan pengiriman J&T *Express*, berikut datanya:

Tabel I - 3
Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Pengiriman

Variabel	Jumlah Responden	Presentase
Ketepatan Waktu Pengiriman	11	35,5%
Keamanan barang	10	32,3%
Sistem pelacakan online	5	16,1%
Kualitas pelayanan	3	9,7%
Kemudahan	1	6,5%
Jumlah	31	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data observasi diatas menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa layanan pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen yaitu sebanyak 11 orang (35,5%) memiliki indikator yang merujuk pada variable Ketepatan Waktu Pengiriman. Sementara 10 orang (32,3%) memilih keamanan barang. Selanjutnya yaitu sebanyak 5 orang (16,1%) memilih sistem pelacakan *online* yang mana memudahkan konsumen dalam melacak pengiriman

Kepuasan para konsumen bisa dibentuk melalui beberapa faktor diantaranya adalah dilihat dari, Ketepatan Waktu pengiriman, keamanan barang, dan fasilitas sistem pelacakan *online*. setiap Perusahaan pastinya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satunya yaitu Keamanan barang, kemanan barang menjadi modal penting bagi para pelaku bisnis jasa ekspedisi untuk mendapatkan apa

itu yang disebut kepuasan pelanggan. Keamanan dalam hal ini adalah bagaimana para penyedia jasa layanan pengiriman menyiapkan segala hal yang dibutuhkan dalam melakukan pengiriman barang agar barang diterima oleh penerima secara aman, yang nantinya akan menimbulkan rasa puas pengirim dan penerima terhadap jasa layanan pengiriman itu sendiri.

Faktor kedua yang mengambil penting dalam terciptanya kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman. Seiring dengan banyaknya bermunculannya perusahaan jasa ekspedisi saat ini menjadi tantangan bisnis bagi *J&T Express*, beberapa masalah yang sering dihadapi *J&T Express* saat ini adalah alamat pengiriman kepelosok, seringkali *J&T Express* mengalami overload barang sedangkan sumber daya terbatas, adanya faktor cuaca dan adanya daerah yang belum diketahui oleh kurir *J&T Express*, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dan adanya keterlambatan penginputan resi.

Secara umum ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang terpenting yang diperhatikan oleh pelanggan, pelanggan akan melihat waktu pengiriman yang tercepat dan aman. Menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2018:89) ketepatan waktu pengiriman adalah Ketika pesanan terkirim secara lengkap dan tepat pada tanggal yang disepakati.

Selain keamanan barang dan ketepatan waktu pengiriman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan faktor ketiga yaitu sistem pelacakan online. Sistem pelacakan *online* atau *tracking* menjadi salah satu hal yang sangat penting di dalam menentukan kepuasan konsumen, dalam perusahaan

jasa ekspedisi *tracking* sangat diperlukan, karena hal ini mampu memberikan informasi mengenai keberadaan barang bagi pengirim maupun penerima paket.

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang dan sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Dikaprio dkk, 2012) menyatakan bahwa ada pengaruh positif pada ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ardila & Irawan, 2022) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lain yang telah dilakukan oleh (Pangudi & Yuniati, 2018) yang menyatakan bahwa keamanan barang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alvia Dwi Cahyaningrum & Eka Farida, 2023) yang menyatakan bahwa keamanan barang tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian selanjutnya yaitu oleh (Eviani & Hidayat, 2021) yang menunjukkan bahwa sistem pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Mawarni & Adi, 2022) yang menunjukkan bahwa sistem pelacakan online tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Dengan melihat fenomena, observasi, dan hasil dari penelitian terdahulu yang masih ada kesenjangan antara peneliti satu dengan yang lainnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keamanan Barang, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Sistem Pelacakan *Online* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh Keamanan Barang terhadap kepuasan pelanggan Jasa pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen?
2. Apakah pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen?
3. Apakah pengaruh sistem pelacakan *online*, Terhadap Kepuasan Pelanggan jasa pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen?
4. Apakah pengaruh Keamanan barang Ketepatan waktu pengiriman, dan Sistem Pelacakan *Online* terhadap Kepuasan pelanggan J&T *Express* di Kabupaten Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah tidak menyimpang dari tujuan penelitian maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah berikut ini :

1. Masalah penelitian ini adalah membahas tentang pengaruh Keamanan Barang, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Sistem Pelacakan *Online* terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa layanan pengiriman J&T Expres.

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah konsep yang sangat penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan sebaik apa harapan pelanggan terpenuhi. Berikut ini indikator yang terkait dengan kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101):

- 1) Kesesuaian harapan dan kenyataan
- 2) Minat menggunakan kembali
- 3) Merekomendasikan kepada pihak lainya

b. Keamanan Barang

Kemanan barang menjadi modal utama para pelaku bisnis jasa ekspedisi untuk mendapatkan apa yang disebut kepuasan pelanggan. Keamanan yang dimaksud adalah bagaimana penyedia jasa layanan menyiapkan segala hal yang dibutuhkan dalam melakukan pengiriman barang. Menurut Raman Arusu dan Viswanathan dalam (Widyawati & Damayanti, 2019) terdapat beberapa indikator dari keamanan barang, yaitu :

- 1) Kerahasiaan data
- 2) Jaminan keamanan

c. Ketepatan Waktu Pengiriman

Ketepatan waktu pengirimian merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan waktu pengiriman produk yang salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba. Menurut Pujawa sebagaimana dikutip dalam (Aminah dkk, 2017) indikator ketepatan waktu pengiriman ada 3:

- 1) Transportasi yang digunakan
- 2) Estimasi barang samapai ke penerima
- 3) Jarak yang ditempuh

d. Sistem Pelacakan *Online*

Sistem pelacakan *online* merupakan sebuah sistem yang berbasis GPS dan ditujukan untuk memantu barang yang dijadikan pesanan oleh konsumen. Menurut Saha dan Zhao dalam (Aisyah, 2021) indikator sistem pelacakan *online* dalam pemasaran jasa adalah sebagai berikut :

- 1) *Realibility/fulfillment* (keandalan/ pemenuhan janji)
- 2) *Website design* (desain web)
- 3) *Privacy/security* (privasi/keamanan)
- 4) *Customer service* (layanan pelanggan)

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T *Express* pada Masyarakat di Kabupaten Kebumen
2. Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T *Express* pada Masyarakat di Kabupaten Kebumen
3. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Pelacakan *Online* terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T *Express* pada Masyarakat di Kabupaten Kebumen
4. Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan waktu pengiriman, Kualitas layanan, dan Sistem pelacakan *online* terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T *Express* pada Masyarakat di Kabupaten Kebumen

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai sumbangan ilmiah terutama bagi akademis yang ingin mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan, sistem pelacakan *online*, dan kepuasan. Bagi peneliti. Sebagai wahana latihan pengembangan kemampuan dan penerapan teori yang diperoleh dalam perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya guna menambah perkembangan ilmu pengetahuan terkait pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, dan sistem pelacakan *online* terhadap kepuasan konsumen.

