

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi sekarang ini akan semakin memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, baik itu informasi maupun teknologi seperti kebutuhan pelayanan jasa yang cepat, penerimaan barang dan pengiriman barang hingga tempat tujuan. Banyaknya masyarakat yang melakukan pembelian produk ataupun saling mengirim barang atau dokumen dari tempat jauh sehingga jasa pengiriman menjadi sangat penting. Saat ini Indonesia sedang booming dengan adanya transaksi online yang terlahir karena adanya kemajuan internet. Transaksi online ini terjadi pada pembelian dan penjualan melalui situs online. Dengan adanya potensi jual beli pada situs online tersebut mampu melahirkan berbagai *platform e-commerce* seperti shopee, Lazada dan Tokopedia.

Pengguna yang bertransaksi secara *online* dalam memilih *e-commerce* mana yang menjadi kesukaan mereka dengan mempertimbangkan fitur serta sistem pembayaran yang mudah dan cepat, beberapa pengusaha *e-commerce* menyediakan berbagai pilihan dalam pengiriman barang kepada pembeli seperti melalui ekspedisi JNT Express, JNE, Pos Indonesia, TIKI, SiCepat, ID Express, Ninja Express, Anteraja dan DHL. Sebagai contoh pada *platform e-commerce* Shopee, para pelanggan lebih menyukai menggunakan ekspedisi JNT Express untuk pengiriman pesannya. Maka hal tersebut mampu membuat JNT Express dianggap sebagai pendukung munculnya perkembangan pada *e-commerce* di

Indonesia.dengan adanya kemajuan *e-commerce* tersebut mampu memberikan fleksibilitas,kemudahan dan kenyamanan juga kesan personal saat melakukan transaksi.

JNT Express merupakan sebuah perusahaan jasa pengiriman barang yang berpusat diJakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. JNT Express selalu mengedepankan IT dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan internet pada saat ini. JNT Express memiliki perkembangan yang sangat cepat dan pesat di Indonesia. Diberbagai penjuru kota-kota besar hingga pelosok pedesaan seperti Kota Kupang cabang Maulafa. Tidak hanya melalui *e-commerce*, masyarakat atau pelanggan biasanya menggunakan ekspedisi JNT Express untuk mengirim barang dan dokumen mereka. Hal tersebut membuat ekspedisi JNT Express cabang Maulafa pada tahun 2022 mampu menduduki posisi kedua pada jumlah *Pengiriman barang* kategori jasa kurir. Berdasarkan data dari J&T Cargo Kota Kupang tersebut di tahun 2022 bulan Mei mencapai 840 paket.

Tabel 1.1

JNT Express Kota Kupang

NO	J&T KOTA KUPANG	PENGIRIMAN BARANG (1 BULAN) Mei 2022
1	J&T Cabang Alak	1008
2	J&T Cabang Maulafa	840
3	J&T Cabang kelapa Lima	785
4	J&T Cabang Alak	780
5	J&T Cabang Oebobo	765
6	J&T Cabang Oebufu	700

Sumber : J&T Cargo Kota Kupang Mei 2022

Berdasarkan data yang bersumber dari J&T Cargo Kota Kupang tahun 2022, dapat dilihat bahwa J&T Cabang Alak menduduki posisi pertama dan J&T Cabang Maulafa berada diposisi kedua. Hal tersebut tidak luput akan adanya saing dari jasa pengiriman barang lain yang menyebabkan ekspedisi dari J&T Cabang Maulafa harus mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa memikat daya tarik pelanggannya kembali. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana seberapa jauh adanya suatu perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atas suatu layanan tersebut.

Menurut Tjiptono (2012:24), Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan pengiriman mereka dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Banyaknya pelanggan yang akan

menggunakan jasa pengiriman ini dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang baik maka akan munculnya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan disebabkan oleh efek jangka panjang loyalitas, dengan harapan akan menggunakan jasa pengiriman tersebut secara berulang kali.

Kualitas layanan adalah suatu hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan pada loyalitas pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut mampu membahagiakan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan.

Menurut kotler dan keller (2013) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan pada pihak perusahaan dan pelaku bisnis pada umumnya, hal ini juga nanti yang menjadi berkaitan dengan adanya hati pelanggan yang dimana merasa puas dengan adanya beberapa pelayanan dan kualitas yang diberikan pada perusahaan (Aleron & Nurhadi, 2022). Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja

keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Teori yang diungkapkan Jill Griffin (dalam Hurriyati, 2010, hal.130). Beberapa indikator yang di gunakan untuk mengukur variabel loyalitas pelanggan adalah : melakukan pembelian diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*), merekomendasikan produk (*Refers other*), tidak ingin beralih menggunakan produk sejenis pesaing, kesesuaian harapan.

Di era globalisasi sekarang ini jasa pengiriman barang sangat berpengaruh dalam perkembangan suatu bisnis yang bergerak dibidang pendistribusian barang lintas pulau. Dengan adanya perusahaan jasa pengiriman barang ke lokasi yang berbeda semakin mempermudah dan yang terpenting bagaimana perusahaan tersebut dalam melayani customer sebaik mungkin. Pelayanan maksimal dalam hal ini memperlakukan customer dengan pelayanan yang terbaik.

Pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh Di et al (2020), yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada J&T Express di Kabupaten Banjar “, masalah yang diangkat adalah keterbatasan dalam pengemasan barang serta peningkatan pengiriman barang dari luar kota ke kabupaten Banjar yang menyebabkan keterlambatan pengantaran barang oleh sprinter ke konsumen sehingga mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan akan ekspedisi pengiriman yang disediakan oleh J&T Express di Kabupaten Banjar. Sehingga ketika kualitas pelayanan dianggap baik oleh pelanggan maka akan tercipta suatu penilaian yang lebih lanjut yakni terkait dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Septy Agil Sejati, Soepatini (2023) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di karesidenan Surakarta memberikan hasil penelitian kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Beryl Aleron, Nurhadi (2022) dengan judul penelitian Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalita pelanggan pada pengguna jasa ekspedisi J&T express yang dimoderasi oleh garansi memberikan hasil penelitian kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan Garansi memoderasi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Dengan adanya pemaparan berbagai permasalahan dan pengangkatan isu dari penelitian terdahulu, maka di perlukan adanya penelitian lebih lanjut terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas bagi pengguna jasa pada JNT Express. Maka penulis hendak mengajukan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JNT EXPRESS DI KECAMATAN MAULafa”**

1.2. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah penelitian ini adalah **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JNT EXPRESS DI KECAMATAN MAULafa.**

1.3. Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian diatas maka persoalan penelitian adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Express di Kecamatan Maulafa ?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Express di Kecamatan Maulafa ?

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan persoalan penelitian diatas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan JNT Express di Kecamatan Maulafa.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Express di Kecamatan Maulafa.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif selain sebagai bahan bacaan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan sebagai bahan referensi juga perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.