

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di zaman modern saat ini sangat mempengaruhi masyarakat dalam memudahkan mencari suatu informasi yang terbaru dan perkembangan internet di Indonesia yang dapat membantu masyarakat untuk mengetahui suatu informasi mengenai pendidikan, kesehatan, informasi tentang pemerintah dan informasi mengenai hal-hal yang terbaru yang diketahui oleh masyarakat Indonesia. Saat ini masyarakat Indonesia sedang maraknya melakukan transaksi online dan melakukan pembelian melalui situs online. Dengan perkembangan internet tersebut maka hal tersebut dapat dimanfaatkan dengan munculnya *E-Commerce*. Transaksi tersebut tidak hanya untuk jua-beli barang melalui online, akan tetapi mengenai pengiriman barang tersebut dapat dilakukan dengan sesama keluarga jauh, kerabat, teman dekat yang berada diluar daerah yang dapat mengirimkan suatu barang yang diinginkan atau yang dibutuhkan.

Perkembangan internet yang menyebabkan munculnya *E-Commerce* karena dilihatnya potensi dari transaksi jual-beli online yang besar di Indonesia. Para penjual dan pembeli saat ini sering berinteraksi melalui Shopee, Tokopedia, dan Lazada. Masyarakat yang bertransaksi atau pelanggan dapat memilih situs online yang menjadi kesukaan mereka dengan memiliki sistem pembelian yang mudah dipahami dan sistem pembayaran yang mudah untuk dimengerti. Transaksi

pembelian dalam situs tersebut memiliki kaitan yang sangat erat dengan jasa pengiriman. Beberapa pengusaha dari *E-Commerce* tersebut menyediakan jasa pengiriman barang diantaranya meliputi *J&T Express*, *JNE*, *Pos Indonesia*, *TIKI*, *SiCepat*, *ID Express*, *Ninja Express* dan yang terbaru yaitu *AnterAja*. Pengusaha yang melakukan transaksi jual-beli di situs *E-Commerce* seperti *Shopee*, mereka lebih menyukai menggunakan jasa pengiriman barang atau ekspedisi *J&T Express*. Masyarakat Indonesia saat ini sering melakukan transaksi, apalagi transaksi tersebut menggunakan jasa pengiriman *J&T Express*, hal tersebut dapat dilakukan untuk mengirim suatu barang yang ingin mereka kasih ke keluarga jauh atau kerabat yang merantau jauh dari daerah mereka.

J&T Express merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bemarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi dan merupakan bisnis yang bergelud di bidang jasa. *J&T Express* merupakan salah satu perusahaan ekspedisi yang sedang berkembang pesat di Indonesia. Saat ini *J&T Express* tersebar hampir seluruh pelosok kota-kota besar di Indonesia. *J&T Express* sudah meluas dan masuk ke daerah Bali, agen dari ekspedisi ini sudah menempati di beberapa kawasan setiap kota yang ada di Bali. Daerah Bali Utara, agen dari ekspedisi tersebut bisa mudah dijumpai oleh masyarakat, karena sudah banyak berada di sekitaran kota maupun di lingkungan pedesaan.

Fenomena yang sedang terjadi dikalangan masyarakat Indonesia saat pandemi tahun ini yaitu mengenai kesenangan mereka yang berbelanja online di *E-Commerce* seperti *Shopee*, *Tokopedia*, *Lazada* dan yang lainnya. Tidak hanya melalui *E-Commerce*, namun memungkinkan hal tersebut dapat dilakukan oleh

masyarakat untuk menggunakan jasa *J&T Express* pada pengiriman barang mereka. Hal tersebut membuat ekspedisi *J&T Express* meningkat dan menjadi posisi pertama di tahun ini, setelah dua tahun terakhir berada di posisi kedua di *Top Brand Index* pada kategori Kurir. Hal tersebut membuat masyarakat dapat menggunakan jasa tersebut kembali dikarenakan atas layanan yang diberikan membuat masyarakat menyukai ekspedisi tersebut.

Berdasarkan data *Top Brand Index* pada tahun 2019 pengguna *J&T Express* di Indonesia mencapai 20.3%, tahun 2020 mencapai 21.3% dan pada tahun ini mencapai 33.4%. Hasil dari *Top Brand Index* TOP ke-2 tersebut dapat dikatakan *J&T Express* dari tahun 2019-2021 mengalami fluktuasi, hal ini terjadi disebabkan oleh pelanggan yang semakin loyal menggunakan jasa ekspedisi ini, akan tetapi *J&T Express* masih dalam posisi ke-2. Hal tersebut tidak luput akan adanya daya saing dari jasa pengiriman barang lain yang menyebabkan jasa kirim *J&T Express* dapat memberikan kualitas pelayanan yang mereka miliki untuk mendapatkan daya tarik pelanggan. Pada tahun 2021 menjadi top pertama dikarenakan pelanggan menyukai pemakaian *J&T Express* yang membuat mereka nyaman dan pelayanan yang diberikan baik.

Pengusaha dan masyarakat memilih *J&T Express* menjadi jasa pengiriman barang dengan alasan pelayanan kurir untuk *pick-up* barang berproses cepat dan respon yang diberikan oleh pihak *J&T Express* baik dan ramah. Pengusaha *E-Commerce* yang akan melakukan pengiriman barang dengan menggunakan jasa pengiriman tersebut tidak perlu membayar ongkos kirim, dikarenakan hal tersebut ditanggung oleh pihak Shopee. *J&T Express* di Singaraja adalah salah satu jasa

pengiriman barang yang berada di Kabupaten Buleleng, tepatnya beralamat di Jl. Gajah Mada No. 79, Banjar Jawa, Kecamatan Buleleng.

J&T *Express* Buleleng ini memberikan pelayanan pengiriman berupa paket, dokumen, barang *E-Commerce*, pengiriman barang belanjaan online dan lainnya. Ekspedisi J&T *Express* menawarkan pilihan paket pengiriman, seperti paket kilat untuk satu hari sampai dan pengiriman reguler untuk lama pengiriman diestimasi selama 3-6 hari tergantung akan jarak tempat yang dituju. Ongkir atau ongkos kirim yang dikenakan untuk pengiriman barang juga bervariasi, hal tersebut tergantung akan berat dan besarnya barang, paket pengiriman yang dipilih, serta jarak tempat pengiriman. J&T *Express* Buleleng mendukung sistem tracking paket online yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasinya dengan memasukkan nomor resi J&T *Express*.

Berdasarkan data transaksi penggunaan ekspedisi J&T *Express* di Kota Singaraja (Lampiran 2), menunjukkan bahwa transaksi penggunaan ekspedisi J&T *Express* di Jl. Gajah Mada mengalami fluktuasi. Pada bulan Mei ke Juni terjadi penurunan dalam bertransaksi sebesar 65,8%, dan pada bulan Juni ke Juli mengalami kenaikan dalam bertransaksi penggunaan jasa ekspedisi, kemudian pada bulan Juli-Agustus kembali terjadi kenaikan transaksi sebesar 28,3% dan kembali terjadi kenaikan transaksi sebesar 27,5%. Transaksi yang berfluktuasi tersebut terjadi karena perpindahan gudang barang yang awalnya berada di J&T *Express* Gajah Mada dan sekarang bertempat di J&T *Express* Anturan. Terjadinya perpindahan tersebut membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan dapat menurunkan loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa tersebut dimana dipengaruhi oleh pelayanan yang tidak sesuai pada saat bertransaksi, seperti

adanya complain barang yang diantar oleh jasa ekspedisi J&T *Express* Singaraja dan pada saat pengiriman dimana kondisi pada barang tersebut tidak seperti saat awal pengiriman, kemudian barang yang dibawa oleh jasa ekspedisi dapat tertukar dan barang telat dikirim oleh pihak J&T *Express*.

Hal tersebut dapat membuat para pelanggan pengguna jasa merasa tidak puas dan menjadi tidak loyal untuk menggunakan jasa tersebut. Mengenai hal yang terjadi pada fluktuasi transaksi penggunaan J&T, maka untuk dapat meningkatkan kembali loyalitas pelanggan dalam menggunakan ekspedisi tersebut diharapkan pihak ekspedisi harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat mendorong daya tarik pelanggan atau pengguna untuk kembali menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada J&T *Express* di Singaraja yang berlokasi di Jl. Gajah Mada, Banjar Jawa, No. 79, Kecamatan Buleleng.

Pada dasarnya Loyalitas yang sesungguhnya tidak akan dapat terbentuk apabila pelanggan tidak atau belum melakukan proses pembelian terlebih dahulu. Pelanggan yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas. Menurut Kotler (2010:297) menyatakan bahwa pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan akan berdampak terjadinya pada pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta membantu menjaga jarak dengan pesaing. Loyalitas pelanggan merupakan kelanjutan dari kepuasan pelanggan (Sembiring dkk, 2014). Adanya loyalitas dari pelanggan dapat

membuat perusahaan membentuk hubungan jangka panjang terhadap pelanggan sehingga suatu perusahaan dapat menghadapi persaingan yang kompetitif dengan baik (Tsalatsa, 2021). Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk atau pelayanan, citra merek, nilai yang dirasakan dan kepercayaan (Hasan, 2014). Loyalitas pelanggan sendiri dapat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, pengaruh tersebut dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan sebelumnya. Dimana penelitian yang dilakukan oleh Putra (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Tsalatsa (2021) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada pelanggan yang menerimanya. Kualitas pelayanan dirasakan cukup penting untuk kelangsungan hidup perusahaan. Jika kualitas pelayanan kepada pelanggan baik, maka kepuasan pelanggan akan tercipta (Astuti dkk, 2019). Kualitas pelayanan merupakan variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk menarik perhatian pelanggan agar pelanggan dapat loyal terhadap perusahaan, selain itu perusahaan harus bisa memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dengan memahami hal tersebut maka akan memberikan saran yang penting bagi perusahaan untuk melakukan strategi pemasaran yang baik serta akan meningkatkan volume penjualan bagi

perusahaan tersebut (Nuraeni, dkk. 2019). Dilihat pada penelitian sebelumnya, dimana penelitian dari Chandra (2021) mengatakan kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maisya (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan para pemilik bisnis tidak lepas dari kepuasan para pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas maka hubungannya dengan pemilik usaha akan semakin baik pula. Perusahaan ataupun pemilik bisnis tidak bisa memaksakan kehendak agar pelanggan bisa puas karena para pelanggan memiliki persepsi sendiri bagaimana mereka merasa terpuaskan (Chandra dkk, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari suatu bisnis, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan antara lain pengaruh antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan untuk perusahaan (Nuraeni dkk, 2019). Dilihat pada penelitian sebelumnya, dimana penelitian dari Mahoto (2020) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martini (2013) membuktikan kepuasan pelanggan tidak berdampak signifikan ke loyalitas pelanggan.

Berdasarkan fenomena, teori dan dan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express di Singaraja”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari fakta masalah yang sudah diuraikan pada latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- (1) Adanya fluktuasi dalam penggunaan jasa ekspedisi J&T berdasarkan jumlah transaksi pada periode Mei – September Tahun 2021 di J&T Express Singaraja.
- (2) Adanya persaingan yang sejenis dengan usaha bisnis jasa ekspedisi yang mengakibatkan pelanggan merasa tidak konsisten dalam menggunakan jasa ekspedisi J&T Express di Singaraja.
- (3) Adanya Fenomena *research gap* antara hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini hanya menfokuskan pada permasalahan mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta mengetahui pengaruhnya loyalitas pelanggan dalam menggunakan ekspedisi J&T Express di Singaraja yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 79, Banjar Jawa, Kecamatan Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- (1) Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada *J&T Express* di Kota Singaraja?
- (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pelanggan pada *J&T Express* di Kota Singaraja?
- (3) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan pada *J&T Express* di Kota Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *J&T Express* di Kota Singaraja.
- (2) Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *J&T Express* di Kota Singaraja.
- (3) Menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *J&T Express* di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara rinci kedua manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

(1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu manajemen dan wawasan pemasaran, khususnya kualitas dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta sebagai salah satu sumber tambahan ilmu terkait dengan loyalitas.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi yang dapat digunakan untuk penemuan permasalahan yang sama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *J&T Express* di Kota Singaraja.

