

# BAB I

## PENDAHULUAN

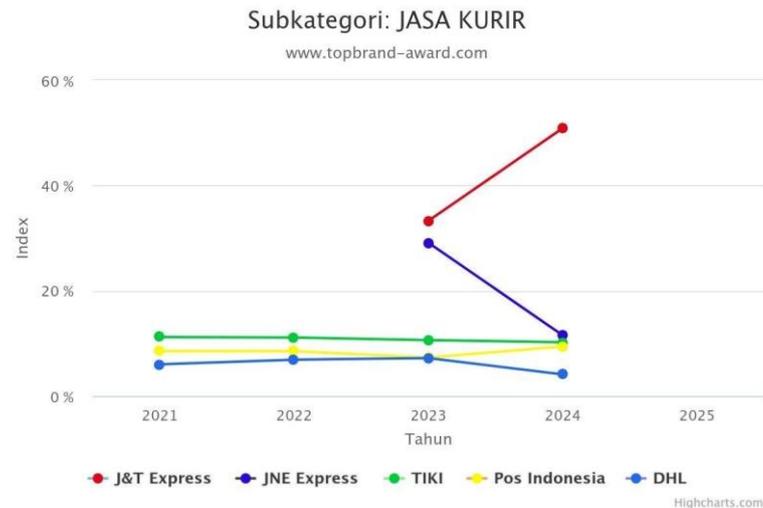
### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Era globalisasi dan kemajuan teknologi berdampak pada bertumbuhnya industri pengiriman dan logistik dengan sangat pesat. Pertumbuhan ini ditandai dengan munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun terakhir yang beroperasi di sektor yang sama, yaitu perusahaan-perusahaan logistik terutama perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang maupun dokumen. Peningkatan ini sering terjadi pada kegiatan penyediaan jasa logistik yang sejalan dengan perkembangan dunia usaha dan juga perkembangan pesat dari *e-commerce* yang sangat berkaitan dengan industri jasa pengiriman telah mengubah cara berbelanja dengan menawarkan kemudahan dan efisiensi. Transaksi jual beli kini semakin banyak dilakukan secara online, dan layanan pengiriman menjadi kunci dalam memastikan barang sampai ke tangan pembeli dengan cepat dan aman.

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami pertumbuhan tercepat dalam bidang *e-commerce*. Dengan semakin banyaknya jumlah orang yang melakukan belanja secara online, maka akan menyebabkan jumlah dari permintaan jasa pengiriman barang akan semakin meningkat. Saat ini di Indonesia sudah semakin banyak usaha yang bergerak di bidang pengiriman barang sehingga tingkat persaingan pelayanan jasa juga terus melaju pesat. Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya persaingan yang dihadapi oleh penyedia jasa ekspedisi seperti, J&T *Express*, Pos Indonesia, Tiki, JNE *Express*, DHL, Si Cepat, Ninja Xpress dan masih banyak pilihan jasa ekspedisi lainnya. Dalam menghadapi era persaingan yang

semakin ketat antara perusahaan pada layanan pengiriman saat ini, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama yang sangat penting. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk memahami sepenuhnya harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan merupakan unsur penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada pemenuhan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dapat digunakan sebagai umpan balik yang berguna untuk terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang baik, akan membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa tersebut.

Jasa ekspedisi *J&T Express* merupakan perusahaan yang bergerak dalam pendistribusian barang atau logistik yang menyediakan jasa pengiriman terkemuka di Indonesia dan telah mengalami pertumbuhan signifikan serta membangun basis pelanggan yang besar. *J&T Express* dikenal memiliki jangkauan layanan yang luas, sistem pelacakan yang akurat, *customer service* 24 jam dan dikenal memiliki proses klaim yang cepat. Pemilihan layanan ekspedisi adalah hal krusial bagi para pedagang online, karena dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional mereka. Berdasarkan data dari Top Brand Award selama dua tahun terakhir, *J&T Express* selalu berada di posisi pertama dan paling banyak digunakan dalam kategori jasa kurir.



Gambar 1.1  
Data Top Brand Award Kategori Jasa Kurir  
Sumber: Top Brand Award ([www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com))

Data pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa *J&T Express* menjadi perusahaan ekspedisi dengan indeks tertinggi, yaitu mencapai 50,90% pada 2024, meningkat dibanding tahun sebelumnya yang berada di angka 33,30%. Hal ini menandai bahwa *J&T Express* merupakan jasa kurir terbaik dan menjadi layanan ekspedisi yang paling banyak dipilih karena reputasinya dalam pengiriman paket yang cepat. Sementara itu, jasa kurir yang masuk jajaran teratas versi Top Brand Award adalah *JNE Express* dan Tiki. Indeks keduanya hanya terpaut tipis, masing-masing sebesar 11,50% dan 10,20%. Sedangkan Pos Indonesia menduduki urutan keempat dengan indeks sebesar 9,40% dan DHL dengan indeks 4,10% menduduki urutan kelima. Dari persentase tersebut dapat dinilai bahwa *J&T Express* masih unggul dan paling banyak diminati sebagai jasa ekspedisi.

Perusahaan *J&T Express* memiliki lebih dari 4.000 titik layanan di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu *J&T Express Buleleng* yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No.79, Banjar Jawa, Singaraja, Kabupaten Buleleng. *J&T Express Buleleng* adalah kantor ekspedisi yang melayani pelanggannya dalam melakukan

pengiriman paket, dokumen, barang, *e-commerce*, pengiriman belanja online dan lainnya. Di tengah persaingan bisnis dalam sektor layanan ekspedisi, *J&T Express Buleleng* berkomitmen untuk senantiasa menawarkan pelayanan yang relevan dengan pelanggan sekaligus menjaga nama baik kemitraan dengan *marketplace*. Selain itu, perusahaan ini juga sangat terbuka terhadap opsi layanan yang diberikan kepada para pelanggan seperti opsi layanan janji temu online dan layanan di tempat, penawaran paket kilat untuk satu hari sampai, dan pengiriman reguler. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi jumlah pengiriman yang dialami oleh *J&T Express Buleleng*. Berikut adalah jumlah data pengiriman barang perusahaan *J&T Express Buleleng*.

Tabel 1.1  
Data Pengiriman Barang Perusahaan *J&T Express Buleleng* Tahun 2024

Bulan	Jumlah Pengiriman Barang
Januari	7.971
Februari	10.292
Maret	8.574
April	7.421
Mei	7.213
Juni	7.241
Juli	7.049
Agustus	8.610
September	8.187

(Sumber: *J&T Express Buleleng*)

Data dari Tabel 1.1, menunjukkan bahwa perusahaan *J&T Express Buleleng* mengalami ketidakstabilan jumlah pengiriman selama periode di bulan Januari sampai dengan bulan September 2024. Pada bulan Januari dan Februari terjadi peningkatan yang cukup signifikan sebanyak dari yang awalnya 7.971 menjadi 10.292 jumlah transaksi. Selanjutnya, fluktuasi data terjadi di bulan Maret hingga bulan Juli. Sedangkan di bulan Agustus terjadi peningkatan kembali pada data yaitu sebanyak 8.610 jumlah transaksi dan pada bulan September jumlah

pengiriman barang mengalami penurunan sebanyak 8.187 jumlah transaksi. Peningkatan dan penurunan jumlah data pengiriman barang tersebut dipicu oleh beberapa faktor yang mempengaruhi minat konsumen untuk menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Peningkatan pada bulan Februari, Juni, dan Agustus memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan setidaknya telah mampu memenuhi harapan dari pelanggan. Sedangkan, jumlah pengiriman barang oleh pihak perusahaan *J&T Express* tidak signifikan di area Buleleng terjadi di beberapa periode seperti pada bulan Januari, Maret, April, Mei, Juli dan September. Hal ini dikarenakan oleh data pengiriman barang yang lebih banyak mengalami penurunan daripada mengalami kenaikan yang menuntut *J&T Express* Buleleng agar lebih meningkatkan mutu pelayanannya dan memberikan tingkat kepuasan yang baik terhadap pelanggan.

Permasalahan terkait kepuasan pelanggan pada layanan *J&T Express* Buleleng dapat ditelaah melalui beragam ulasan dan tanggapan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Meskipun secara umum *J&T Express* dikenal sebagai perusahaan ekspedisi yang memiliki cakupan distribusi yang luas serta didukung oleh sistem pelacakan pengiriman yang cukup andal, kenyataan di lapangan memperlihatkan adanya variasi pengalaman yang dialami oleh pelanggan. Berdasarkan ulasan yang dihimpun dari platform terbuka, dapat ditemukan spektrum pengalaman pelanggan yang cukup beragam. Di satu sisi, terdapat apresiasi dari pelanggan terhadap keunggulan-keunggulan tertentu, seperti kecepatan pengiriman yang memenuhi ekspektasi, kemudahan dalam melakukan pemesanan dan pelacakan, serta aksesibilitas layanan yang dinilai praktis. Namun, di sisi lain, tidak sedikit pula pelanggan yang mengungkapkan adanya tantangan

dalam proses pengiriman. Beberapa kendala yang sering disebutkan mencakup lamanya waktu pengantaran dari estimasi yang diberikan, informasi status pengiriman yang tidak akurat atau tidak diperbarui secara real-time, hingga adanya kasus kerusakan pada barang selama proses pengiriman. Selain itu, beberapa pelanggan juga menyampaikan bahwa mekanisme penanganan keluhan atau komplain belum sepenuhnya responsif, termasuk kesulitan dalam menjangkau layanan pelanggan untuk mendapatkan solusi yang cepat dan memuaskan.

Perusahaan penting secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan dalam aspek pelayanan. Sebab, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan rasa percaya mereka sangat berpengaruh pada keputusan mereka untuk terus menggunakan jasa ekspedisi tertentu. Penilaian ini bersifat subjektif dan sangat bergantung pada pengalaman masing-masing individu, sehingga penting bagi peneliti untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kepercayaan, serta bagaimana keduanya dapat membentuk kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman seperti *J&T Express Buleleng*.

*Review* atau ulasan berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan mengenai kualitas dari layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Melalui ulasan, pelanggan dapat membagikan pengalaman positif maupun negatif yang mereka rasakan yang kemudian menjadi bahan pertimbangan bagi calon pelanggan lain untuk menggunakan jasa atau layanan tersebut. Hal ini juga berlaku terhadap *J&T Express Buleleng*, ulasan yang didapatkan menjadi cerminan terhadap kualitas pelayanan yang tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan dari pelanggan dalam menggunakan kembali jasa ekspedisi tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh melalui *Google Review* sebagaimana tercantum dalam lampiran, dapat diketahui

bahwa penilaian terhadap *J&T Express* Buleleng menunjukkan kecenderungan pada rating yang masih perlu ditingkatkan. Secara kuantitatif, ulasan dengan rating bintang satu tercatat lebih dominan dibandingkan dengan rating bintang tiga hingga lima. Temuan ini dapat diinterpretasikan sebagai indikasi adanya ruang perbaikan dalam hal pelayanan yang dirasakan oleh sebagian pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang optimal tidak hanya mencerminkan tingkat profesionalisme perusahaan, tetapi juga memberikan pengalaman positif yang berdampak langsung pada loyalitas pelanggan, kepercayaan terhadap merek, serta kelangsungan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang terjaga dengan baik dapat menjadi nilai tambah yang mendorong pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Oleh karena itu, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan responsif menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas perusahaan secara menyeluruh. Upaya peningkatan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan secara individu, tetapi juga berkontribusi pada citra dan pertumbuhan bisnis secara jangka panjang. Dengan terus mengevaluasi dan menyesuaikan standar pelayanan terhadap kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, perusahaan memiliki peluang besar untuk memperkuat posisinya di tengah persaingan industri jasa pengiriman yang semakin kompetitif.

Kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan pelanggan adalah respon emosional setelah membandingkan kinerja

layanan dengan harapan mereka. Pelayanan dengan kualitas yang baik sangat penting dilakukan oleh perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tjiptono (2011) menerangkan bahwa kepuasan pelanggan adalah saat kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, sehingga produk dan layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Apabila kinerja gagal dalam memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas dan sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan harapan bahkan lebih, maka pelanggan akan merasa puas dan senang. Pada lampiran 1, observasi awal mengenai variabel kepuasan pelanggan pada *J&T Express Buleleng*, menunjukkan bahwa terdapat penilaian yang tergolong rendah terhadap kepuasan pelanggan pada *J&T Express Buleleng*.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yolanda *et al.* (2023) bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Darno & Yosepha (2022) yang memperoleh hasil bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Meningkatkan serta mempertahankan pelanggan diperlukan kualitas

pelayanan yang optimal dalam strategi perusahaan. Menurut Tjiptono (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjaga hubungan yang kuat dengan perusahaan. Buruknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang dialami oleh perusahaan serta hilangnya kepercayaan dari pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Pada lampiran 2, observasi awal yang dilakukan pada individu atau konsumen yang tinggal di Kabupaten Buleleng, menunjukkan penilaian yang tergolong rendah terhadap kualitas pelayanan pada J&T *Express* Buleleng.

Penelitian yang dilakukan oleh Hadi *et al.* (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marina *et al.* (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan berdampak terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman di J&T. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna & Elvi (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi *online grab bike*. Didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasbi dan Apriliani (2021)

menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Consina Wonosobo.

Kepercayaan menjadi hal yang penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi mereka. Kepercayaan pelanggan mencakup pengetahuan dan kesimpulan yang dibuat oleh pelanggan mengenai objek, atribut, dan manfaatnya (Mowen & Minor, 2012). Ketika pelanggan mempercayai produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, mereka cenderung akan tetap menggunakan produk atau layanan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen. Pada lampiran 3, observasi awal mengenai kepercayaan pelanggan pada sejumlah individu di kabupaten Buleleng menunjukkan penilaian yang tergolong rendah pada *J&T Express Buleleng*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agustina dan Wiryawan (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Tokopedia di Bandar Lampung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lestariningsih (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Meida *et al.* (2022) menyatakan bahwa kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Semakin ketatnya persaingan saat ini, hal yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan agar dapat mencapai suatu kepuasan. Menurut Kotler (2007), sebuah perusahaan dikatakan bijaksana apabila mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan sebuah

pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang puas akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kemungkinan besar mereka akan tetap memilih jasa ekspedisi yang sama sebagai mitra pengirimannya di kemudian hari.

Berdasarkan uraian temuan permasalahan yang sudah dijelaskan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T *Express* Buleleng”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang sudah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi adanya permasalahan sebagai berikut.

1. Adanya fluktuasi jumlah pengiriman barang pada J&T *Express* Buleleng selama periode Januari sampai dengan September 2024.
2. Adanya keluhan dan ulasan negatif dari pelanggan yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna J&T *Express* Buleleng.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan pada J&T *Express* Buleleng masih belum maksimal.
4. Adanya kesenjangan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada *J&T Ekpress Buleleng*, maka peneliti membatasi masalah penelitian ke dalam beberapa hal, yaitu sebagai berikut.

1. Peneliti memfokuskan pada permasalahan mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan pada *J&T Ekpress Buleleng* sebagai variabel terikat.
2. Penelitian akan dilakukan pada para pelanggan *J&T Ekpress Buleleng* yang tinggal di Kabupaten Buleleng baik menetap secara permanen maupun sementara.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah penelitian di atas maka rumusan penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *J&T Ekpress Buleleng*?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di *J&T Ekpress Buleleng*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di *J&T Ekpress Buleleng*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah serta rumusan masalah penelitian yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* Buleleng.
2. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* Buleleng.
3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* Buleleng.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Pada dasarnya hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan serta mampu memberikan pengembangan dalam ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya pemasaran yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakam oleh pihak-pihak terkait untuk bahan dasar dalam mempertimbangkan berbagai bentuk kegiatan khususnya di dalam strategi pemasaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.