BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi menuntut manusia untuk memiliki mobilitas yang tinggi. Diberlakukannya pasar bebas di Indonesia, membuka arus perdagangan barang dan jasa menajdi tidak terbatas. Bisnis jual beli online atau *e-commerce* di Indonesia diperkirakan terus bertumbuh dengan semakin banyaknya perusahaan yang mulai mengembangkan usaha ke ranah digital. Berkembangnya dunia bisnis *online* saat ini baik dalam skala kecil maupun besar telah memangkas jarak antara penjual dan pembeli yang berada pada lokasi yang berjauhan. Jarak saat ini sudah bukan menajdi suatu hambatan untuk melakukan jual beli antar daerah/wilayah, antar pulau maupun antar negara sekalipun. Internet membuktikan bahwa adanya aktivitas jual beli *online* semakin marak dan banyak yang menjadikan tren gaya hidup masa kini. Adanya binis jual beli online ini sangat berpenagruh besar dampaknya dengan perokonomian saat ini, UMKM pun bisa bersaing di dunia bisnis online ini, karena bisnis online ini masih bisa di jalankan dari rumah dan bisa sebagai tambahan penghasilan. Dikondisi covid -19 yang ini ternyata malah terjadi peningkatan jumlah pelanggang bisnis online ini. Ini dibuktikan dari survei yang dilakukan oleh BPS (Badan Pusat Statistik) penjualan online pada masa pandemi ini malah melonjak tajam bila dibandingkan dengan penjualan di bulan Januari 2020.Tidak dipungkiri, berkembangnya bisnis jual beli online ini sangat membutuhkan jasa pengirimin atau kurir.

Keberadaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan masyarakat umum namun juga bagi pelaku bisnis. Para pebisnis online atau bisa dikatakan e-

commerce menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang untuk pelanggan atau customernya ke seluruh Indonesia hingga ke luar negeri. Melihat banyaknya jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia membuat para pelaku bisnis perlu menentukan jasa pengiriman yang tepat untuk digunakan. Melakukan survey terhadap jasa pengiriman yang akan digunakan penting dilakukan untuk mengetahui kredibilitas jasa pengiriman yang ada. Selain itu, pelayanan yang profesional, kecepatan pengiriman, biaya pengiriman, kemudahan dalam menggunakan jasa, serta asuransi atau jaminan pengiriman yang ditawarkan menjadi faktor yang harus dipertimbangkan dalam menggunakan jasa pengiriman barang.

Di Indonesia sendiri telah banyak bisnis pengiriman barang yang semakin meningkat seiring perkembangan bisnis online saat ini.Persaingan dalam dunia bisnis tidak hanya pada bidang industri, perdagangan, dan retail namun juga pada perusahaan jasa. Perusahan jasa yang dimaksud disini adalah perusahaan yang memberikan jasa pengiriman barang atau bisa disebuat kurir. Perusahaan pengiriman dibutuhkan untuk menghubungkan antar dan pembeli pada kegiatan jual beli online, karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan jarak yang dekat ataupun jauh. Jasa pengiriman barang ini sangat dibutuhkan dalam bisnis online ini. Oleh karena itu banyak perusahaan jasa yang menawarkan jasanya dengan berbagai layanan dan keunggulannya masing-masing. Kedepannya perusahaan jasa pengiriman barang dapat berbasis kepada teknologi, terutama teknologi informasi yang menjadikan jasa pengiriman dapat lebih unggul. Selain itu perusahaan jasa juga harus bisa bersaing di harga.

Persaingan dalam industri jasa pengiriman menjadi semakin ketat. Selanjutnya, konsumen akan menentukan dan memutuskan untuk membeli jasa sesuai kebutuhanya. Menurut Kotler dan Keler (2009), konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Utuk memenuhi kebutuhan konsumen perusahaan perlu meyakinkan konsumen untuk membeli jasa perusahaan yang ditawarkan. Industri jasa pengiriman jasa barang di Indonesia dikuasai oleh beberapa merek besar, antara lain Pos Indonesia,J&T,JNE, dan perusahaan jasa pengiriman lainya.

J&T merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia. J&T berada di bawah menejemen PT.GLOBAL JET EXPRES, prusahan penyedia expedisi ini dibagun pada tangga 20 Agustus 2015,sesuai dengan visi J&T yaitu memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titpan atau cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seliruh Indonesia, serta mensejaterakan masyarakat kurang mampu. J&T memiliki tiga layanan unggulan yang ditawarkan yaitu REGULER, JND dan JSD. Berbagai pilihan varian produk yang tersedia membuat J&T menerapkan tingkatan tariff yang berbeda disesuaikan dengan berat dan tujuan pengiriman. J&T sangat berkontribusi terhadap bisnis online dari bisnis UMKM sampai bisnis besar yang ada di Indonesia. J&T tersebar di seluruh Indonesia sampai ke plosok-plosok daerah. Salah satunya adalah J&T yang ada di kabupaten Buleleng tepatnya di kota Singaraja berlokasi di jalan gajahmada no107 banjar jawa. Dengan keberadaan perusahaan expedisi ini mempermudah pambisnis online yang ada di kota singaraja untuk mengembangkan bisnisnya.

Adapun kendala yang dialami pembisnis online pada tahun ini adalah terjadinya pandemi covid-19 yang mengakibatkan semua sektor ekonomi menjadi terganggu, Sehingga juga berdapampak pada prusahaan expedisi J&T di seluruh Indonesia maupun yang ada di daerah. Karena pemerintah menerapkan banyak kebijakan untuk mencegah penularan covid-19 diantaranya banyak di daerah-daerah menerapakan aturan PSBB, hal ini menyebabkan berdampak pada daya beli masyarakat dan juga berdampak pada expedisi J&T, sehingga pendapatan pada awal pandemi mengalami penurunan yang signifikan. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Jumlah Total Barang Datang Dari Bulan Januari – November Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pickup
1	Januari	7.585
2	Februari	7.961
3	Maret	3.875
4	April	3.722
5	Mei	5.929
6	Juni	6.820
7	Juli	6.899
8	Agustus	7.286
9	September	13.752
10	Oktober	9.821
11	November	9.278
12	JUMLAH	69.071.029

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa sebelum terjadinya pandemi pada bulan januari dan februari jumlah pickup masih stabil, sedangkan pada bulan maret

terjadi pandemi sehingga menyebabkan penurunan yang sangat signifikan akibat diterapakannya PSBB oleh pemerintah, tetapi pada bulan mei pemerintah mulai melonggarkan anturan PSBB yang dimana masyarakat mulai melakukan kegiatan perekonomian hal ini biasa dilihat pada tabel bulan mei terjadi peningkatan daripada bulan sebelumnya, pada bulan sebilan samapai bulan sebelas mulai terjadi peningkatan yang sangat drastis hal ini disebabkan program promo salah satu rekanan yang mengangdeng J&T sebagain perusahaan expedisinya.

Naik turunya minat masyarakat terhadap jasa\pelayanan J&T membuat perusahaan menerapkan kebijakan baru, seperti memberikan diskon pada pengiriman di hari minggu sebesar 30% dari hari-hari biasa, serta memberikan bebas biaya admin dan promo-promo lainya. Kebijakan tersebut dibuat oleh perusahaan agar antusiasi masyarakat terhadap jasa J&T semakin meningkat, perkembangan program yang diterapkan oleh J&T relative lamban karena pengaruh prilaku dan budaya masyarakat bali yang sudah terbiasa berbelanja langsung untuk memperoleh barang yang diinginkan sangat memmacu perusahaan agar memberikan pelayanan lebih agar minat masyarakat biah lebih meningkat terhadap jasa J&T. Ketitdak tepatan dalam pengiriman barang juga sebagai salah satu acuan minat masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan dari prusahaan jasa J&T.

Efektifitas jasa J&T berdasarkan ketepatan waktu terbilang tidak efektif,karena factor keterlambatan dalam expedisi dilihat dari alur pengiriman banyak traslit yang mengakibatkan banyak waktu yang membuat barang lebih lambat sampai pada penerima. Berdasarkan masalah yang sudah penulis paparkan diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai

keberadaan jasa J&T sebagai jasa pengiriman barang, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Presepsi Masyarakat Terhadap J&T di singaraja”.

1.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan identifikasi masalah penelitian, maka ditemukan beberapa masalah di dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada masalah yang terkait dengan presepsi masyarakat terhada J&T, untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa J&T.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi kinerja?
2. Bagaimana persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi pelayanan?
3. Bagaimana persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi keandalan?
4. Bagaimana persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi karakteristik jasa?
5. Bagaimana persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi kesesuaian dengan spesifikasi?
6. Bagaimana persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi hasil?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui.

1. Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di buleleng ditinjau dari dimensi kinerja.
2. Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di buleleng ditinjau dari dimensi pelayanan.
3. Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di buleleng ditinjau dari dimensi keandalan.
4. Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di buleleng ditinjau dari dimensi karakteristik produk.
5. Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di buleleng ditinjau dari dimensi kesesuaian dengan spesifikasi.
6. Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di buleleng ditinjau dari dimensi hasil.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan wawasan, informasi, serta ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan PT. MITRA DEWATA SUKSES (J&T).

2. Manfaat Praktis

   a) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pemahaman langsung bagi peneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan J&T di buleleng.

b) Bagi PT. Mitra Dewata Sukses(J&T)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Mitra Dewata Sukses(J&T)sehingga dapat memberikan suatu inovasi baru untuk mengembangkan sistem dan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan pengiriman barang.

c) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai koleksi tambahan penelitian dan dapat menjadi referensi tambahan untuk yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.