

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat perkembangan perekonomian dunia ditandai dengan adanya globalisasi di berbagai bidang yang disertai dengan tingginya arus penduduk, arus mata uang dan barang dalam arus perdagangan. Di sisi lain, dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, beban kerja pemerintah semakin meningkat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dalam jarak jauh menjadikan layanan ini sangat penting. Saat ini terdapat banyak sekali perusahaan jasa ekspedisi darat, mulai dari perusahaan besar dan kecil hingga perusahaan asing besar yang memiliki cabang di luar negeri, semua bertujuan untuk meyakinkan pelanggan menggunakan jasanya.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, layanan pengiriman barang telah menjadi salah satu komponen utama dalam rantai pasokan. Perusahaan ekspedisi seperti J&T Express berperan penting dalam memastikan barang-barang yang dikirimkan sampai ke tangan konsumen dengan cepat dan aman. Perkembangan dunia dalam aspek teknologi informasi yang semakin maju pada saat ini dampaknya telah terasa oleh masyarakat, kini dari melakukan belanja tradisional ke belanja modern dapat diakses melalui teknologi yang tersambung dengan internet.

Jasa pengiriman barang adalah pelayanan yang dapat Memberikan kemudahan dalam proses pengiriman barang antar kota kepada Orang lain. Pengiriman barang bisa berupa dokumen penting, barang logistik, produk-produk elektronik, dan lainnya. Saat ini perkembangan jasa pengiriman semakin pesat, hal ini dipengaruhi oleh perkembangan toko online yang menggunakan jasa pengiriman. Banyak sekali perusahaan jasa yang melakukan pengiriman barang dan salah satunya J&T Express. J&T Express adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang beroperasi di Indonesia, yang didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan harus terus berinovasi agar dapat bersaing dengan kompetitor

serta harus mempertahankan konsumen. Semacam inovasi teknologi pada sistem pengiriman, dan pelayanan yang mengutamakan tanggung jawab serta tingkat loyalitas kepada konsumen supaya dapat mempertahankan kepuasan konsumennya. Kualitas pelayanan jasa pengiriman memiliki kedudukan penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat bertahan dan tetap memperoleh kepercayaan konsumen.

Tidak mudah meyakinkan pelanggan untuk menggunakan fasilitas dan layanan tetap, salah satunya adalah dengan meningkatkan kepuasan konsumen dalam layanan pengiriman barang. Sehingga jika semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan maka semakin besar pula kemungkinan dalam mengambil keputusan menjadi pelanggan setia di J&T Express.

Hal yang sesuai disampaikan Tjiptono (2014: 268) mengemukakan bahwa: kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. J&T Express terkadang lalai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, seperti keterlambatan pengiriman paket, kerusakan paket atau menjatuhkan paket dan kerusakan kemasan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan pelanggan baik, maka dapat menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Bahwa masyarakat perlu meningkatkan kualitas pelayanan konsumen agar lebih baik di masa yang akan datang.”

Keberadaan pemasok jasa pengiriman barang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja arus barang dari daerah ke daerah. Fungsi utama dari penyedia jasa pengiriman adalah metode pengangkutan barang dari tempat asal pengiriman ke tempat tujuan. Peran sarana transportasi meliputi barang yang menyediakan akses transportasi jarak pendek (dalam kota) dan transportasi jarak jauh (luar kota). Seiring waktu, pelanggan sering membicarakan layanan J&T Express.

Kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam kesuksesan suatu perusahaan. Ketika konsumen puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan berpotensi untuk melakukan pembelian berulang. Selain itu, konsumen yang puas juga berpotensi untuk memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang dapat berdampak positif pada citra dan reputasi perusahaan. Dalam konteks layanan pengiriman barang, kepuasan konsumen menjadi faktor kunci karena pengiriman yang tepat waktu, aman, dan andal sangat penting bagi konsumen yang melakukan pembelian online. Jika konsumen merasa puas dengan layanan pengiriman barang yang mereka terima, mereka akan merasa dipenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Sebaliknya, jika ada masalah atau ketidakpuasan dalam layanan pengiriman, konsumen mungkin merasa frustrasi, kehilangan kepercayaan, dan bahkan beralih ke penyedia layanan lain.

Hal yang sesuai disampaikan Kotler & Keller, (2016: 153) mengemukakan bahwa: ‘‘Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau frustrasi seseorang sebagai akibat membandingkan produk atau jasa yang mereka rasakan sesuai dengan harapan. Jika sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas. Konsumen diharapkan merasa tidak puas. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan ukuran dari tanggapan seseorang terhadap persepsi terhadap suatu produk atau jasa yang dirasakan setiap konsumen’’.

Kabupaten Nias Barat merupakan salah satu wilayah yang terletak di Provinsi Sumatera Utara Indonesia. Wilayah ini memiliki potensi pasar yang cukup besar dan merupakan pusat aktivitas ekonomi di daerah tersebut. Banyak perusahaan, baik skala kecil maupun besar, yang beroperasi di Kabupaten Nias Barat, yang mencakup berbagai sektor industri dan perdagangan. Pentingnya pengiriman barang yang andal dan efisien di daerah ini terletak pada dampaknya terhadap kesuksesan bisnis. Perusahaan-perusahaan di Kabupaten Nias Barat sering kali mengandalkan jasa pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks ekonomi yang semakin global dan kompetitif, perusahaan jasa pengiriman barang di Kabupaten Nias Barat juga harus bersaing dengan perusahaan dari daerah lain. Kemampuan mereka untuk mengirimkan barang dengan cepat dan aman kepada konsumen menjadi faktor yang membedakan mereka. Pengiriman barang yang andal dan efisien membantu perusahaan-perusahaan ini dalam memenuhi permintaan konsumen dengan baik, dan mengurangi kemungkinan kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman, serta menjaga kepercayaan pelanggan.

Selain itu, pengiriman barang yang andal dan efisien juga berdampak pada produktivitas bisnis secara keseluruhan. Jika perusahaan dapat mengandalkan layanan pengiriman yang baik, mereka dapat fokus pada kegiatan inti bisnis tanpa khawatir terlambatnya pengiriman barang atau masalah logistik lainnya. Hal ini memungkinkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan daya saing di pasar.

Dengan demikian, penting bagi perusahaan-perusahaan di Kabupaten Nias Barat untuk bekerja sama dengan penyedia layanan pengiriman barang yang handal dan efisien. Dengan memastikan pengiriman barang yang tepat waktu dan aman sampai di tangan konsumen, sehingga perusahaan-perusahaan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya, mempertahankan hubungan bisnis yang baik, dan mencapai kesuksesan dalam pasar yang kompetitif di daerah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti, Peneliti menemukan beberapa masalah pelayanan terkait kepuasan pelanggan pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat yakni ketika ada pelanggan yang mengklaim kerusakan barang terkadang cara penanganan karyawan yang kurang ramah dan tidak sabar terhadap keluhan yang diajukan kons dan dibiarkan begitu saja tanpa memberikan solusi yang tepat, Kemudian karyawan J&T (kurir) yang hendak mengantarkan paket ke alamat pelanggan sering kali tidak di konfirmasi dulu apakah barang akan di antarkan di alamat sehingga ketika kurir datang di alamat kadang pelanggan pun tidak ada di tempat mengira paketnya tidak diantarkan hari itu dan tanpa konfirmasi dulu barang tersebut

dikembalikan (*return*) sepihak membuat pelanggan sering kali emosi dengan sistem seperti itu dan sering kali kurir pun tidak mengantarkan paket di alamat melainkan dijemput langsung di kantor itu membuat pelanggan sering mengeluh atas pelayanan yg diberikan padahal ketika pelanggan memesan barang itu dikenakan biaya ongkos kirim. ketanggapan yang kurang dari karyawan seperti ketika terjadi kendala atau masalah pengiriman paket tidak memberikan solusi atau alternatif yang tepat atau memuaskan bahkan tidak direspon dengan cepat, pengepakaan barang yang tidak rapi, dan kurangnya informasi yang jelas dengan melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express Di Kabupaten Nias Barat mampu merubah cara pelayanan mereka mulai dari meminta maaf terhadap complain pelanggan terkait persoalan yang dihadapi pelanggan, mendengarkan dan memahami keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, kepastian informasi serta penindak lanjutan dari keluhan-keluhan pelanggan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian ini “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Di Kabupaten Nias Barat”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat.

1.3 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat?
- b. Bagaimana upaya J&T Express di Nias Barat dalam memenuhi kepuasan konsumen?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat.

- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan J&T Express Nias Barat dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

- a. Bagi peneliti:

Peneliti akan mendapatkan manfaat dalam bentuk peningkatan pemahaman dan pengetahuan dalam menggunakan layanan pengiriman barang. Peneliti juga dapat mengembangkan keterampilan dalam merancang dan melaksanakan penelitian serta menganalisis data. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau bukti karya ilmiah yang dapat meningkatkan reputasi dan pengakuan peneliti dalam bidang studi yang relevan.

- b. Bagi lokasi penelitian (Kabupaten Nias Barat):

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman barang dari J&T Express di wilayah tersebut. Hasil penelitian dapat membantu pihak terkait, seperti J&T Express dan pemerintah setempat, dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam layanan yang disediakan. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

- c. Bagi Universitas Nias:

Penelitian ini dapat meningkatkan reputasi dan pengakuan Universitas Nias dalam bidang penelitian dan kontribusi terhadap pemahaman tentang kepuasan konsumen dalam industri pengiriman barang. Universitas Nias dapat menjadi pusat pengetahuan dan penelitian yang dapat diandalkan dalam hal ini, sehingga meningkatkan citra dan daya tarik universitas bagi calon mahasiswa, peneliti, dan masyarakat umum.

- d. Bagi peneliti selanjutnya:

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau sumber inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan studi tentang kepuasan pelanggan dalam industri pengiriman barang. Penelitian ini dapat menjadi titik awal untuk penelitian lebih lanjut yang melibatkan

variabel-variabel tambahan, populasi yang lebih luas, atau lokasi penelitian yang berbeda. Dengan membangun pada penelitian sebelumnya, peneliti selanjutnya dapat memperluas pemahaman kita tentang kepuasan pelanggan dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dalam bidang ini.