

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, layanan distribusi pengiriman barang menjadi salah satu elemen penting dalam rantai pasokan global. Kecepatan, keandalan, dan efisiensi layanan distribusi sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan juga keberhasilan serta daya saing perusahaan. Di Indonesia, seiring dengan pertumbuhan industri e-commerce yang pesat, permintaan untuk layanan pengiriman barang yang cepat dan efisien semakin meningkat. Konsumen modern mengharapkan pengiriman yang tepat waktu, dengan proses yang transparan dan sistem pelacakan yang mudah diakses. Hal ini menuntut perusahaan penyedia layanan distribusi, seperti J&T Express, untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka guna memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman aktual yang diterima pelanggan selama proses pengiriman. Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana perusahaan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan terhadap kualitas layanan, termasuk kecepatan, keamanan, dan akurasi pengiriman barang. Oleh karena itu, perusahaan yang mampu memenuhi standar tinggi dalam hal ini akan memiliki pelanggan yang lebih loyal dan cenderung

merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Layanan distribusi yang efektif memastikan barang sampai ke pelanggan dalam kondisi baik dan tepat waktu. Christopher (2018) menjelaskan bahwa ketepatan waktu dan pengiriman barang yang aman berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Jika layanan pengiriman tidak sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan dan merusak citra perusahaan. Kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pengiriman, tetapi juga oleh transparansi informasi, kualitas layanan pelanggan, dan fleksibilitas layanan yang ditawarkan. Parasuraman (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan dan memainkan peran kunci dalam mengelola ekspektasi pelanggan.

J&T Express Cabang Lotu, yang berada di Kabupaten Nias Utara, merupakan salah satu cabang yang melayani distribusi pengiriman barang dengan komitmen untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Namun, di lapangan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam memenuhi harapan pelanggan, terutama terkait dengan kondisi infrastruktur jalan dan kualitas layanan. Berdasarkan pengamatan awal, beberapa masalah yang sering terjadi di J&T Express Cabang Lotu antara lain keterlambatan pengiriman, terutama di daerah yang memiliki akses jalan yang buruk atau rusak. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, terutama ketika barang yang dikirimkan memiliki urgensi tinggi atau bernilai tinggi. Ketidakpastian dalam pengiriman barang yang

seharusnya tiba tepat waktu dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak dihargai dan dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

Selain itu, adanya keluhan terkait kurir yang enggan mendistribusikan barang ke alamat yang jauh atau sulit dijangkau, karena kondisi jalan yang buruk, juga merupakan tantangan yang perlu diatasi oleh J&T Express Cabang Lotu. Keterbatasan rute pengiriman, baik karena kondisi geografis maupun infrastruktur jalan yang belum memadai, menjadi faktor penghambat yang perlu segera dicari solusinya. Dalam hal ini, perusahaan perlu menyediakan jalur alternatif dan sistem pelacakan yang lebih transparan untuk memastikan setiap pengiriman dapat dipantau secara real-time oleh pelanggan.

Selain masalah yang terkait dengan infrastruktur, terdapat pula masalah terkait kurangnya transparansi dalam proses pengiriman. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa mereka tidak menerima informasi yang cukup terkait status pengiriman barang mereka. Kurangnya pembaruan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu tiba dan proses pengiriman dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak yakin tentang keberadaan barang yang mereka kirimkan atau terima.

Lebih lanjut, beberapa pelanggan di J&T Express Cabang Lotu juga mengungkapkan bahwa mereka membutuhkan opsi layanan ekspres atau prioritas, namun pilihan layanan tersebut terbatas atau bahkan tidak tersedia di cabang tersebut. Hal ini menjadi faktor penghambat yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya bagi mereka yang membutuhkan pengiriman yang lebih cepat atau mendesak. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan kembali terkait

variasi layanan yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen pelanggan yang lebih beragam.

Masalah lain yang ditemukan adalah komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan petugas layanan, terutama dalam hal penanganan keluhan atau pertanyaan terkait pengiriman. Beberapa pelanggan merasa bahwa respon dari pihak admin atau kurir tidak cepat atau tidak memadai dalam menangani masalah yang mereka hadapi. Hal ini berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan.

Menghadapi tantangan-tantangan tersebut, J&T Express Cabang Lotu perlu terus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Berdasarkan teori kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Kotler dan Keller (2019), perusahaan yang mampu memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan akan memperoleh loyalitas pelanggan yang lebih tinggi. Untuk itu, perlu dilakukan perbaikan infrastruktur, peningkatan variasi layanan, transparansi dalam proses pengiriman, serta peningkatan komunikasi dengan pelanggan.

Dengan mengatasi masalah-masalah tersebut, J&T Express Cabang Lotu akan lebih mampu memastikan bahwa pengiriman barang dilakukan dengan tepat waktu, aman, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas jangka panjang, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan dan daya saing perusahaan di pasar pengiriman barang yang semakin kompetitif.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dalam latar belakang di atas, fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterlambatan Pengiriman Barang
2. Kualitas Pelayanan
3. Transparansi dalam Proses Pengiriman barang
4. Variasi Layanan atau Opsi Pengiriman
5. Komunikasi antara Pelanggan dan Petugas Layanan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara?
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan teori layanan dan manajemen logistik.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai dinamika kepuasan pelanggan dalam konteks distribusi barang, yang dapat digunakan untuk memperkuat metodologi penelitian dan teori yang ada, serta memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di wilayah yang kurang dieksplorasi.

- b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Penelitian ini dapat memperkuat reputasi Universitas Nias sebagai institusi yang mendukung penelitian relevan dan aplikatif dalam konteks lokal, serta memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapan hasil penelitian di sektor bisnis dan layanan.

- c. Bagi Lokasi Penelitian (J&T Expres Lotu Kabupaten Nias Utara).

hasil penelitian ini dapat memberikan informasi berharga tentang aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki, serta memungkinkan perusahaan untuk mengimplementasikan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas.

- d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan dari penelitian ini akan menyediakan dasar referensi yang solid dan perspektif baru yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya untuk eksplorasi lebih lanjut dalam bidang layanan distribusi, serta memberikan contoh praktis dalam studi kasus kepuasan pelanggan di wilayah serupa atau berbeda.