

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pesatnya kemajuan perkembangan zaman baik dari bidang ilmu pengetahuan ataupun dari teknologi merupakan salah satu ciri-ciri dari era modernisasi. Hal ini juga menuntut perubahan dalam segala bidang kehidupan manusia terutama bidang penyedia pelayanan barang dan jasa. Salah satu faktor pendorong perkembangan jasa kurir yaitu disebabkan dengan adanya *e-commerce* yang berkembang pesat mengikuti era modernisasi saat ini. Pasar jasa kurir akan terus berkembang dengan adanya pelaku bisnis yang melihat peluang yang ada dan memperluas pangsa pasarnya ke berbagai daerah hingga luar negeri.

Sejak dahulu, masyarakat sudah mengenal pentingnya pemenuhan akan kebutuhan pertukaran dan pengiriman barang. Untuk memenuhi kebutuhan pertukaran barang dari satu tempat ke tempat lainnya, masyarakat pada zaman dahulu menggunakan jalur laut seperti kapal ataupun jalur darat seperti berjalan kaki atau menggunakan kendaraan lainnya.

Jasa pengiriman barang saat ini telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap pelaku usaha. Konsumen membutuhkan penyedia jasa pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang akan dikirim sampai tepat waktu dan dalam keadaan baik. Para pengusaha jasa kirim bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan.

Dunia usaha sudah menghasilkan banyak produk, benda serta jasa yang membagikan bermacam keunggulan serta keunikan dari tiap produk, benda serta jasa. Oleh sebab itu, pelanggan mempunyai banyak opsi dikala memakai produk, benda, serta layanan yang disediakan oleh produsen. Salah satu produsen yang menawarkan bermacam berbagai produk, benda serta jasa dan bermacam opsi produk, benda serta jasa merupakan salah satu jasa pengiriman di Indonesia ialah PT Global Jet Express ataupun biasa diucap J&T Express.

Menurut (Hendarko, 2020) J&T Express atau biasa disebut J&T merupakan salah satu perusahaan logistik dan ekspedisi yang berkembang di Indonesia. J&T Express didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015 oleh founder sekaligus owner J&T Express Jet Lee. J&T yang memiliki nama resmi PT. Global Jet Express mulai beroperasi pada awal September 2015. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di Pluit, Jakarta Utara.

Sebagai perusahaan yang memiliki cakupan layanan di seluruh wilayah Indonesia tentunya perusahaan ini dibangun dengan pondasi dan etos kerja yang kuat. J&T merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang relatif baru yaitu mulai beroperasi pada tahun 2015 hingga saat ini. Sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang relatif baru J&T Express telah menunjukkan bahwa perusahaan tersebut mampu bersaing dan bertahan dengan iklim persaingan yang ketat dengan banyaknya perusahaan yang telah lama berdiri.

Pada tahun 2015 J&T Express hadir pertama kali di Indonesia dan menghadirkan layanan pionir operasional 365 tanpa libur. Di tahun 2017 J&T Express menjadi brand pertama di Indonesia yang fokus pada bisnis online dengan meluncurkan slogan “Express Your Online Business”. J&T Express sukses meraih Top Brand Award 2018 ke Negara Asia Tenggara yakni Malaysia dan Vietnam. Di tahun 2019 J&T Express sudah mencapai penghargaan Go Asean Champion 2019 serta sukses perluasan ke 4 Negeri Asia Tenggara yang lain ialah Filipina, Thailand, Singapore serta Kamboja.

Di seluruh Indonesia, terdapat hampir 100 pusat pendistribusian paket (gateway) J&T Express dengan perlengkapan yang handal, tidak hanya itu pula mempunyai lebih dari 4.000 titik pembedahan, mempunyai lebih dari 30.000 sumber energi manusia terlatih, serta ribuan armada buat menunjang pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi serta lintas pulau.

Menurut (Tjiptono, 2016:23) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh dari membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dari suatu produk dengan harapannya, puas atau tidaknya pelanggan tergantung dari kinerja produk dibandingkan dengan harapan pelanggan, dan apakah pelanggan menjelaskan penyimpangan atau kesenjangan antara kinerja dan

harapan. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan akan tidak puas dan apabila kinerjanya seperti yang diharapkan maka dia akan puas, pada saat yang sama pelanggan sangat puas atau bahkan senang jika kinerjanya melebihi harapan.

Sebagian aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain aspek keyakinan, yang mencerminkan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur dalam mengirimkan paket pelanggan. Berikutnya aspek harga yang bisa mempengaruhi konsumen supaya mengenakan jasa J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur, yang terakhir ialah aspek mutu pelayanan yang bisa mencerminkan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur dalam perihal mutu pelayanannya kepada pelanggan.

Menuru (Priansa, 2017:78) kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Menurut (Mowen & Minor, 2017:116) kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat oleh pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya, sedangkan

Bersumber pada riset terdahulu yang dicoba oleh (Mahendra & Indriyani, 2018) yang bertajuk Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo, hasil dari riset ini ialah kalau ada pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. Perihal ini menampilkan kalau hipotesis yang berbunyi terdapatnya pengaruh kepercayaan pelanggan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo bisa dinyatakan diterima serta teruji kebenarannya.

Menurut (Swastha, 2016:17) harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Harga menjadi faktor penting dalam pemilihan jasa pengiriman oleh para pelanggan hal ini menuntut J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur untuk memaksimalkan pengiriman agar konsumen merasa puas. Sedangkan menurut (Armstrong, 2016:42) harga adalah sejumlah uang yang ditagih atas suatu produk atau jasa, atau jumlah semua nilai yang diberikan oleh

pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Bersumber pada riset terdahulu yang dicoba oleh (Mutiara, Hamid, & Suardi, 2021) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan layanan, harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ulu bete laut masamba kabupaten luwu utara. Teknik penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling atau dengan kata lain random sampling. Penelitian ini juga menggunakan teknik uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis melalui analisis regresi linier berganda. Oleh karena itu hasil penelitian di atas menunjukkan hasil dimana kualitas pelayanan dalam hal ini terdiri dari lima dimensi variabel yaitu bukti fisik, kehandalan, tanggung jawab, keamanan dan empati, sedangkan hasilnya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2016:67) Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian keunggulan itu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan menurut (Kasmir, 2017) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga atasan atau pimpinan.

Bersumber pada riset terdahulu yang dicoba oleh (Farhan, Sasmita, & Sari, 2021) yang bertajuk pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada restoran Brotta Suki Dan Bbq Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan merupakan penelitian hubungan sebab akibat yang bertujuan untuk dapat mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih, yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas dan harga). dan variabel dependen. (kepuasan pelanggan). Berdasarkan hasil uji statistik 13 dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel yang diasumsikan hanya dua variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel kualitas pelayanan dan harga. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik dan harga yang semakin kompetitif menghasilkan rasa yang lebih banyak dan meningkatkan kepuasan konsumen pada konsumsi makanan di restoran Brotta Suki Dan Bbq.

Kepercayaan, kualitas pelayanan dan tarif jasa sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasanya. Dalam hal pengembangan kepuasan pelanggan perusahaan perlu meningkatkan kepercayaan, kualitas dari pelayanan yang diberikan serta menentukan tarif jasa yang tepat. Maka dari fenomena tersebut penulis ingin mengetahui sejauh mana kemampuan perusahaan jasa kurir J&T Express untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan J&T Express Pondok Bambu Jakarta Timur. Untuk mengetahui hal tersebut maka dibutuhkanlah riset pemasaran yang memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku pelanggan terhadap apa yang akan paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Pondok Bambu Jakarta Timur.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur”

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah diturunkan dari latar belakang masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur?
4. Apakah kepercayaan, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi peneliti, pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi sekaligus sebagai pedoman pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
2. Bagi penulis penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan dan dapat dijadikan acuan atau acuan dalam pengetahuan penulis.
3. Bagi perusahaan, perusahaan dapat memberikan saran hasil penelitian penulis untuk perkembangan perusahaan kedepannya, perusahaan yang bertahan dan berkembang adalah yang mampu tumbuh dan mempertahankan konsumen yang loyal dan puas.