

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan dibidang ekonomi di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya dan tumbuhnya berbagai perusahaan atau industri yang masing masing menjalankan usahanya dibidangnya masing masing. Salah satu nya adalah dengan tumbuh dan berkembangnya industri e-commerce yang didukung oleh ketersediaan jaringan dan aplikasi. Industri e-commerce sekarang ini pertumbuhan nya tergolong dahsyat dan cepat. Pertumbuhan yang cepat ini dikarenakan masyarakat sudah menempatkan sistem e-commerce sebagai gaya hidup, yang di jalankan oleh setiap lapisan masyarakat, baik itu lapisan masyarakat atas, menengah dan bawah.

Dengan semakin tinggi kebutuhan konsumen serta berkembangnya bisnis e-commerce maka secara otomatis akan membuka peluang usaha dibidang logistik dalam bentuk jasa pengiriman. Zaman sekarang jasa pengiriman barang adalah jasa yang memiliki andil besar terhadap perkembangan bisnis suatu perusahaan terutama di bidang pendistribusian atau logistik barang.

Perkembangan jasa pengiriman barang semakin cepat, ini dapat dilihat dengan bermunculannya perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman jasa seperti JNE, J&T, TIKI, Si Cepat, Ninja dll. Jasa pengiriman barang merupakan bagian dari kebutuhan konsumen saat ini. Konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang cepat, praktis, aman, murah dan mudah dalam pengiriman jasa. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh PT. Megatren untuk mendirikan perusahaan jasa pengiriman J&T cabang kampung melayu sebagai peluang bisnis yang sangat menjanjikan.

J&T merupakan sebuah perusahaan multinasional yang secara umum bergerak dibidang ekspedisi atau pengiriman barang yang bermarkas di Jakarta Indonesia, J&T bergerak dibawah naungan PT Global Jet, nama J&T diambil dari nama pendiri perusahaan yang bernama Jet Dan Tony. J&T muncul di Indonesia sebagai perusahaan jasa ekspedisi yang berbasis teknologi.

Seiring dengan banyaknya bermunculannya perusahaan jasa ekspedisi saat ini menjadi tantangan bisnis bagi J&T, beberapa masalah yang sering dihadapi J&T saat ini adalah alamat pengiriman ke pelosok, seringkali J&T mengalami overload barang sedangkan sumberdaya terbatas, adanya faktor cuaca dan adanya daerah yang belum diketahui oleh kurir J&T, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dan adanya keterlambatan penginputan resi,

Menurut Ruda da (1997) dan Sugiono (2012) mendefinisikan bahwa ketepatan waktu sebagai suatu standar yang telah ditetapkan, dimana sarana transformasi tiba, berangkat atau lewat pada saat tittle yang telah ditetapkan pada waktu yang tidak ditetapkan.

Secara umum ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang terpenting, yang diperhatikan oleh pelanggan, pelanggan akan melihat waktu pengiriman yang tercepat dan aman, ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen, dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan yang lain yang sejenis pula. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan diungkapkan baik, apabila pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas layanan jasa yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nilai dari kualitas itulah yang nantinya akan menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa dan memutuskan untuk menggunakan kembali produk dan jasa tersebut. Nilai yang dirasakan penting bagi sebagian konsumen sebab dan disitulah konsumen akan memutuskan untuk memiliki

hubungan jangka panjang dengan perusahaan. hubungan jangka panjang ini mengindikasikan dan bahwa konsumen/pelanggan merasa puas nilai yang dirasakan yang tinggi akan menciptakan atau membentuk citra merek (Brand Image).

Citra merek berhubungan dengan sikap berupa keyakinan terhadap merek, konsumen yang memiliki citra yang positif terhadap suatu merek akan lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian baik produk ataupun jasa. Citra merek merupakan bagian dari merek yang dapat dikenali namun tidak dapat diucapkan seperti lambang, desain, huruf atau warna khusus atau persepsi pelanggan atas sebuah produk atau jasa yang diwakili mereknya. Citra merek yang baik secara umum akan membentuk kepuasan bagi pelanggan yang menghasilkan kesan kualitas terhadap merek.

Perusahaan J&T Express adalah perusahaan jasa pengiriman yang berdiri tahun 2015 yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, dll. Perusahaan J&T berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumennya agar perusahaan tetap bersaing dengan perusahaan jasa lainnya.

Adapun produk layanan yang diberikan oleh J&T Express adalah:

1. J&T Super cepat

Merupakan layanan pengiriman tercepat yang hanya membutuhkan waktu sekitar 1-2 hari maksimal 3 hari

2. J&T Express (Reguler)

Layanan produk ini dengan tarif ongkos standar biaya pengiriman dibawah J&T Super lama pengiriman 2-5 hari

3. J&T Eco

Merupakan Layanan pengiriman ekonomis dengan biaya termurah karena harga sangat murah, pengiriman J&T Eco lebih lama dibandingkan dengan jenis layanan lainnya lama pengiriman 5-14 hari

Selain layanan diatas J&T juga memberikan layanan antar jemput barang ketempat pengiriman dilakukan 365 hari dengan sistem pelacakan real time

tracking system dengan jangkauan seindonesia ,sampai ke pelosok serta adanya layanan penggantian ongkos kirim 100% jika terjadi cacat atau kerusakan dan apabila paket tidak sampai.

Walaupun layanan J&T berpengaruh terhadap faktor lain seperti cuaca dan layanan penerbangan, namun dengan adanya jaminan uang kembali atau garansi merupakan komitmen J&T untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

Dengan adanya kualitas layanan yang baik didalam perusahaan, maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan apabila konsumen merasa puas, mereka akan menjadi konsumen tetap serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa yang sama. J&T Express cabang kampung melayu merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kasmir (2017;64) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan sesuai kebutuhan dan keinginannya. Kualitas pelayanan yang baik dapat tercapai dengan dukungan berbagai aspek seperti sistem, karyawan, layanan dll. Kualitas layanan didalamnya terdapat 5 dimensi yaitu ; keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang diberikan akan mewujudkan suatu kepuasan pelanggan. Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja tapi berdasarkan jasa yang diterima konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong (Firmansyah;2018) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Kepuasan pelanggan adalah respon atau anggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.

Berdasarkan latarbelakang diatas maka penelitian dilakukan untuk mengetahui ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan J&T Exspress cabang kampung melayu.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latarbelakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ;

1. Apakah ketepatan waktu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?
2. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?
3. Apakah nilai yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?
4. Apakah citra merek memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?
2. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?
3. Apakah nilai yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?
4. Apakah citra merek memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T di kampung melayu?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak diantaranya

1. Bagi penulis
Menambah pengetahuan penulis tentang objek yang diteliti baik secara teoritis maupun secara aplikasi.

2. Bagi perusahaan

Memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan mengenai strategi bersaing selain itu dapat memberikan saran dan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi akademisi

Dapat menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya guna menambah perkembangan ilmu pengetahuan terkait pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan / nilai yang di rasakan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen.