

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman globalisasi saat ini, ekspansi bisnis yang beroperasi di bidang ekspedisi barang makin mengalami peningkatan, sehingga pelanggan mempunyai banyak preferensi dalam memakai layanan pengiriman yang bisa dipercaya dengan mutu layanan yang maksimal. Diantara metode untuk memberikan peningkatan daya kompetitif ialah melalui pemberian layanan yang berkualitas selaras terhadap urgensi pelanggan dengan memahami keperluan serta kehendak pelanggan (Tjiptono, 2019). Tantangan baru muncul dengan terdapatnya wabah Covid-19 yang menimpa dunia. Pembatasan pergerakan dan penutupan bisnis yang diberlakukan untuk mengendalikan penyebaran virus telah mempengaruhi rantai pasokan global secara luas. Pengiriman barang menjadi terhambat karena pembatasan perjalanan, penutupan pelabuhan, serta peraturan karantina yang ketat. Hal ini mengakibatkan peningkatan waktu pengiriman, keterlambatan, dan bahkan pembatalan pesanan secara keseluruhan. Selain itu, tingginya permintaan untuk pengiriman barang secara *online* selama pandemi juga menempatkan tekanan tambahan pada sistem pengiriman yang sudah terbatas. Sebagai hasilnya, perusahaan bidang pengiriman barang dihadapkan pada kebutuhan untuk beradaptasi secara cepat dan mencari solusi kreatif untuk menjaga layanan tetap berjalan sementara tetap memprioritaskan keselamatan dan keamanan staf serta pelanggan (Tania, 2021).

Dalam menghadapi perubahan dinamis di tengah globalisasi dan krisis seperti pandemi, adaptasi dan inovasi menjadi kunci utama untuk menjaga daya saing bisnis pengiriman barang. Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan konsumen, bersama dengan respon yang cepat terhadap perubahan kondisi pasar, akan membantu memastikan bahwa layanan pengiriman tetap relevan, andal, dan dapat memenuhi ekspektasi konsumen, bahkan dalam situasi yang penuh tantangan. Salah satu perusahaan layanan jasa pengiriman yang mampu bertahan pada saat Covid-19, dan tetap eksis adalah J&T Cargo. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan pengiriman cepat dan efisien, dapat dikatakan bahwa jasa pengiriman *on-demand* seperti J&T Cargo, terutama yang terkait dengan barang besar maupun produk-produk lainnya, mengalami peningkatan mencapai 10-15%. Hal ini terjadi seiring dengan meningkatnya preferensi konsumen terhadap kemudahan dan kecepatan bertransaksi menggunakan jasa pengiriman J&T Cargo.

J&T Cargo adalah satu diantara penyedia layanan ekspedisi barang yang dikenal di Indonesia. Perusahaan ini fokus pada pengiriman barang dan paket dengan berbagai pilihan layanan, termasuk pengiriman domestik dan internasional. J&T Cargo berkomitmen untuk memberikan layanan yang cepat, andal, dan efisien kepada pelanggannya. J&T Cargo, didirikan pada tahun 2015, memulai perjalanannya sebagai penyedia layanan pengiriman barang di Indonesia dengan fokus pada solusi yang terjangkau dan berkualitas. Dalam waktu singkat, perusahaan ini meraih popularitas dan pertumbuhan pesat, memperluas layanannya ke berbagai kota dan kabupaten di Indonesia. Dengan fokus pada efisiensi operasional dan penerapan teknologi informasi yang

canggih, J&T Cargo berhasil menjadi salah satu pemimpin dalam industri pengiriman barang di Indonesia. Responsif terhadap pertumbuhan *e-commerce*, J&T Cargo terus meningkatkan infrastruktur logistik dan menyesuaikan diri dengan *tren global* untuk tetap menjadi aktor kunci dalam memenuhi kebutuhan logistik dan pengiriman di Indonesia.

Eksistensi penyediaan layanan ekspedisi barang mempunyai peranan yang vital untuk memberikan peningkatan kinerja peredaran barang dari serta ke sebuah area. Peranan utama dari fasilitator layanan ekspedisi ialah sebagai fasilitas transportasi barang dari lokasi muasal pengiriman menuju tujuan. Peranan sebagai fasilitas transportasi tersebut mencakup layanan dalam menyediakan kanal transportasi barang meliputi berjarak dekat ataupun jauh. Dalam bisnis layanan ekspedisi barang, produsen serta konsumen wajib melakukan interaksi dengan efisien agar membangun nilai prima sepanjang melaksanakan pembelian jasa. Garis besarnya manusia hendak memenuhi hajatnya secara baik melalui barang ataupun jasa (Kotler & Armstrong, 2013)

Hariato & Ellyawati (2023) mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi dan kemajuan perdagangan elektronik juga telah mengubah cara konsumen berbelanja dan bertransaksi. Dalam era digital yang terus berkembang, pesanan barang secara *online* telah menjadi suatu kebutuhan konsumen yang semakin mengandalkan layanan pengiriman untuk mendapatkan produk yang mereka beli. Dengan demikian, penyedia layanan pengiriman seperti J&T Cargo Ponorogo mendapati diri mereka berada dalam posisi yang semakin krusial dalam menentukan pengalaman konsumen dan, pada akhirnya, memengaruhi kesuksesan bisnis mereka.

J&T Cargo Ponorogo sebagai salah satu penyedia layanan pengiriman barang berkategori besar, memiliki konsumen tetap. Hal ini disebabkan tarif pengiriman yang relatif murah. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, tarif J&T cargo Ponorogo yaitu wilayah Jawa Timur adalah Rp. 30.000,- /11 kg, sedangkan luar Jabodetabek tarif normal Rp. 58.000,-/ 11 kg. Untuk tarif luar Jawa seperti Kalimantan sebesar Rp. 109.000,-/ 11 kg, dan tujuan paling jauh seperti Sorong/Papua Barat dikenai tarif Rp. 335.000,-/ 11 kg. Sementara itu, layanan unggulan yang paling diminati konsumen pada J&T Cargo Ponorogo adalah layanan *fast track*. Layanan ini menjadi pilihan bagi konsumen yang membutuhkan kecepatan waktu pengiriman dengan tarif mulai dari Rp. 11.000. Tidak hanya itu, persaingan di industri pengiriman semakin ketat, dengan sejumlah perusahaan bersaing untuk mendapatkan perhatian dan loyalitas konsumen (Bastian & Widodo, 2022). Dalam konteks ini, tidak hanya cukup untuk sekadar memberikan pengiriman yang cepat dan andal, tetapi juga untuk memahami kebutuhan dan preferensi konsumen secara mendalam. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan tarif yang kompetitif bukan lagi sekadar elemen-elemen opsional, melainkan faktor kunci yang dapat membuat perbedaan antara mempertahankan pelanggan dan kehilangan mereka kepada pesaing (Alfiyanto et al., 2020; Suharso, 2016) .

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa beberapa faktor yang memberi pengaruh kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan pengiriman. Kualitas layanan adalah aspek yang begitu krusial dalam menentukan kepuasan pelanggan. Layanan yang prima mencakup *responsif*, ramah, dan membantu dalam

menangani keluhan atau masalah konsumen (Nasution & Fitri, 2023). Kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, akurasi, keramahan staf, dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Selain itu, Ketepatan waktu pengiriman juga merupakan faktor krusial, karena keterlambatan pengiriman dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi konsumen dan berdampak negatif terhadap citra perusahaan (Jaya Sakti & Manajemen, 2018; Tania, 2021). Selanjutnya, tarif pengiriman juga memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen (Salma et al., 2019; Syamsuri, 2015). Tarif yang terlalu tinggi dapat memengaruhi pemilihan perusahaan jasa pengiriman (Putu & Nyoman, 2022). Walaupun banyak studi yang mendapati terdapatnya keserupaan hasil, tetapi masih terdapat perbedaan penemuan dari beberapa studi. Studi yang dilaksanakan (Deviana & Desitama, 2023; Hafizha et al., 2019; Luffi & Widyawati, 2022). Dalam penelitiannya mengungkapkan temuan lain, yaitu baik kualitas layanan, keakuratan waktu, maupun ongkos pengiriman, tidak berpengaruh kepada kepuasan konsumen pada perusahaan pengiriman barang.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, studi berikut memiliki tujuan untuk memberi pemahaman yang lebih mendetail terkait pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan konsumen dalam konteks J&T Cargo Ponorogo. Menurut perihal di atas, penulis memiliki ketertarikan melaksanakan studi melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen J&T Cargo Ponorogo”**.

1.2 Perumusan Masalah

Menurut uraian latar belakang tersebut, dapat diajukan beberapa pertanyaan yang hendak dikaji, ialah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo?
2. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo?
3. Apakah tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo?
4. Apakah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman berpengaruh secara stimultan terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo.
2. Mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo.
3. Mengetahui pengaruh tarif pengiriman terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo.
4. Mengetahui pengaruh stimultan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan konsumen J&T Cargo Ponorogo.

2) Manfaat Penelitian

1. Untuk penulis, dapat memberikan tambahan keilmuan, yang semoga kelak bisa mengimplementasikan konseptual yang telah dipelajari sepanjang perkuliahan.
2. Untuk pengelola, untuk perusahaan, hasil penelitian berikut bisa memberi wawasan yang lebih mendalam terkait aspek-aspek yang harus ditingkatkan dalam pelayanan pengiriman, seperti meningkatkan kualitas pelayanan atau menjaga ketepatan waktu pengiriman.

