

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan. Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Survive tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks. Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalumemperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancangpelayanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut.semuanya itu perlu ditempuh

oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. dalam persaingannya dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya.

J&T Express merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang di indonesia. j&t express sendiri melayani pengiriman keseluruhan pedalaman kota maupun luar kota maupun luar negeri. bukan hanya itu saja pihakj&t express juga menyediakan layanan pengambilan barang dan mengantar dengan cepat ke konsumennya.

Agen Kota Sungai Penuh sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dicapai target yang diharapkan. Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan J&T Express memberikan kepuasan melalui pelayannya, diperlukan riset pemasaran. Informasi dari hasil riset pemasaran tersebut bertujuan mengetahui sikap dan perilaku para pelanggan terhadap apa yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan menjadi pelanggan J&T Agen sungai penuh. Pada hakikatnya pengukuran kepuasan suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan.

Menurut Kotler dalam Kasmir (2017) “menyebut kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaanya”. Kepuasan menjadi

sebuah ukuran yang diberikan oleh setiap perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pada setiap pelanggannya. J&T Express Agen Sungai Penuh telah berusaha memenuhi semua faktor atau unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan, namun perusahaan belum mengetahui bagaimana penilaian para pelanggan terhadap J&T Express. Dengan fenomena masih banyak pelanggan J&T Express yang mengalami keluhan atas jasa kirim baik dari segi kerusakan barang maupun keterlambatan pengiriman barang.

Tabel 1.1
Survei Kepuasan Pelanggan

No	Nama Pelanggan	Kepuasan	Keluhan
1.	Daira	Pelayanan Bagus	Barang rusak
2.	Ayu	Antar Alamat	Keterlambatan Barang
3.	Wahyu	Bisa COD	Adanya Tambahan Biaya
4.	Abi	Pengiriman Cepat	Pelayanan Kurang baik
5.	Iis	Pelayanan Bagus	Keterlambatan Barang
6.	Iwan	Keamanan Barang	Fasilitas Kantor Buruk
7.	Dimas	Antar Alamat	Keterlambatan Barang
8.	Rifa	Antar Alamat	Kurir Kurang Ramah
9.	Tasya	Bisa COD	Keterlambatan Barang
10.	Budi	Pelayanan Bagus	Paket Salah Alamat
11.	Zura	Pengiriman Cepat	Ongkir Terlalu Mahal
12.	Antoni	Keamanan Barang	Kurir Tidak Antar alamat
13.	Agus	Paket diantar sesuai alamat	Fasilitas Kantor Buruk
14.	Reska	Bisa COD	Ongkir Terlalu Mahal
15.	Tegar	Pelayanan Bagus	Paket Salah Alamat

Sumber : J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan bahwa survei kepuasan pelanggan J&T Kota Sungai Penuh, yang menunjukkan bahwa masih banyak pelanggan yang kurang puas dikarenakan adanya barang yang rusak, keterlambatan pengiriman barang, tambahan biaya dan masih banyak lagi keluhan pelanggan

yang lain, ini dapat dijadikan fenomena untuk dilakukan penelitian dan sesuai dengan indikator survei kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Suwito (2018:257) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka dapat baik sesuai yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2014) merumuskan Kualitas Pelayanan seagai berikut :
 “definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan pelanggan, berikut ini ditampilkan ketentuan asuransi J&T.

Tabel 1.2
Ketentuan Asuransi J&T

No	Jenis Asuransi	Biaya Asuransi
1	Asuransi dokumen	Rp. 100.000
2	Biaya ganti rugi jika barang rusak atau hilang	Rp. 20.000.000
3	Biaya ganti rugi jika dokumen rusak atau hilang	Rp. 2.000.000

Sumber : J&T Cabang Kota Sungai Penuh, 2022

Tabel 1.2 menjelaskan tentang ketentuan asuransi yang ada di jasa pengiriman J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh, yang menyatakan bahwa asuransi dokumen sebesar Rp. 100.000, biaya ganti rugi jika barang rusak atau hilang Rp. 20.000.000 dan biaya ganti rugi jika dokumen rusak atau hilang sebesar RP. 2.000.000. Ini dapat dijadikan fenomena karena biaya asuransinya

masih tergolong mahal dan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu indikator asuransi.

Masalah atau persoalan yang biasa dihadapi baik oleh perusahaan maupun pelanggan berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan sebuah perusahaan kepada pelanggannya adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, dan tidak jelas, kedua, sumber daya manusia perusahaan yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan perusahaan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik yang dilakukan karyawan. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan, oleh karena itu J&T Express harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh konsumen. Salah satu fenomena yang menjadi penyebab terjadi ketidakpuasan kualitas pelayanan tersebut yakni kurangnya *cash counter* yang melayani pelanggan pada J&T Express Cabang sungai penuh sehingga pelanggan harus antri lama untuk mendapat pelayanan dari jasa pengiriman tersebut karena tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka pelanggan berfikir dua kali untuk kembali mengirim pada tempat tersebut dan mereka lebih baik mencari tempat pengiriman yang lain dan lebih baik pelayanannya, tidak adanya jaminan apabila terjadinya kerusakan barang yang diakibatkan oleh jasa pengiriman.

Menurut Kotler dalam Suwito (2018:257) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah Situasi yaitu keadaan atau kondisi yang dialami konsumen. Menurut yuniarti & finardi (2016), pengalaman adalah pengalaman pelanggan yang mengesankan secara signifikan mempengaruhi niat menggunakan jasa kembali oleh pelanggan serta niat untuk

merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain. Jika pengalaman yang di terima pelanggan ternyata memberikan rasa kepuasan, maka konsumen akan kembali menggunakan jasa tersebut, begitu juga sebaliknya. Jadi, fenomenanya keamanan barang kurang terjamin karena sering terjadinya kerusakan barang baik dari unsur kesengajaan ataupun tidak dan pihak J&T tidak bertanggung jawab.

Menurut Kotler dalam Suwito (2018:257) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah Penilaian atau Testimoni Pelanggan, yaitu penilain yang dilakukan oleh konsumen terhadap suatu produk. Menurut andrew griffith (2011) testimoni adalah cara untuk membangun kredibilitas, informasi yang dipublikasikan di media harus memihak kepada orang banyak dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Testimoni atau dalam kamus besar bahasa indonesia adalah testimonium pada dasarnya adalah pengakuan atau dukungan terhadap suatu bisnis dari konsumen yang puas.

Testimoni memantu konsumen dalam membuat keputusan untuk menggunakan produk/jasa karena mendapatkan rekomendasi dari pihak ketiga dan akan lebih meyakinkan jika ada seseorang yang sudah menggunakan produk/jasa berbagi pengalaman. Dengan fenomena banyak rekomendasi dari konsumen yang telah menggunakan jasa pengiriman J&T Express merasa kurang puas baik dari pelayanan maupun keamanan barang sehingga banyak konsumen lain yang beralih ke jasa pengiriman barang yang lain.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh dan mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan pelanggan terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk

mengadakan penelitian judul yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN TESTIMONI ORANG LAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EKSPRES KOTA SUNGAI PENUH.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang j&t ekspres dan seberapa besar pengaruh?
2. Apakah pengalaman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang j&t ekspres dan seberapa besar pengaruh?
3. Apakah testimoni orang lain berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang j&t ekspres dan seberapa besar pengaruh?
4. Apakah kualitas pelayanan, pengalaman dan testimoni orang lain berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang j&t ekspres dan seberapa besar pengaruh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang J&T Express Kota Sungai Penuh dan besarnya pengaruh tersebut

2. Untuk mengetahui apakah pengalaman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang J&T ekspres Kota Sungai Penuh dan besarnya pengaruh tersebut
3. Untuk mengetahui apakah testimoni orang lain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang J&T ekspres Kota Sungai Penuh dan besarnya pengaruh tersebut
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, pengalaman dan testimoni orang lain secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express dan besarnya pengaruh tersebut

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau pengetahuan baru kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat bermanfaat sebagai bahan pedoman atau pembanding untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyusun proposal skripsi dengan baik dan benar.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi tambahan dan dapat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan J&T untuk lebih memahami sejauh mana peranan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Serta dapat membantu perusahaan dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.