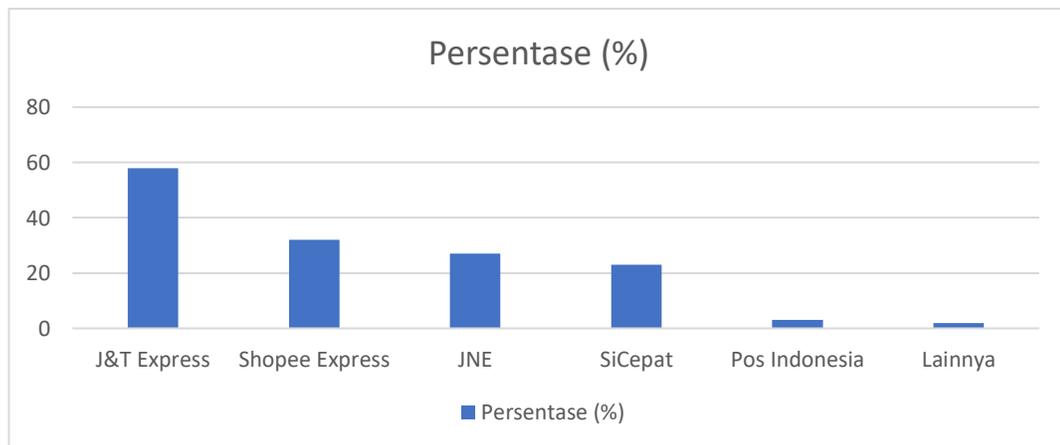


## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman globalisasi sekarang, terjadi kenaikan persaingan begitu cepat pada perusahaan jasa ekspedisi dikarenakan keberadaannya yang sangat dibutuhkan. Keberadaan perusahaan jasa ekspedisi menjadi dibutuhkan sebab masyarakat banyak yang merubah transaksi pembelian secara online. Bagi perusahaan jasa pengiriman, hal tersebut dapat menjadikan tantangan sekaligus peluang tersendiri. Hal tersebut dapat menjadi peluang disebabkan kemajuan bisnis pada jasa ekspedisi diperkirakan mengalami kenaikan yang sangat pesat cepat bersamaan dengan berubahnya bisnis secara elektronik. Sedangkan menjadi tantangan bagi perusahaan jasa ekspedisi, hal tersebut disebabkan karena perdagangan secara online, dan pelanggan mengharapkan pelayanan pada perusahaan jasa ekspedisi yang mudah, praktis serta cepat (Hendayana & Sari, 2021).

Banyaknya perusahaan jasa ekspedisi yang ada, menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan jasa tersebut. Adapun jasa ekspedisi yang hadir di Indonesia di antaranya JNE, Shopee Express, SiCepat, J&T Express, Pos Indonesia dan sebagainya.



Gambar 1. 1. Jasa Pengiriman yang sering dipakai ketika berbelanja online (2024)

*Sumber Data: kompas.com*

Berdasarkan hasil survei kompas.com bahwa 58% memakai J&T Express sebagai jasa pengiriman dalam berbelanja secara online, disusul dengan Shopee Express sebanyak 32%, 27% menggunakan JNE, 23% menggunakan jasa ekspedisi SiCepat, kemudian Pos Indonesia dengan pengguna sebanyak 3% dan 2% menggunakan jasa layanan ekspedisi lainnya.

Salah satu jasa layanan ekspedisi yang ikut bersaing yakni Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember. Perusahaan ini adalah perusahaan jasa yang melayani penerimaan dan pengiriman barang diberbagai kota, kecamatan, serta kabupaten di Indonesia baik berupa dokumen maupun barang. (Ningsih ,2022) Perusahaan ini berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015 PT. Global Jet Express, Prusahaan ekspedisi ini mengalami kemajuan dengan cepat meski tergolong perusahaan yang baru. Hal tersebut bisa dikarenakan perusahaan ini menyediakan berbagai macam layanan pengiriman sehingga konsumen dapat memilih perusahaan sebagai jasa ekspedisi baik itu barang maupun dokumen dan memuaskkannya (Rofiqoh ,2022).

Di wilayah Jawa Timur, J&T Express memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas perdagangan dan bisnis masyarakat. Dengan semakin maraknya bisnis online, kebutuhan pengiriman barang di wilayah ini mengalami peningkatan yang signifikan. J&T Express hadir dengan berbagai layanan, seperti reguler, ekspres, dan cargo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, hal ini menunjukkan bahwa dalam persaingan yang ketat, perusahaan harus mengoptimalkan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Harga yang kompetitif guna mempertahankan kepuasan pelanggan pada jasa layanan ekspedisi di Kabupaten Jember.

Kabupaten Jember menjadi salah satu wilayah yang mengalami peningkatan aktivitas pengiriman barang seiring dengan pesatnya perkembangan bisnis online. J&T Express memiliki beberapa drop point yang tersebar di berbagai kecamatan, yang merupakan pusat aktivitas ekonomi dan pendidikan di Kabupaten Jember. Meskipun J&T Express menawarkan layanan pengiriman dengan harga yang kompetitif, masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan pelanggan. Permasalahan tersebut

meliputi keterbatasan fasilitas, kualitas pelayanan, dan keamanan produk yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah Fasilitas. Fasilitas menjadi aspek penting yang mendapat perhatian pelanggan karena mampu meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan. Fasilitas yang dikelola dengan baik dapat mendukung pengalaman positif bagi pelanggan, sementara fasilitas yang kurang memadai atau tidak terawat berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. (Purba, 2020:406).

Faktor selanjutnya yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi landasan dalam pengambilan kepuasan pelanggan karena mencerminkan tingkat kepuasan yang dirasakan. Aspek seperti keramahan staf, kecepatan layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan penanganan keluhan pelanggan berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan tidak konsisten atau tidak memenuhi harapan pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan. (Purba, 2020:406).

Selain itu, harga pengiriman juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Meskipun layanan ekspedisi J&T Express di kabupaten Jember menawarkan harga yang kompetitif dibandingkan ekspedisi lain, beberapa pelanggan merasa bahwa aspek harga harus sejalan dengan kualitas layanan yang diberikan. Kendala seperti keamanan paket yang kurang terjamin, termasuk keluhan mengenai barang yang rusak atau penyok saat diterima, menjadi perhatian utama bagi pelanggan, terutama mereka yang mengirimkan barang dengan nilai ekonomi tinggi (Abadi, 2020).

Permasalahan tersebut menjadi tantangan bagi layanan ekspedisi J&T Ekspres dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Jember. Karena itu, penelitian ini berfokus pada pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa layanan ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember. Dengan dilakukannya penelitian ini, sangat diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan

harapan pelanggan dan bersaing secara sehat di industri jasa ekspedisi yang semakin kompetitif.

Berdasarkan fenomena dan pemaparan teori yang terkait pada latar belakang maka didapatkan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yang diantaranya, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Harga. Sehingga penelitian ini berjudul: “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Jasa Layanan Ekspedisi J&T Express Di Kabupaten Jember”

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
3. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
4. Apakah secara keseluruhan variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dirancang, tujuan dari penelitian ini mencakup:

1. Menilai sejauh mana fasilitas yang disediakan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan ekspedisi J&T Express di kabupaten Jember.
2. Menilai sejauh mana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan ekspedisi J&T Express di kabupaten Jember.
3. Menilai sejauh mana Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan ekspedisi J&T Express di kabupaten Jember.

4. Menganalisis dan menguji keseluruhan variabel, yakni fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan harga terhadap Kepuasan pelanggan pada jasa eskpedisi J&T Express di Kabupaten Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Memberikan referensi bagi J&T Express di Kabupaten Jember mengenai apakah fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan, khususnya dalam pengembangan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan, serta evaluasi harga agar tetap kompetitif tanpa mengurangi keamanan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini dapat memperbarui wawasan akademik terkait perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan di industri jasa pengiriman. Selain itu, penelitian ini dapat membuka peluang kerja sama antara institusi akademik dan industri dalam pengembangan program pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam kajian ilmiah di bidang pemasaran dan manajemen pelayanan, khususnya terkait pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dengan cakupan atau metode yang lebih luas.