

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada saat ini semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang menjadi peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Adanya layanan pengiriman barang banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis online dalam merambah pasar diberbagai daerah, bahkan daerah terpencil. Ekspedisi pengiriman barang kini lebih sering ditemui di Indonesia karena banyaknya masyarakat yang melakukan transaksi di kota tertentu. Mengingat geografis Indonesia merupakan Negara kepulauan sehingga dengan adanya jasa pengiriman ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengirimkan barang ke seluruh wilayah Indonesia tanpa datang langsung ke tempat tujuan.

Bisnis Industri ekspedisi merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa, Menurut Kotler & Keller (2012) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Layanan jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa dapat dilihat dari berbagai jenis industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi, 2006). Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen Tjiptono, (2004). Menurut Tjiptono (2012) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Stanton (2010), pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Kualitas pelayanan

menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen, melalui kualitas pelayanan seseorang konsumen dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

Kotler dan amstrong (2014) mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Semakin meningkatnya pengguna jasa layanan ekspedisi salah satunya, adalah jasa pengguna layanan JNT tentu saja aspek kualitas layanan kepada konsumen perlu mendapat perhatian dalam penelitian ini setidaknya terdapat lima dimensi kualitas layanan untuk meningkatkan kualitas layanan : berwujud (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*) , ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andayani (2017) adalah Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan hasil penelitiannya bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi berwujud (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), terbukti secara signifikan, baik secara simultan maupun parsial, terhadap kepuasan pelanggan pada PT.SUCOFINDO batam, maka dapat dipastikan bahwa kualitas layanan atau *service quality* sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Sunarti (2017) kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan konsumen the little a coffe shop sidoardjo. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliati (2016) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Menurut tjiptono (2016) kualitas pelayann berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik juga penting bagi sebuah jasa ekspedisi Karena dapat menimbulkan *positive image* sehingga konsumen merasa senang dan puas saat menggunakan jasa ekspedisi sehingga terjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Persaingan bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat mengharuskan perusahaan mempersiapkan sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensinya dalam persaingan antar perusahaan sejenis lainnya. semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, membuat banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa berlomba-lomba agar kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan sejenis. Berikut adalah data yang bergerak dalam bidang pengiriman paket dan barang di daerah Bondowoso :

**Tabel 1.1**  
**Data Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Bondowoso**

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT
1	PT.Pos indonesia	Jl. Ahmad yani No.137 badean
2	TIKI	Jl. Ra. Kartini blindungan
3	JNE	Jl. Mandaluki kademangan
4	JNT	Jl. Raya prajekan kidul

Sumber :[http://info/daftar-nama dan-alamat jasa ekspedisi-bondowoso](http://info/daftar-nama-dan-alamat-jasa-ekspedisi-bondowoso)

PT. Karya Niaga Abadi (JNT) atau lebih dikenal dengan JNT merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman logistic yang berpusat di kota Jakarta. Dalam mewujudkan kepuasan konsumen JNT meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat melebihi harapan konsumen. Menurut aryani dan rosinta (2010) banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya kepuasan pelanggan yang tinggi, yaitu dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah perputaran pelanggan, meningkatkan jumlah pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (ismail dan haron 2015). Kepuasan yang dirasakan pelanggan secara langsung akan membuat pelanggan merasa yakin bahwa perusahaan telah mampu berbuat sesuai dengan harapannya. Demikian juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Seminari (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar menyatakan bahwa kualitas jasa layanan yang diberikan oleh restoran indus ubud mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Sasongko dan subagio ( 2013 ) mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika *performance* sesuai dengan ekspektasi , maka pelanggan menjadi puas. Sedangkan menurut Sedangkan menurut Suprapi (2010), menyatakan kepuasan pelanggan merupakan sikap keseluruhan yang diperlihatkan oleh pelanggan terhadap suatu produk atau jasa setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk atau jasa itu

Berdasarkan top brand indonesia tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa kurir pada JNT mengalami peningkatan dari tahun 2018

mencapai 13.9%, dan tahun 2019 bertambah lagi menjadi 20.3% (naik 7% dari tahun sebelumnya) dan terus menerus bertambah. Walaupun JNT terus mengalami peningkatan kepuasan pelanggan ternyata masih ada beberapa keluhan yang di dapatkan dari konsumennya. Berikut perbandingan keluhan yang diterima oleh PT.Karya Niaga Abadi (JNT) Kantor perwakilan bondowoso untuk periode 2015 sampai 2020.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah keluhan konsumen JNT Bondowoso**

NO	Keterangan komplain	Jumlah komplain	Periode					
			2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	Keterlambatan pengiriman	1376	323	247	182	209	132	283
2	Kerusakan pada barang	943	254	173	161	120	134	101
<b>TOTAL</b>		<b>1470</b>						

Sumber : data dari jumlah complain PT. Karya Niaga Abadi (JNT) bondowoso

Berdasarkan tabel 1.2 keluhan yang di dapatkan perusahaan JNT Bondowoso masih melakukan kesalahan pada saat pengiriman barang dan selalu ada komplain. Dari data lima tahun terakhir masih terjadi complain yang diterima oleh perusahaan seperti keterlambatan pengiriman, hal ini disebabkan kurang baiknya kualitas pelayanan PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso cabang Prajekan sehingga menyebabkan banyak keluhan dari konsumen JNT bondowoso cabang prajekan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentu harus dimulai dari berwujud (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*). Maka dari itu kualitas pelayanan yang baik sangatlah diharapkan oleh konsumen JNT bondowo cabang prajekan. Dari hasil pengamatan peneliti akan melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada JNT Bondowoso cabang Prajekan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Saat ini sektor jasa pengiriman sedang menjadi industri yang menunjang para pelaku bisnis untuk mengirimkan barangnya kepada konsumen, salah satu cara agar konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa ekspedisi PT. Karya Niaga Abadi (JNT) cabang bondowoso adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan pelayanan yang semaksimal mungkin. Berdasarkan

latar belakang diatas maka dari itu saya dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan?
2. Apakah keandalan (*Reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan?
3. Apakah ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan ?
4. Apakah jaminan (*Assurance*) Berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan ?
5. Apakah empati (*Emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan konsumen PT. Karya Niaga Abadi (JNT) Bondowoso Cabang Prajekan.

### 1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi pihak perusahaan / Universitas muhammadiyah jember  
Dapat digunakan sebagai acuan perusahaan / universitas muhammadiyah jember dalam menentukan langkah dan kebijakan khususnya dalam menentukan strategi pemasaran
2. Bagi Peneliti lain  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan tambahan pengetahuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dibidang pemasaran terutama mengenai kepuasan konsumen.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai pentingnya kepuasan konsumen dalam dunia bisnis untuk dapat diterapkan dikemudian hari

