

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan yang meningkat dari masyarakat untuk layanan pengiriman barang telah menciptakan peluang bisnis yang menarik bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Di Indonesia, industri layanan pengiriman barang menjadi sebuah sektor bisnis yang sangat menjanjikan, terutama karena pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Peningkatan permintaan ini membuka pintu bagi pelaku bisnis ekspedisi untuk mengembangkan layanan mereka dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih baik. Dalam menghadapi pesatnya pertumbuhan ekonomi, perusahaan ekspedisi harus dapat dengan berinovasi dan memanfaatkan teknologi terkini untuk meningkatkan efisiensi operasional pada suatu perusahaan (Rosyida & Fatmawati, 2021: 152). Dengan adanya inovasi pada jasa pengiriman seperti layanan pelacakan yang dapat lebih akurat, pilihan waktu pengiriman yang dapat lebih fleksibel atau bahkan integrasi dengan *platform e-commerce* untuk memfasilitasi pengiriman barang secara langsung dari toko *online* ke pelanggan. Dengan memberikan layanan yang lebih baik dan efisien, perusahaan ekspedisi dapat memperluas pangsa pasar mereka.

Jasa pengiriman barang atau ekspedisi adalah entitas bisnis yang berfokus pada kegiatan pengiriman barang, dan ini adalah bentuk layanan publik yang memberikan kemudahan dalam pelaksanaannya. Pengiriman barang terjadi sebagai respons terhadap kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat

ke tempat lain. Biasanya, pengiriman barang terjadi karena beberapa alasan, seperti transaksi jual beli atau untuk memenuhi kebutuhan barang di lokasi lain. Dalam proses pengiriman barang, terdapat kerjasama yang saling menguntungkan antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha memiliki kepentingan dalam memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen, sementara konsumen memiliki kepentingan untuk mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, hubungan ini memungkinkan pelaku usaha untuk mencapai tujuan ekonomis mereka sambil memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen atas pengiriman barang yang efisien dan andal.

JNT Express adalah sebuah perusahaan kurir dan pengiriman yang beroperasi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perusahaan ini telah berdiri di Indonesia pada 20 Agustus 2015 dan menyediakan berbagai layanan pengiriman paket dan dokumen dengan jaringan yang luas, mencakup 23.000 *outlet* di seluruh Indonesia. Di Kota Batam, cabang JNT Express memiliki 13 *outlet*, yang dapat menjadikannya sebagai salah satu penyedia layanan terbesar di wilayah tersebut. Mengingat jumlah cabang di Kota Batam cukup banyak, maka penelitian ini dapat difokuskan untuk dilaksanakan pada JNT Express pada cabang Tanjung Piayu, hal ini dikarenakan pada cabang tersebut menghadapi tantangan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang dapat berdampak pada loyalitas pelanggan.

Kualitas layanan yang konsisten dan unggul akan mencerminkan kepada pelanggan bahwa layanan yang mereka terima adalah yang terbaik, hal ini tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Dalam jangka panjang, hal ini menciptakan

hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pelanggan, yang pada gilirannya membangun kesetiaan pelanggan. Dengan memberikan layanan yang berkualitas tinggi secara terus-menerus, perusahaan dapat membangun reputasi yang baik dan memperoleh keunggulan kompetitif di pasar (Almanda & Siagian, 2022: 134).

Kualitas layanan sebagai faktor krusial yang dapat menentukan kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan. Ketika suatu organisasi memberikan pelayanan yang unggul dan mampu memenuhi kepuasan pelanggan dengan baik, hasilnya adalah munculnya rasa loyalitas yang kuat dari pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Loyalitas ini tidak hanya menciptakan hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan, tetapi juga dapat membawa manfaat jangka panjang dalam bentuk dukungan berkelanjutan, rekomendasi kepada orang lain, dan pertumbuhan bisnis yang stabil (Miryanda & Dewi, 2023: 17).

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian subjektif yang dilakukan oleh seseorang setelah mengukur kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang telah mereka miliki. Dalam esensi ini, hal ini menggambarkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang muncul sebagai respons terhadap pengalaman. Ketika produk tersebut berhasil melebihi harapan pelanggan, hal ini akan menciptakan perasaan puas yang mendalam dalam hati mereka. Perasaan puas dapat menjadi landasan yang kuat untuk membangun loyalitas pelanggan yang kokoh (Jeany & Siagian, 2020: 331).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi subjektif yang dapat dilakukan oleh konsumen setelah mengalami produk atau layanan tertentu. Hal ini melibatkan perbandingan antara ekspektasi konsumen dan kinerja nyata produk.

Jika produk tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan, ini dapat menciptakan perasaan senang dan puas. Kepuasan pelanggan bukan hanya tentang produk itu sendiri, tetapi juga tentang pengalaman konsumen secara keseluruhan. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk dan pengalaman yang mereka dapatkan, mereka lebih cenderung untuk tetap loyal terhadap merek tersebut (Gultom *et al.*, 2020: 117).

Loyalitas pelanggan sebagai fenomena di mana pelanggan memilih untuk terus-menerus membeli produk atau layanan dari suatu merek atau perusahaan karena mereka merasa terikat dengan merek tersebut. Hal ini mencerminkan hubungan yang kuat antara pelanggan dan merek yang mendorong mereka untuk kembali memilih produk atau layanan yang sama secara berulang kali. Dengan menjaga loyalitas penting bagi perusahaan dalam upaya untuk mempertahankan serta dapat dengan meningkatkan basis pelanggan pada suatu perusahaan (Mardianti & Suhardi, 2023: 367).

Mempertahankan loyalitas pelanggan merupakan aspek krusial dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan ini, suatu perusahaan harus berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang memadai, salah satunya adalah dengan memberikan layanan berkualitas tinggi dan memastikan kepuasan pelanggan terjamin. Tindakan ini tidak hanya akan menciptakan pengalaman positif, tetapi juga berpotensi mendorong mereka untuk kembali berbelanja di masa mendatang (Suryantini & Sujana, 2023: 117).

Kualitas layanan yang diberikan oleh JNT Expres cabang Tanjung Piayu selama tahun 2022-2023 belum mencapai standar pelayanan terbaik yang

diharapkan. Hal ini tercermin dari masih adanya keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Secara khusus, selama setahun terakhir, terdapat sejumlah keluhan pelanggan yang telah tercatat, seperti yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1** Jumlah Pengaduan Pelanggan

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan	Presentase
1	September	2022	60.543	43	0.07%
2	Oktober	2022	60.340	33	0.05%
3	November	2022	60.222	22	0.04%
4	Desember	2022	60.210	45	0.07%
5	Januari	2023	60.219	53	0.09%
6	Februari	2023	60.229	55	0.09%
7	Maret	2023	60.234	48	0.08%
8	April	2023	60.230	31	0.05%
9	Mei	2023	60.223	49	0.08%
10	Juni	2023	60.219	51	0.08%
11	Juli	2023	60.210	54	0.09%
12	Agustus	2023	60.203	59	0.10%

**Sumber:** JNT Expres Cabang Tanjung Piayu (2023)

Dari data yang terdapat dalam Tabel 1.1 diatas, dapat dinyatakan bahwa jumlah pengaduan pelanggan di JNT Expres cabang Tanjung Piayu masih tinggi. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan utama yang telah diidentifikasi dari keluhan pelanggan. Salah satu keluhan utama yang diajukan oleh pelanggan adalah bahwa ketika mereka mengirimkan paket, para karyawan di cabang JNT Expres Tanjung Piayu sering kali mengajukan pertanyaan berlebihan. Pelanggan merasa bahwa karyawan tersebut mencurigai paket yang mereka kirim seolah-olah berisi barang-barang ilegal atau terlarang, padahal pada kenyataannya tidak ada yang salah dengan isi paket tersebut. Hal ini menciptakan ketidaknyamanan bagi pelanggan dan dapat menjadi penyebab utama dari tingginya jumlah pengaduan.

Selain itu, ada juga aduan dari pelanggan yang mengeluhkan bahwa paket yang mereka kirimkan di curigai dan harus dibuka terlebih dahulu sebelum bisa

diterima oleh layanan JNT Expres di cabang Tanjung Piayu. Situasi ini terjadi karena JNT Expres di Tanjung Piayu tidak dilengkapi dengan peralatan pemindai *X-ray* untuk memeriksa isi paket, sehingga para karyawan di sana terpaksa membuka paket secara manual agar bisa mengetahui isinya. Keadaan ini tidak hanya memakan waktu ekstra, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran dari pelanggan terkait dengan keamanan paket yang mereka kirimkan. Oleh karena itu, JNT Expres di cabang Tanjung Piayu harus segera melakukan perbaikan dalam layanan yang mereka berikan. Dalam dunia yang semakin kompetitif ini, layanan adalah kunci untuk mempertahankan loyalitas dan menarik banyak pelanggan.

Kepuasan pelanggan di cabang JNT Expres Tanjung Piayu belum mencapai tingkat maksimal karena masih ada sejumlah pelanggan yang merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan oleh cabang tersebut. Ada beberapa indikasi ketidakpuasan yang dapat diidentifikasi dari umpan balik pelanggan sebagai berikut:

**Tabel 1.2** Ketidakpuasan Pelanggan Pada JNT Expres Cabang Tanjung Piayu

No	Contoh Ulasan
1	Kurir yg di tempat kan di daerah bukit layang tanjung piayu yg bernama muchin ichsan no wa 085831311921.. itu sangat2 tidak sopan.. selagi masih dia kurir di wilyah tmpat tinggal saya.. saya rasa semua paket yg saya pesan tidak akan nyampai.. karna ketika saya pesan paket tas buat ibu saya dia berani mengatakan paket saya tidak penting dan itu sampah.. skrang dia brani mngatakan kalau paket yg dia bilang bodo amat...dia antar paket saya kurang lebih jam 5 sore.. trus saya kondisi lg di klinik berobat.. nah di jam 8 malam kurang lebih dia natar paket ibu kostn saya yg kebetulan di lantai bawah.. saya ngomong dr lantai 2 bg paket saya ada.. soalnya tadi saya lagi di klinik.. dia bilang gk ada bawa.
2	Lelet kali sih ... padahal dari jam 8 tadi statusnya paket sedang dalam perjalanan ke lokasi anda ...tapi sampai saat ini jam sudah hampir mau jam 12 paketnya blum juga sampai-sampai 🙄🙄 tolong dong diperbaiki lagi ...!! Percuma namanya expres tadi lama juga sampainya.
3	Sangat buruk sekali, barang saya dikasi koyak, dan koyak nya seperti digunting, tolong dong jujur kalau buat kerja 😞😞😞😞😞

Tabel 1.2 Lanjutan

No	Contoh Ulasan
4	Kiriman barang saya kenapa ngak di antar2 padahal masih kawasan piayu da 3 hari lho gedrop di situ, lelet baget j&t piayu

Sumber: JNT Expres Cabang Tanjung Piayu (2023)

Dari tabel 1.2 yang tercantum di atas, terlihat adanya ketidakpuasan dari beberapa pelanggan terhadap pelayanan JNT Expres cabang Tanjung Piayu. Keluhan utama pelanggan terfokus pada ketidaksesuaian antara estimasi waktu pengiriman yang dijanjikan dan waktu sebenarnya saat paket diterima. Masalah ini dikarenakan banyaknya pelanggan yang memilih belanja *online* biasanya karena lebih murah dan banyak *cash reward* yang menanti dan masih banyak jenis lainnya yang terkadang membuat pengiriman mengalami *overload* atau kelebihan muatan yang dialami jasa pengiriman JNT Expres Tanjung Piayu. Dampak dari situasi ini sangat dirasakan oleh penerima paket, terutama jika mereka memiliki kebutuhan mendesak. Keterlambatan tersebut juga dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan yang memiliki keperluan mendesak terkait dengan paket yang mereka terima serta hal ini juga dapat berdampak negatif pada tingkat loyalitas pelanggan.

Di samping itu, ada keluhan lain dari pelanggan yang menyebutkan bahwa paket yang mereka terima mengalami kerusakan pada kemasan paket. Pelanggan menyebutkan bahwa kemasan paket terlihat seolah-olah telah dipotong atau digunting, hal ini memunculkan rasa curiga terhadap integritas paket yang mereka terima, pelanggan merasa paket yang diterimanya sudah dibuka terlebih dahulu oleh karyawan JNT Expres di Tanjung Piayu. Oleh karena itu, situasi ini menyoroti urgensi bagi cabang JNT Expres di Tanjung Piayu untuk melakukan

perbaikan dalam upaya mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Dengan dapat memprioritaskan kepuasan pelanggan, cabang ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan saat ini, tetapi juga membangun dasar yang kuat untuk mencapai loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Loyalitas pelanggan terhadap JNT Express cabang Tanjung Piayu telah mengalami penurunan yang signifikan. Penurunan ini disebabkan oleh sejumlah masalah yang belum berhasil diatasi oleh perusahaan, terutama dalam hal kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dampaknya, jumlah pelanggan JNT Express di cabang Tanjung Piayu mengalami fluktuasi dengan kecenderungan penurunan yang cukup mencolok dalam setiap bulannya. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam, berikut ini adalah data tentang jumlah pelanggan JNT Express di cabang Tanjung Piayu selama tahun 2022-2023, yang dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.3** Jumlah Pelanggan JNT Expres Cabang Tanjung Piayu

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	Kenaikan / Penurunan	Presentase
1	September	2022	60.543		
2	Oktober	2022	60.340	-203	-0.34%
3	November	2022	60.222	-118	-0.20%
4	Desember	2022	60.210	-12	-0.02%
5	Januari	2023	60.219	9	0.01%
6	Februari	2023	60.229	10	0.02%
7	Maret	2023	60.234	5	0.01%
8	April	2023	60.230	-4	-0.01%
9	Mei	2023	60.223	-7	-0.01%
10	Juni	2023	60.219	-4	-0.01%
11	Juli	2023	60.210	-9	-0.01%
12	Agustus	2023	60.203	-7	-0.01%

**Sumber:** JNT Expres Cabang Tanjung Piayu (2023)

Dari data yang terdapat dalam Tabel 1.2 yang telah disajikan di atas, terlihat bahwa jumlah pelanggan di cabang JNT Expres Tanjung Piayu mengalami fluktuasi selama setahun terakhir dengan kecenderungan penurunan dalam jumlah pelanggan selama periode tersebut. Mulai dari bulan September 2022 hingga Desember 2022, terdapat penurunan pelanggan yang terus menerus. Meskipun demikian, pada awal tahun 2023, yaitu dari bulan Januari hingga Maret terjadi peningkatan jumlah pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa selama periode tersebut, banyak pelanggan yang aktif menggunakan layanan pengiriman barang melalui JNT Expres Tanjung Piayu. Sayangnya, periode antara April 2023 hingga Agustus 2023 kembali ditandai dengan penurunan jumlah pelanggan.

Penurunan pelanggan disebabkan oleh persaingan yang sangat ketat di industri jasa pengiriman barang. Saat ini, banyak perusahaan jasa pengiriman bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan menawarkan inovasi yang berinovasi. Selain hal tersebut, perubahan perilaku pelanggan terhadap masalah-masalah yang masih belum diatasi oleh JNT Expres di cabang Tanjung Piayu. Pelanggan saat ini memiliki harapan yang lebih tinggi terkait kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan yang mereka terima dari JNT Expres cabang Tanjung Piayu. Oleh karena itu, sangat penting bagi cabang JNT Expres di Tanjung Piayu untuk mengatasi permasalahan yang ada dengan cermat. Dengan upaya untuk memecahkan masalah, cabang JNT Expres Tanjung Piayu dapat memastikan bahwa pelanggan akan loyalitas untuk jangka waktu yang panjang.

Pembahasan sebelumnya telah memicu minat peneliti untuk menjalankan sebuah penelitian yang dapat diberikan dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas**

## **Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNT Expres Cabang Batam”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam penguraian pada latar belakang, berbagai permasalahan telah dapat diidentifikasi dan diungkapkan seperti yang tercantum di bawah ini:

1. Ketika pelanggan mengirimkan paket para karyawan di cabang JNT Expres Tanjung Piayu sering kali mengajukan pertanyaan berlebihan.
2. Pelanggan mengeluhkan paket yang dikirimkan harus dibuka terlebih dahulu sebelum bisa diterima oleh layanan JNT Expres di cabang Tanjung Piayu.
3. Ketidaksesuaian antara estimasi waktu pengiriman yang dijanjikan dan waktu sebenarnya saat paket diterima.
4. Terdapat pelanggan yang menyatakan paket yang mereka terima mengalami kerusakan pada kemasan paket sehingga pelanggan tidak puas.
5. Loyalitas pelanggan terhadap JNT Expres cabang Tanjung Piayu mengalami penurunan yang signifikan.
6. Jumlah pelanggan di cabang JNT Expres Tanjung Piayu mengalami fluktuasi selama setahun terakhir dengan kecenderungan penurunan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menjaga agar ruang lingkup penelitian tidak menjadi terlalu meluas, diperlukan penentuan batasan masalah seperti yang diuraikan berikut ini:

1. Dalam variabel penelitian, peneliti memusatkan perhatian pada kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Penelitian ini difokuskan pada cabang JNT Expres Tanjung Piayu tahun 2023, dikarenakan terdapat permasalahan yang terkait dengan judul penelitian.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Mengacu pada penjelasan sebelumnya, maka rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini dapat dirinci seperti dibawah ini:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam?
3. Apakah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Mengacu penjelasan mengenai rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dieksplorasi dalam kajian ini dapat diungkapkan seperti dibawah ini:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Secara Teoritis**

Penelitian ini akan mengidentifikasi apakah tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pelanggan di cabang JNT Expres Batam. Dengan memahami dampak positif atau negatifnya, perusahaan dengan dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi teoritis lebih lanjut untuk pengembangan pada ilmu pengetahuan manajemen, khususnya dalam konteks manajemen pemasaran.

### **1.6.2 Secara Praktis**

Manfaat penelitian secara praktis mencakup sejumlah manfaat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengembangkan pemahaman lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di industri kurir dan logistik, khususnya pada perusahaan JNT Expres. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lanjutan dan kontribusi terhadap pengetahuan akademis di bidang manajemen pemasaran dan strategi bisnis.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Untuk perusahaan JNT Expres Cabang Batam, penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam menjaga loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini dapat

digunakan untuk mengidentifikasi area-area di mana perusahaan dapat meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi pelanggan dan meningkatkan pendapatan.

### 3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang berharga bagi Universitas Putera Batam dalam hal mendukung penelitian akademis yang relevan dengan kebutuhan industri lokal. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bagian dari upaya universitas dalam mengembangkan hubungan kolaboratif dengan perusahaan-perusahaan lokal, seperti JNT Express, untuk mendorong pertukaran pengetahuan dan peluang pendidikan.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melanjutkan penelitian dalam domain yang serupa atau terkait. Mereka dapat memperluas penelitian ini dengan memeriksa variabel tambahan atau mengadakan penelitian lintas-cabang untuk membandingkan temuan dengan lokasi lain. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai titik awal untuk pengembangan teori dan model baru dalam bidang manajemen pemasaran dan loyalitas pelanggan.