

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistem penulisan.

1.1 Latar belakang

Kemajuan teknologi pada bidang pengiriman jasa memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan pengiriman berbagai macam barang ke berbagai daerah bahkan berbagai negara. Seiring dengan berkembangnya berbagai macam *e-commerce*, masyarakat semakin sering menggunakan jasa pengiriman barang untuk mempermudah proses transaksi jual beli. Hal ini mengakibatkan jasa pengiriman dapat berkembang pesat. Menurut (Yuniarti dkk, 2018), pendistribusian barang melalui jasa pengiriman bisa menggunakan berbagai jalur, diantaranya jalur darat, laut, dan udara. Pilihan jalur tersebut disesuaikan menurut beberapa faktor, diantaranya tempat, waktu, dan harga.

Pertumbuhan industri *e-commerce* di Indonesia semakin berkembang pesat. Hal tersebut didukung dengan berkembangnya teknologi yang memudahkan akses menggunakan internet. Perkembangan ini mendorong minat pelaku usaha untuk memanfaatkan internet dalam melakukan penjualan (Febriani dan dewi, 2019). Dampak dari perkembangan teknologi juga dirasakan oleh konsumen, banyak konsumen yang lebih memilih menggunakan *e-commerce* dalam melakukan pembelian barang.

Dampak teknologi yang membuat pertumbuhan konsumen untuk membeli melalui *e-commerce* mengakibatkan tingginya pemanfaatan bisnis pada bidang

jasa pengiriman. Sehingga penyedia jasa pengiriman semakin kompetitif dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan. Berbagai jenis pelayanan terbaik disediakan oleh penyedia jasa pengiriman agar bisa menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa mereka dalam melakukan pengiriman barang (Febriani dan dewi, 2019).

Persaingan di sektor industri jasa pengiriman semakin ketat, sehingga diperlukan strategi yang tepat agar tetap bisa bersaing dengan baik. Jumlah penyedia jasa pengiriman semakin banyak dan jarak antar perusahaannya tidak terlalu jauh. Sehingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman harus menjaga kualitas dan terus meningkatkannya agar bisa menghadapi persaingan yang terjadi (Kusumah, 2014).

Jasa pengiriman barang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen yang diberikan kepada suatu produk atau jasa sehingga terdapat konsistensi dan pengulangan yang dilakukan pada masa yang akan datang. Sehingga pelanggan secara berulang menggunakan produk atau jasa tersebut dalam jangka waktu yang panjang. Berbagai cara yang bisa dilakukan oleh jasa pengiriman yaitu dengan memperluas jangkauan, meningkatkan ketepatan waktu pengiriman, serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Sahir dkk, 2020).

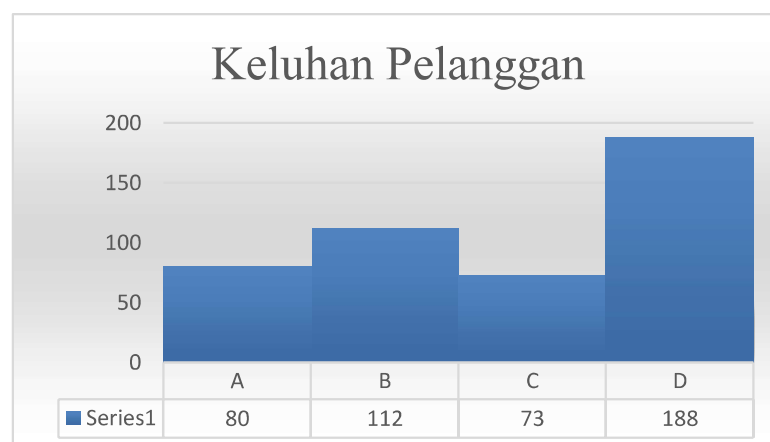
Kualitas layanan merupakan suatu bentuk karakteristik dari suatu barang atau jasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan-kebutuhan pelanggan (Mutiawati dkk, 2019). Kualitas layanan menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas mutu dari suatu usaha. Tingkat kualitas layanan dinilai semakin baik apabila mampu memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menentukan sikap dan keputusan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga pelanggan cenderung lebih loyal apabila merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kepercayaan pelanggan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan merupakan suatu keyakinan dan persepsi pelanggan terhadap kehandalan yang didasarkan pada pengalaman,

transaksi yang pernah dilakukan yang dapat memenuhi harapan atas kinerja yang telah diberikan. Apabila pelanggan sudah memiliki kepercayaan terhadap suatu produk atau jasa, hal itu dapat meningkatkan keinginan untuk melakukan penggunaan produk atau jasa secara terus menerus (Wahyoedi dan Saparso, 2019).

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). JNE sudah berdiri sejak tahun 1990. Saat ini, jaringan usahanya sudah tersebar ke berbagai daerah di seluruh Indonesia. titik layanan JNE sudah tersebar sebanyak lebih dari 6000 lokasi. Di Bangkalan sendiri terdapat 10 lokasi JNE. Hal ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengiriman ke berbagai daerah. Banyak penawaran serta pelayanan terbaik dilakukan agar masyarakat lebih memilih menggunakan jasa pengiriman di JNE daripada yang lainnya.

Upaya untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan harus dilakukan dengan baik oleh perusahaan, karena untuk mencapai hal tersebut tidaklah mudah. Banyak kejadian yang membuat pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang sudah disediakan, seperti ketidaktahuan dari pihak perusahaan maupun pihak pelanggan yang menyebabkan terjadinya kesalahpahaman, sistem layanan yang birokratis dan berbelit-belit, serta sumber daya yang ada di perusahaan masih belum mengerti mengenai pentingnya pelanggan bagi perusahaan. Permasalahan yang sama juga terjadi di JNE Bangkalan, diantaranya sebagai berikut.



Gambar 1.1 Keluhan pelanggan PT. JNE cabang Bangkalan Januari & Februari 2020

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa A yaitu barang belum terkirim, B yaitu kurir tidak menghubungi nomor telfon penerima barang dan langsung menulis status pengiriman, C klaim paket barang yang hilang, D yaitu kesalahan estimasi waktu, sehingga tidak sesuai jadwal. Sehingga pelayanan dan kepercayaan pada suatu perusahaan jasa pengiriman sangat penting, karena hal tersebut mampu memberikan nilai lebih terhadap penilaian masyarakat dibandingkan dengan jasa lainnya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis akan melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman (Studi kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Bangkalan)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah pada penilitan ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Bangkalan?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka dapat ditetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penilitan ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Bangkalan.
2. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh bagi pihak-piihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Peneliti dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta sebagai sarana dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh pada perkuliahan.
2. Peneliti mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan pada PT. JNE, sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan perusahaan.
3. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbaiki kelemahan dalam penelitian ini.

1.5 Batasan Penelitian

Ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini dibatasi beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

1. Obyek penelitian yang diteliti yaitu pada perusahaan JNE cabang Bangkalan.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan JNE cabang Bangkalan

1.6 Sistem Penulisan

Sistem penulisan skripsi secara umum dibagi menjadi tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian pokok, dan bagian akhir.

1. Bagian awal

Bagian awal yang terdapat pada penulisan skripsi meliputi halaman judul, halaman kosong, keaslian tulisan, halaman pengesahan, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

2. Bagian pokok

Bagian pokok yang terdapat pada penulisan skripsi yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, asumsi penelitian, dan sistem penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi konsep-konsep teori yang dijadikan sebagai acuan dalam pemecahan masalah dalam penelitian skripsi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengambilan data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi hasil berupa kesimpulan yang diperoleh pada penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian ini.

3. Bagian akhir

Bagian akhir yang terdapat pada penulisan skripsi berisi daftar pustaka dan lampiran pendukung penulisan skripsi.