

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan hidup manusia menjadi berlebihan seiring dengan kemajuan teknologi, khususnya di era *e-commerce*. Baik itu dari segi kebutuhan pokok maupun tambahan. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang merupakan salah satu jenis kebutuhan manusia. Kebutuhan akan tambahan jasa pengiriman barang semakin berkembang pesat, dimulai dari sarana dan prasarana jasa pengiriman barang. Mengingat keadaan ini, transportasi kemungkinan merupakan sarana utama untuk mencapai tujuan ini untuk menghubungkan kota dan pulau, khususnya satu pulau ke pulau lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan dengan adanya layanan pengiriman ini dapat menjangkau seluruh wilayah Indonesia.

Jasa pengiriman barang bisa dijadikan solusi bagi mereka yang menyukai kepraktisan dan kemudahan dalam hal pengiriman barang, apalagi jika pengirimannya melibatkan daerah yang mana tidak terjangkau oleh masyarakat sebagai konsumen. Pada saat ini kebutuhan untuk mengirimkan barang sudah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang aman dan cepat dan tepat waktu sampai tujuan. Untuk mempercepat kegiatan pengiriman barang, umumnya perusahaan tidak melakukan pengangkutan barang memiliki tetapi menggunakan alat angkut yang bukan milik perusahaan seperti kapal, kereta api, pesawat dan truk. Hubungan antara pelaku perusahaan jasa ekspedisi dan pengguna sering menghadapi kendala yang disebabkan oleh masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Banyaknya masyarakat yang mengirimkan barang membuat jasa pengiriman menjadi sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima tidak dibatasi dan jarak ini dapat dijangkau oleh jasa pengiriman. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman yang dipercaya memiliki kualitas yang mumpuni dengan berbagai bentuk layanan pengiriman yang memudahkan pelanggan dalam memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhannya. SiCepat Ekspres atau yang dikenal dengan sebutan SiCepat merupakan salah satu dari sekian banyaknya jasa pengiriman barang.

Si Cepat Ekspres atau SICEPAT adalah sebuah perusahaan jasa pengiriman yang berpusat di Jakarta, Indonesia. SICEPAT didirikan pada 21 Februari 2014. Sampai saat ini SICEPAT telah berhasil melayani banyak konsumen dan bahkan meraih penghargaan “*30 Most Promising Growth-Stage Startups*” dari Forbes Indonesia pada Oktober 2018. SiCepat Ekspres sebagai jasa pengiriman menyediakan bermacam-macam jenis servis pengiriman, yaitu: *regular, best, cargo, cash on delivery*, SICEPAT Go dan SiCepat Syariah. Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat hubungan yang saling membantu antara pelaku usaha dengan konsumennya. Dimana kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen sedangkan kepentingan konsumen yaitu untuk memperoleh kepuasan atas pelayanan. SiCepat berkomitmen menjadi partner tepercaya di seluruh Indonesia. Beberapa alasan yang tepat untuk memilih SiCepat antara lain; *15 hours delivery* yaitu kiriman cepat 15 jam sampai tanpa tambahan biaya apapun, *Pickup Delivery* yaitu dengan mengirim minimal 5 paket atau setara dengan 5kg maka paket akan diambil di tempat, Timbangan akurat yaitu berat lebih SiCepat Ekspres memiliki perbedaan dengan perusahaan ekspedisi lainnya. Mereka mengklaim hanya memberikan layanan pengiriman barang *e-commerce* dan tidak bermain untuk bisnis logistik lainnya. Hal tersebut dilakukan karena ingin menjadikan SiCepat Ekspres lebih fokus dalam pelaksanaan ekspedisinya.

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi focus mengenai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya agar sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan lain lainnya. Bersaing dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya, Sicepat telah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Meskipun Sicepat memiliki keunggulan tersendiri di era persaingan, namun hal itu diperlukan Diakui juga bahwa perusahaan jasa pelayaran lain juga memiliki keunggulan yang perlu diperhitungkan.

Mengutip data *Momentum Works*, J&T memimpin pasar logistik dengan memiliki volume pengiriman terbesar di Indonesia. J&T mampu mengirim 2 juta paket tiap harinya. Pemain lama di bidang logistik, JNE, berada di peringkat

kedua. JNE mampu mengirim 1,6 juta paket tiap harinya. SiCepat berada di peringkat ketiga dengan pengiriman 1 juta paket per hari. Selanjutnya, Ninja Express tercatat mengirim 0,65 juta paket per hari dan SAP 0,15 juta paket per hari.

Tabel 1. Prasurvey Kepuasan pelanggan Si Cepat tahun 2023

No	Keterangan	SP	P	S	TP	STP
1	Apakah anda merasa puas dengan Layanan perusahaan Si cepat dan ingin menggunakan jasa ini dilain waktu?	√				
2	Pelayanan yang diberikan oleh Si Cepat sangat bagus		√			
3	Apakah anda merasa puas dengan dan bersedia memberikan kritik yang membangun kepada jasa kirim	√				
4	Apakah anda merasa puas dengan dan akan berbagi pengalaman baik setelah menggunakan jasa kirim	√				
5	Apakah anda merasa puas dengan informasi yang diberikan pegawai Si Cepat?		√			

Sumber : Data diolah peneliti 2023

SP : Sangat Puas

TP: Tidak Puas

P : Puas

STP: Sangat tidak Puas

S : Sedang

Agar hubungan dengan pelanggan dapat bertahan lama, pengirim harus berpegang pada konsep kepuasan pelanggan. Jika ingin bertahan di era *online*, perusahaan pelayaran harus memiliki pelanggan setia yang percaya dengan keunggulan jasa pengiriman. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum, yaitu jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, mereka akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas, senang, atau gembira. (Sunnyoto, 2017).

Secara umum bisa dikatakan pada dasarnya itulah yang diinginkan pelanggan dalam hal layanan pengiriman mengharapkan sesuatu yang lebih baik dan berguna yaitu pengiriman cepat. Sebagai ilustrasi bisa dikemukakan pertimbangan pelanggan terkait perusahaan pelayaran perantara lainnya:

pengiriman barang cepat, lokasi dari segi kemudahan akses dan pelayanan mengenai pengobatan yang diterima. Layanan berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, Semakin tinggi kualitas pelayanan diberikan oleh perusahaan, maka kepuasan yang dirasakan pelanggan akan tercapai semakin tinggi.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, apabila terjadi kehilangan dalam pengiriman barang maka pihak Sicepat harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengirim barang. Begitu pula dengan pihak pengirim berhak untuk menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Butir 8 yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. iCepat perlu melakukan pemulihan layanan dengan baik agar dapat

Dengan pelayanan yang diberikan, tentunya pihak pengiriman tidak lepas dari permasalahan selama proses pelayanan. Semakin kompleks penyampaian layanan, semakin besar risiko kegagalan layanan. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi yang tepat untuk memenuhi harapan pelanggan dan mengurangi kegagalan layanan (Fadhila & Wadud, 2021). Peneliti mengamati banyak review negatif dari pengguna SiCepat Ekspres, salah satunya terlihat dari berbagai laporan gangguan dan keluhan pengguna pada surat pembaca, adapun kegagalan layanan pada SiCepat Ekspres seperti permasalahan keterlambatan kedatangan paket, kesalahan penerima paket, dan keluhan kurang diberi tanggapan yang baik. Salah satu konsumen berpendapat bahwa SiCepat sungguh tidak profesional dan buruk sekali dalam cara kerja customer service & sistem pelaporan. Konsumen dijanjikan akan follow up secepatnya, tetapi sudah berminggu-minggu belum ada kejelasan barang, hanya dijanjikan ditangani secepatnya tanpa kejelasan yang pasti Pada lain kesempatan, konsumen mengalami keterlambatan pengiriman barang oleh SiCepat Ekspres pada layanan "BEST" (Besok Sampai Tujuan), namun barang tidak sampai tepat waktu dan bahkan SiCepat menyatakan barang konsumen tersebut hilang. Pihak konsumen sudah melakukan komplain kepada SiCepat namun hingga saat berita ini dibuat, pihak SiCepat masih belum memberikan solusi ataupun mengganti rugi.

Salah satu pendapat lain dari konsumen yang melakukan pengiriman barang dengan menggunakan jasa pengiriman SiCepat Ekspres menyatakan bahwa konsumen tersebut sudah menggunakan bubble wrap untuk membungkus produknya agar tetap aman, tetapi ketika sampai di tempat tujuan barang tersebut rusak. Konsumen tentunya melaporkan hal ini kepada pihak SiCepat, namun konsumen kecewa karena mendapat tanggapan dari SiCepat yang menyatakan bahwa kerusakan tidak dapat diganti dan tidak ada solusi dari SiCepat Ekspres.

Pelayanan SiCepat (MPP, 2020). menyelesaikan keluhan atau komplain pelanggan. Hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pelanggan. Penting bagi perusahaan untuk melayani atau memfasilitasi konsumen yang merasakan kegagalan dalam pelayanan dengan menggunakan pemulihan layanan agar tidak ada konsumen yang kecewa dan juga dapat mempertahankan eksistensi perusahaan itu sendiri (Fadhila & Wadud, 2021). SiCepat juga perlu menemukan cara untuk memantau atau menerapkan pemulihan layanan untuk mengatasi kegagalan layanan secara menyeluruh sehingga dapat menciptakan Kepuasan Pelanggan yang menghasilkan loyalitas konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Ekspedisi Si Cepat”**

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a) Kualitas pelayanan yang menurun
- b) Persaingan yang begitu kompetitif pada jasa pengiriman di Indonesia
- c) Lamanya waktu pengiriman barang/jasa Expedisi Sicepat
- d) Jaminan keterlambatan barang sampai tujuan
- e) Bukti fisik yaitu barcode jasa pengiriman tersebut kurang cepat

2. Rumusan masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan pelanggan?
- b. Apakah terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan pelanggan?
- c. Apakah terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan pelanggan?
- d. Apakah variabel Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan secara

bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Apakah Daya Tanggap Berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan
2. Mengetahui Apakah Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan
3. Mengetahui Apakah Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan
4. Mengetahui Variabel Daya Tanggap, Bukti Fisik Dan Jaminan Secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai keputusan pembelian di kalangan masyarakat.

2. Bagi Akademis

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang kualitas pelayanan dan hubungan terhadap keputusan pembelian.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna bagi si pihak pewaralaba untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan menjadi bahan pertimbangan dalam hal perumusan kebijakan pelayanan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang beralamatkan di Jl. Ki Hajar Dewantara no. 116 Iringmulyo Kota Metro

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi tentang pembahasan di tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan mengenai metodologi pelaksanaan penelitian yang terdiri atas objek dan lingkungan kerja penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data uji persyaratan instrumen, uji persyaratan analisis dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijabarkan mengenai hasil dari pengumpulan dan pengolahan data berupa gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN