

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa pada saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Perkembangan yang dilihat di sektor jasa ini meningkatnya kebutuhan konsumen pada industri jasa. Hal ini yang menjadikan pasar jasa pengiriman barang semakin bertumbuh kembang. Mungkin pada dahulu masyarakat hanya mengenal PT. Pos Indonesia sebagai perusahaan jasa pengiriman baik surat menyurat maupun barang, namun kini persaingan antar perusahaan jasa semakin sengit karena banyaknya pemain baru yang berdatangan salah satunya perusahaan Jasa Ekspedisi SiCepat *Express*. Oleh karena itu, tingkat persaingan dalam pengiriman barang melalui jasa pengiriman sangat tinggi, dengan banyak pesaing di Kota Malang.

Objek penelitian ini terjadi di jasa pengiriman Ekspedisi SiCepat *Express* yang merupakan salah satu ekspedisi diminati masyarakat. Ada banyak sekali perusahaan yang berjalan di bidang ekspedisi seperti JNE, J&T, Pahala *Express*, Pos Indonesia, dan Tiki. Di mana SiCepat *Express* harus bisa bersaing di tengah ramainya pasar jasa ekspedisi di Indonesia. Terutama pada jasa ekspedisi SiCepat *Express* yang harus bisa mengerti dari keinginan para pelanggannya. Karena itu, perusahaan SiCepat *Express* untuk bisnis harus mengembangkan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan.

Berikut merupakan data jasa ekspedisi pengiriman barang, 10 peringkat terbaik di Indonesia tahun 2022.

Tabel 1. 1 Ekspedisi Nasional (Peringkat Terbaik Di Indonesia tahun 2022)

| EKSPEDISI NASIONAL (Peringkat Terbaik Di Indonesia tahun 2022) | |
|---|---------------------------------|
| No | Ekspedisi |
| 1 | JNE |
| 2 | J&T |
| 3 | POS INDONESIA |
| 4 | TIKI |
| 5 | SiCepat <i>Express</i> |
| 6 | Pahala <i>Express</i> |
| 7 | Ekspedisi Wahana <i>Express</i> |
| 8 | Indah Logistik Cargo |
| 9 | Pandu Logistics |
| 10 | <i>First Logistic</i> |

Sumber: cekaja.com

Berdasarkan pada tabel data menunjukkan bahwa persaingan dalam bisnis ekspedisi (jasa pengiriman barang) tampak semakin ketat, persaingan terbuka lebar untuk pebisnis baru di Indonesia. Bisnis online yang semakin berkembang pesat memicu tumbuhnya 10 perusahaan ekspedisi lokal, salah satu jasa ekspedisi adalah SiCepat *Express*. SiCepat *Express* merupakan perusahaan jasa ekspedisi pengiriman yang didirikan pada tahun 2014, SiCepat *Express* dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan sebuah layanan yang pengiriman yang efisien dan handal di tengah lonjakan transaksi *e-commerce*

yang sangat pesat. Dari awal pendiriannya, perusahaan ini memusatkan perhatian pada pemanfaatan teknologi terkini untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan waktu pengiriman.

Kondisi persaingan yang semakin ketat, membuat setiap perusahaan harus bisa bertahan hidup, bahkan diharuskan untuk terus berkembang. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan untuk dapat bertahan hidup dan berkembang adalah dengan mempertahankan kepuasan pelanggan perusahaan. Sangat penting untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kemungkinan pelanggan akan menggunakan layanan perusahaan lagi. Definisi tersebut sepemikiran dengan (Oliver, 1980) yang menyatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh seberapa baik pengalaman mereka selaras dengan atau melebihi ekspektasi yang dimiliki sebelumnya. Ketika hasil yang diberikan oleh produk atau layanan melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasa senang (*positive disconfirmation*). Sebaliknya, jika hasil yang diterima tidak mencapai apa yang diharapkan, pelanggan cenderung merasa kecewa (*negative disconfirmation*).

Keinginan pelanggan sesuai dan tidak sesuai akan berdampak pada perusahaan yang di mana pelanggan bisa memberikan nilai sesuai apa yang dirasakan. Permasalahan negatif serta ulasan yang kurang baik itulah yang menjadi penyebab dari permasalahan di SiCepat *Express*. Pelanggan akan bisa

memberikan tanggapan sesuai keinginan seperti pada gambar yang merupakan hasil rating pada Ekspedisi SiCepat *Express*, sebagai berikut:

Gambar 1.1 Rating SiCepat *Express* di Lacako



Sumber: Lacako.com

Gambar 1.2 Rating SiCepat *Express* di Google Play



Sumber: Play.google.com

Berdasarkan pada gambar 1.1 dan 1.2, merupakan rating yang diberikan oleh pelanggan SiCepat *Express*. Diatas terdapat 2 gambar dari website yang berbeda diantara lain dari media social pada gambar 1, Lacako.com menunjukkan bahwa SiCepat *Express* mendapatkan rating rata-rata 1.52 dengan 3665 ulasan yang terbagi dari 201 ulasan untuk bintang 5, 86 ulasan untuk bintang 4, 219 ulasan untuk bintang 3, 414 untuk ulasan bintang 2, dan 2.745 ulasan untuk bintang 1. Sedangkan pada gambar 2 rating aplikasi dari

GooglePlay yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki rating rata-rata 1,4 dari 5 bintang dan dapat kita lihat terdapat 4.700 ulasan.

Salah satu faktor yang terbaik untuk pelanggan adalah memberikan pelayanan terbaik harus sangat diperhatikan oleh perusahaan jasa, karena pelayanan merupakan salah satu pendekatan perusahaan terhadap pelanggan dan juga pelayanan termasuk dalam strategi pemasaran. Perihal ini sejalan dengan Maulana (2016) yang mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan serangkaian tindakan unggul dari perusahaan yang diharapkan dapat memenuhi harapan atau keinginan pelanggan dalam segala aspek produk barang atau jasa. Bagi perusahaan yang bergerak pada sektor jasa, pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai tujuan dalam kesuksesan. Perusahaan jasa seringkali mendapatkan kritik dengan buruknya memberikan sebuah pelayanan dan juga banyaknya keluhan para pelanggan tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan, hal tersebut disebabkan karena kurangnya pemahaman perusahaan dalam keinginan pelanggan yang sesuai harapan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kepercayaan, menurut Siagian dan Cahyono (2014) kepercayaan (*trust*) merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan

pangsa pasar yang lebih luas. Namun, menurut pendapat Wijayanti et al. (2021) kepercayaan merupakan suatu kesediaan suatu pihak untuk menerima suatu resiko dari pihak lain yang dipercaya didasari atas keyakinan dan harapan bahwa pihak yang dipercaya dapat diandalkan serta melakukan tindakan yang sesuai dengan ketentuan dan harapan yang dijanjikan.

Salah satu bukti ulasan pelanggan pada Jasa ekspedisi pengiriman SiCepat *Express* cabang Lowokwaru Malang yang berlokasi Jl. Soekarno Hatta No. 20, Jatimulyo, Kec. Lowokwaru , Kota Malang, Jawa Timur 65141 dalam kurun waktu satu bulan mengalami rating yang cukup rendah yaitu 2,9 (dua koma sembilan) data dilansir dari ulasan *google maps*.

Gambar 1.3 Rating SiCepat *Express* di *Google Maps*



Sumber: maps.google.com

Bulan Februari-Mei 2024 total yang memberikan komentar berjumlah 24 pengulas. Menurut beberapa dari pengulas mereka mengatakan sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Ulasan dan Rating SiCepat *Express* di *Google Maps*

| No. | Variabel | Ulasan dan Rating |
|-----|--------------------|--|
| 1. | Kualitas Pelayanan | <p>1. Pengulas S*** A**i (Bintang 1/5, Mei 2024)= “Pesan <i>pickup by</i> aplikasi tapi tidak di <i>pickup</i> sama sekali, lamaaa”.</p> <p>2. Pengulas W*****nf** (Bintang 1/5, Mei 2024)= “Rumah salah alamat, seharusnya di villa d’s**t*a,</p> |

| No. | Variabel | Ulasan dan Rating |
|-----|----------|--|
| | | <p>tetapi ditaruh di d's**t*a r*****i. Kurirnya bagaimana? Sudah ada nomor WA, tidak juga dihubungi. Tidak ada yang menerima dan tidak konfirmasi. Apakah SPO kurirnya seperti itu??".</p> <p>3. Pengulas F***o I**a*a (Bintang 1/5, Mei 2024)= "Pelayanan buruk, paket dilempar-lempar seenaknya".</p> <p>4. Pengulas T** W***h**i K (Bintang 1/5, Mei 2024)= "Sicepat yang tidak cepat".</p> <p>5. Pengulas E**y R***n (Bintang 2/5, April 2024)= "Barang hilang dan tidak terkirim, dimintai penjelasan tidak ada yang membantu atau memberi solusi".</p> <p>6. Pengulas A***n H****r (Bintang 1/5, April 2024)= "Kalau rekurt karyawan jangan yang tidak hafal <i>maps</i>, paket area T*n*g*1**l**g gagal kirim, ...".</p> <p>7. Pengulas S***a K*****a (Bintang 1/5, Maret 2024)= "Minta barang di <i>pickup</i> udah beberapa hari tidak di <i>pickup</i> ditungguin tapi <i>notif</i> kurir gagal <i>pickup</i> kurirnya tidak datang".</p> <p>8. Pengulas E**_C****a (Bintang 5/5, Maret 2024)= "Pengirimanya cepat banget, pelayanannya juga ramah. Pernah juga <i>request</i> untuk dipickup <i>sprinternya</i> juga cepet datengnya, murah senyum dan penyabar <i>best</i> lah sicepat suhat nih".</p> <p>9. Pengulas T** J**a (Bintang 5/5, Maret 2024)= "Pelayanan oke, pegawainya oke ramah tamah, <i>the best</i>, bilanganya ke Sby datang 3 harian malah 2 hari sudah sampai, mantap sicepat suhat".</p> |

| No. | Variabel | Ulasan dan Rating |
|-----|-------------|--|
| 2. | Kepercayaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengulas A**o B**k**o (Bintang 1/5 April 2024)= “Surabaya-Malang 4 hari belum sampai. Tidak Bergerak!!! CS ditanya jawabannya hanya template “mohon ditunggu..” lebih baik tutup saja usahanya. Tidak akan pernah lagi pakai SiCepat!!!!”. 2. Pengulas A**a S*****a (Bintang 1/5, Maret 2024)= “Kirim barang ke Surabaya kata mas nya bisa 2 hari, ternyata udah 3 hari ga sampai-sampai, tolong kalau memang tidak bisa diinfokan <i>customer</i> jadi tidak merugikan, semoga masukan ini dapat jadi evaluasi”. 3. Pengulas A***n P***i (Bintang 1/5, Maret 2024)= “Bilangnya sehari sampai dari malang ke surabaya. tapi sudah 3 hari tidak sampai-sampai. tolong ya tanggung jawab nya gimana. harusnya bilang kalo memang tidak bisa sehari. Makasih”. 4. Pengulas V** W** (Bintang 1/5, Mei 2024)= “Sicepat tapi tidak cepat sama sekali”. 5. Pengulas A**a Z**w (Bintang 5/5, Mei 2024)= “Cepat Pengirimannya”. 6. Pengulas M***a C****t (Bintang 1/5, Mei 2024)= “Solo-Malang seminggu lebih. Gi*a banget tidak niat kerja. Biasanya 3 hari sampai ini sudah seminggu lebih barang tidak datang-datang”. 7. Pengulas I****h N**m*****a (Bintang 1/5, April 2024)= “Pengiriman lambat, tidak ada <i>update</i> pengiriman”. 8. Pengulas A****d J****i (Bintang 1/5, April 2024)= “Amat sangat lama pengirimannya.. benar-benar halu kurirnya”. 9. Pengulas W*****s I***a (Bintang 3/5, April 2024)= “Pengiriman Malang-Malang 5 Hari. 10. Pengulas E**_C****a (Bintang 5/5, Maret 2024)= “Pengirimannya cepat banget, pelayanannya juga ramah. Pernah juga <i>request</i> untuk <i>dipickup sprinternya</i> juga cepet datengnya, murah senyum dan penyabar <i>best</i> lah sicepat suhat nih”. 11. Pengulas T** J**a (Bintang 5/5, Maret 2024)= “Pelayanan oke, pegawainya oke ramah tamah, |

| No. | Variabel | Ulasan dan Rating |
|-----|----------|--|
| | | <p><i>the best</i>, bilangny ke Sby datang 3 harian malah 2 hari sudah sampai, mantap sicepat suhat”.</p> <p>12. Pengulas A**a S*****a (Bintang 1/5, Maret 2024)= “Kirim barang ke Surabaya kata mas nya bisa 2 hari, ternyata udah 3 hari ga sampai-sampai, tolong kalau memang tidak bisa diinfokan <i>customer</i> jadi tidak merugikan, semoga masukan ini dapat jadi evaluasi”.</p> <p>13. Pengulas A***n P***i (Bintang 1/5, Maret 2024)= “Bilangnya sehari sampai dari malang ke surabaya. tapi sudah 3 hari tidak sampai-sampai. tolong ya tanggung jawab nya gimana. harusnya bilang kalo memang tidak bisa sehari. Makasih”.</p> <p>14. Pengulas D***y R*****i (Bintang 1/5), Februari 2024)= “Namanya diganti aja sama si kura-kura si lamban.. bukan si cepat masa Surabaya-Malang aja hampir 1 minggu. 3 hari di Surabaya gak jalan-jalan tuh paket 2 hari di Sidoarjo.. eh ini sampek Malang 1 hari paket gak jalan-jalan.. sampek Singosari tahun depan ya .. kecewa banget padahal barang keburu dipakai”.</p> <p>15. Pengulas D***o A*****n (Bintang 1/5, Februari 2024)= “Lambat”.</p> |

Sumber: maps.google.com

Berdasarkan komentar dari 24 pengulas dari bulan Februari hingga Mei hanya 5 pengulas yang memberikan bintang 5 (lima). Beberapa komentar pengulas yang memberikan bintang 1 (satu), “Pelayan buruk. Paket dilempar-lempar seenaknya!”, dengan komentar seperti ini dapat dipastikan pelanggan menerima pelayanan buruk yang diberikan oleh karyawan, ini merupakan salah satu contoh faktor kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan di sebuah perusahaan. Kemudian pengulas lain mengatakan “Surabaya-Malang 4 hari belum sampai, tidak gerak!! CS ditanya hanya jawaban *template* “mohon ditunggu”, lebih baik tutup dan tidak akan lagi pakai SiCepat”, pelanggan

sudah tidak percaya kepada ekspedisi, ini sangat sesuai dengan faktor kepercayaan pada kepuasan pelanggan. Ulasan lainnya “Kirim barang ke Surabaya, kata pegawainya bisa 2 hari, ternyata sudah 3 hari tidak sampai-sampai, ...” dengan bukti ulasan ini bahwa paket mengalami keterlambatan waktu pengiriman.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman SiCepat Express Malang**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah ditemukan masalah ketidakpuasan pelanggan SiCepat *Express*. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SiCepat *Express* Malang?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SiCepat *Express* Malang?
3. Manakah variabel yang berpengaruh dominan antara kualitas layanan atau kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat *Express* Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa SiCepat *Express* Malang
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa SiCepat *Express* Malang
3. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan di antara kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat *Express* Malang?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mungkin diperlukan oleh perusahaan dalam mengambil keputusan untuk mempertahankan pelanggan lamanya dan mendatangkan pelanggan baru.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.