

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis dan kebiasaan berbelanja masyarakat telah berubah secara signifikan di era Revolusi Industri 4.0 ini. Jika dulu transaksi dilakukan secara tatap muka, kini transaksi dilakukan secara digital, atau lebih sering melalui media sosial. Bisnis semakin beralih ke digital (online), dan konsumen lebih memilihnya karena lebih nyaman, menghemat waktu, dan memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih barang dari sejumlah wilayah dengan memanfaatkan aplikasi pada ponsel. Akibatnya, terjadi kenaikan baik dalam penggunaan produk maupun permintaan untuk layanan transportasi. (Nasution, 2020).

Perusahaan kurir pertama di Indonesia yang menggunakan teknologi mutakhir di semua industri adalah J&T Express. Di sisi lain, J&T Express telah bekerja secara efektif dengan perusahaan-perusahaan e-commerce ternama di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, serta sejenisnya untuk dengan cepat menemukan solusi untuk masalah transportasi paket yang mengganggu e-commerce. Bisnis ekspres pertama yang menawarkan kemampuan pemantauan pengiriman secara real-time adalah J&T Express. (Nasution, 2020).

J&T Express juga menyediakan layanan transportasi untuk produk dalam bentuk paket dan kertas. J&T ini juga menggunakan IT untuk memberikan layanannya. Dengan memberikan manfaat untuk

mengumpulkan produk, bisnis ini menghilangkan kebutuhan konsumen untuk berkunjung secara fisik. Melalui aplikasi ponsel pintar, situs web, dan pusat kontak, pelanggan dapat memanfaatkan layanan penjemputan di tempat secara gratis kapan saja dan dari lokasi mana saja. J&T Express membuat tonggak sejarah dengan beroperasi tanpa henti selama 365 hari dalam setahun. (Yuningsih, 2021).

J&T Freight, sebuah bisnis yang masih muda, berkonsentrasi untuk mengembangkan pelanggannya. J&T Express tidak diragukan lagi akan mengembangkan jaringannya di negara ini. Oleh sebab itu, pihak tersebut mengumpulkan pemodalannya yang baru senilai lebih dari US\$ 100 juta, atau Rp 1,3 triliun (US\$ 1 = Rp 13.300). (Hidayah, 2018).

Didirikan pada 20 Agustus 2015, J&T Freight oleh Tony Chen dan Jet Lee. Dengan hanya waktu 2 tahun saja, J&T Express mampu menduduki sebagai satu dari sejumlah penyedia layanan transportasi cepat terbaik di Indonesia (Nasution, 2020). J&T Express sukses mendapatkan penghargaan sebagai Agen Domestik dengan Kontribusi Terbaik 2017 dari Garuda Indonesia. Bapak Yohannes Lim, Head of Freight Operations, menerima penghargaan tersebut. Selain itu, J&T Express juga menerima penghargaan Go Asean Champion pada tahun 2019 dan Best Brand Award selama tiga (3) tahun berturut-turut di Indonesia dalam bidang jasa pengiriman. J&T Express sekarang merupakan bisnis unicorn keenam di negeri ini dan perusahaan unicorn pertama di industri ini sebagai perusahaan yang baru memulai bisnis di bidang transportasi. (Yuningsih, 2021).

Perkembangan J&T Express di Indonesia selanjutnya adalah pada tahun 2021, J&T Express telah berkembang menjadi bisnis yang signifikan dan menjadi bagian dari perusahaan startup miliarder. Setelah Gojek, J&T Express merupakan perusahaan unicorn di Indonesia dengan nilai tertinggi. Perusahaan startup adalah bentuk bisnis yang menggunakan perangkat lunak khusus dalam prosesnya, dan istilah "unicorn" mengacu pada bisnis yang bernilai lebih dari \$ 1 miliar, atau setara dengan \$ 1,4 triliun di Indonesia.

Jaringannya yang saat ini telah memasuki 12 negara, termasuk salah satunya adalah Indonesia. Kali ini, J&T Express melanjutkan ekspansi globalnya dengan memulai operasinya di Sao Paul, Brasil, pada tanggal 24 Mei 2022. Di Indonesia, J&T Express merupakan bisnis yang menawarkan layanan transportasi dan masih terus berkembang. Pelanggan di seluruh Indonesia dapat mengakses layanan yang cepat berkat jaringan J&T Express yang luas. Di dalam kota, antar kota, antar daerah, ke tempat-tempat yang murah, serta ke konsumen yang berbelanja online, pengiriman dilakukan. E-commerce ialah transaksi maupun perdagangan produk maupun layanan oleh orang maupun pebisnis dengan internet. J&T Express mendukung perluasan e-commerce dan juga menawarkan layanan penjemputan dengan kecepatan transfer yang cepat.

Keunggulan layanan mengacu pada semua upaya perusahaan untuk memenuhi standar pelanggan. (Nurfitriani, 2019). Islam juga mengajarkan bahwa menawarkan kualitas daripada memberikan barang

atau jasa yang lebih rendah kepada orang lain adalah cara terbaik untuk memastikan hasil bisnis yang sukses dalam bentuk barang dan jasa.

Pengiriman Pembelian yang tepat waktu adalah pembelian yang dilakukan tanpa kerusakan dan tepat waktu, atau lebih awal, dari tanggal yang telah ditentukan antara vendor dan klien. sehingga klien akan senang dengan barang atau jasa yang ditawarkan. (Yuningsih, 2021).

Tindakan yang tepat untuk bisnis adalah menawarkan fasilitas untuk menarik klien di sektor jasa. Fasilitas melayani kebutuhan dan standar kemudahan fisik dan psikis pelanggan.

Layanan yang membahagiakan pelanggan sulit untuk diberikan, sering kali, ada masalah dengan manajemen layanan perusahaan, yang menyebabkan klien tidak puas. Kepuasan pelanggan dengan tingkat layanan pelanggan perusahaan, ketidaktahuan sumber daya manusia perusahaan tentang peran utama dari penggunaannya untuk kesuksesan mereka, kurangnya wawasan serta keterampilan, karakter maupun perilaku karyawan yang tidak profesional adalah masalah umum yang dihadapi perusahaan dan pelanggan. Memberikan pelayanan kepada pelanggan harus mempertimbangkan kebutuhan pelanggan dan kesuksesan bisnis, sehingga J&T Express harus memberikan perhatian penuh terhadap segala sesuatu yang bernilai bagi pelanggan. Meskipun J&T dikategorikan sebagai jasa pengiriman paket yang cepat, namun beberapa pelanggan masih merasa kurang puas dengan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengirimkan barang belanjaan mereka. (Nurfitriani, 2019).

Menurut temuan awal oleh para ahli di J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana, sejumlah pelanggan masih belum puas dengan layanan perusahaan. Masalah yang sering muncul dan menjadi keluhan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman produk. Bermaksud untuk mengidentifikasi apakah keunggulan pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, serta sarana dan prasarana berdampak pada kepuasan pengguna J&T Express di kecamatan poleang dan kecamatan bombana, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti ini.

Layanan transportasi J&T di Kabupaten Bombana menjadi subjek dalam penelitian ini. Mengingat hanya terdapat dua lokasi drop-off di Kabupaten Bombana, yang keduanya berada di Desa Kasipute dan Kelurahan Poleang yang bertempat di Kecamatan Rumbia, maka penelitian ini hanya mengambil lokasi drop-off yang berada di Kelurahan Poleang.

1.2 Batasan Masalah

Apabila peneliti berpatokan pada latar belakang masalah yang dipaparkan, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pengaruh service excellence, ketepatan waktu pengantaran, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana, menjadi penekanan utama dalam penelitian ini.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana ?
2. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana ?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana ?
4. Apakah kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana ?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengidentifikasi bagaimana kebahagiaan pelanggan J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana, dipengaruhi oleh keunggulan layanan
- 2 Untuk mengetahui bagaimana kebahagiaan pelanggan pada J&T Express di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dipengaruhi oleh ketepatan waktu pengiriman.
- 3 Untuk menilai bagaimana dampak sarana dan prasarana terhadap kebahagiaan pelanggan J&T Express di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana.

- 4 Untuk mengidentifikasikan bagaimana pengaruh ketiganya di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana terhadap kebahagiaan pelanggan J&T Express

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Pembaca yang terdorong untuk mengkaji lebih dalam mengenai dampak kualitas layanan, pengiriman tepat waktu, dan fasilitas terhadap kebahagiaan pelanggan J&T Express dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai informasi tambahan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini meningkatkan wawasan dan pemahaman peneliti tentang dampak yang diberikan pada Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan sarana dan prasarana pada kepuasan Pelanggan J&T Express. Bermanfaat dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan dalam periode perkuliahan di IAIN Kendari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Bagi Program Studi Ekonomi Syariah

Mahasiswa yang melakukan penelitian dengan subjek atau masalah yang sama dan mengembangkannya di masa yang akan datang dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan tambahan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

Dalam upaya meningkatkan kebahagiaan pelanggan, peneliti berharap kajiannya mampu memberikan saran serta rekomendasi kepada pihak J&T Express di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana.

1.6 Defenisi Operasional

Deskripsi praktis disediakan yang akan berfungsi sebagai landasan utama untuk penelitian ini untuk mencegah kesalahpahaman dan memberikan gambaran yang jelas tentang makna yang disampaikan dalam judul penelitian. Tujuan dari deskripsi praktis variabel yang dimaksud adalah untuk memperjelas fungsi masing-masing variabel.

Oleh karena itu, faktor-faktor dalam deskripsi praktis yakni sebagai berikut:

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel dan Indikator

No	Variabel	Definisi	Indikator	Dimensi
1	Kualitas Pelayanan X_1	Kualitas layanan adalah suatu usaha untuk memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Handoko, 2017)	a. Empati	a. Mengutamakan kepentingan pelanggan
			b. Keandalan	b. Dapat diandalkan
			c. Daya Tanggap	c. Kecepatan dalam merespon
			d. Jaminan dan kepastian	d. Jaminan apabila ada kerusakan
			e. Bukti	e. Keramahan

			Langsung	dan profesionalan dalam pelayanan
			(Handoko, 2017, h.64).	
2	Ketepatan Waktu Pengiriman X ₂	Ketepatan waktu pengiriman adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. (Aminah et al., 2017, h. 52)	a. Jaminan/garansi	a. Ketepatan waktu pengiriman barang yang dikirim
			b. Kesesuaian harga	b. Ketepatan waktu kedatangan barang yang dikirim sesuai jadwal yang telah ditentukan
			c. Tanggung Jawab	c. Ketepatan layanan pengiriman
			(Aminah et al., 2017, h. 52)	
3	Fasilitas X ₃	Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. (Andari, 2017,	a. Pertimbangan/perencanaan ruangan	a. Lokasi yang mudah dijangkau
			b. Perencanaan ruangan	b. Fasilitas yang baik
			c. Perlengkapan/perabotan	c. Packing yang baik
			d. Tata cahaya dan warna	d. Pengenalan dari segi warna
			e. Pesan-pesan	e. Kemudahan

		h.21)	yang disampaikan secara grafis	dalam mengambil dan menghantarkan barang
			f. Unsur pendukung	e. Bisa dipesan melalui aplikasi lain
			(Andari, 2017, h.21)	
4	Kepuasan Pelanggan Y	Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi suatu pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Sakti & Mahfudz, 2018, h. 3)	a. Kesesuaian harapan dan kenyataan	a. Kepuasan terhadap jasa b. Barang tidak pernah tertukar
			b. Minat berkunjung kembali	c. Ketertarikan untuk menggunakan jasa kembali
			c. Kesiediaan merekomendasikan	d. Kesiediaan untuk merekomendasikan jasa kepada orang lain
			(Sakti & Mahfudz, 2018, h. 4)	

Sumber : Berbagai sumber, 2022

1.7 Sistematika Pembahasan

Penulisan ini dibagi menjadi beberapa bagian untuk perencanaan dan pembahasan penelitian ini, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Konteks permasalahan, batasan, artikulasi, makna praktis, dan perdebatan metodis dibahas dalam bab ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini membahas analisis dari sejumlah teori dan sumber, termasuk penelitian terdahulu yang mempunyai korelasi, teori kualitas layanan, kecepatan distribusi, fasilitas, dan teori kebahagiaan pelanggan, yang menjadi dasar dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini mencakup variabel penelitian serta definisi operasional variabel, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan kelompok yang diteliti, alat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ringkasan mengenai lokasi penelitian, temuan penelitian, dan analisis data disajikan pada bagian ini.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan, rekomendasi, dan keterbatasan yang ada pada bagian ini.