

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era revolusi saat ini terdapat perkembangan yang ditandai oleh berbagai macam perubahan salah satunya adalah perubahan dibidang teknologi. Teknologi merupakan hal yang tidak bisa lepas dari kehidupan sehari hari. Salah satu teknologi yang berkembang pesat saat ini adalah internet. Internet tidak hanya digunakan untuk keperluan pribadi, perusahaan besar juga memerlukan internet untuk menjalankan bisnisnya. Begitu juga dengan masyarakat banyak menggunakan internet untuk bekerja dan berbelanja *online*. Hal itu terjadi karena dengan menggunakan internet berbelanja menjadi lebih hemat waktu, praktis, dan konsumen bebas memilih produk dari berbagai daerah dengan menggunakan satu aplikasi yang ada di *smartphone*.

Shopee adalah sebuah *platform e-commerce* yang bergerak dibidang jual beli secara online dan dapat diakses melalui *smartphone*. Didalam aplikasi tersebut banyak ditawarkan berbagai macam produk mulai dari Fashion, Kecantikan, Elektronik, dan Perlengkapan Rumah. Dengan hal tersebut Shopee menjadi *platform* paling unggul dibanding *platform* yang lain. Tidak hanya itu, shopee juga menyediakan layanan ekspedisi sendiri yang disebut dengan Shopee Express.

Shopee Express adalah layanan jasa yang disediakan oleh *platform* Shopee sebagai upaya untuk memberikan layanan yang mudah dan nyaman bagi pengguna Shopee. Shopee Express berdiri pada tahun 2018 perusahaan tersebut juga mempunyai trobosan yaitu beroperasi selama 365 hari sepanjang tahun tiada henti. Terdapat beberapa layanan yang ditawarkan oleh Shopee Express yaitu: Pengiriman Standard, Pengiriman Sameday, Pengiriman Instant, Pengiriman Hemat, dan Pengiriman ambil ditempat. Shopee Express sudah tersebar luas di Indonesia dengan jumlah kantor (Gudang) 378.414. Shopee Express tersebar luas di seluruh kota di Indonesia, salah satunya di Pasuruan dengan jumlah 6 kantor (Gudang).

Namun belakangan ini Shopee Express menjadi sorotan dikarenakan terdapat pengiriman paket yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut terjadi karena fitur pengiriman Shopee Express tidak dapat dinonaktifkan karena jasa pengiriman tersebut telah diaktifkan oleh pihak Shopee. Sehingga penjual di shopee tidak memiliki pilihan lain dan menyebabkan banyak pelanggan Shopee Express mengeluh atas ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan. Menurut Trisetiawan (2014) Ketepatan waktu pengiriman merupakan kemampuan dalam mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang telah disepakati dan kemampuan dalam menangani masalah-masalah transportasi. Disamping waktu yang sesuai dengan tanggal yang ditentukan,

jumlah barang yang dipesan oleh konsumen harus sesuai dengan apa yang dikirimkan.

Tabel 1

Jumlah dan Kategori Komplain Konsumen Tahun 2023

No	Kategori Komplain	Jumlah Komplain
1	Paket Hilang	7
2	Pelayanan Drop Point	4
3	Biaya Pengiriman	1
4	Paket Terlambat	24
5	Kurir Tidak Ramah	8

Sumber: Google Maps Shopee Express Wilayah Pasuruan, 2023

Dari tabel 1 dapat dilihat jumlah komplain terbanyak berhubungan dengan paket terlambat dengan total 24. Dalam hal tersebut komplain yang dilakukan pelanggan umumnya berasal dari ketepatan waktu pengiriman. Ketepatan waktu menjadi faktor penting dikarenakan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Secara umum menurut Tjiptono (2019) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen tersebut. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna layanan jasa Shopee Express diantaranya adalah ketepatan waktu dan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen cenderung menurun dikarenakan faktor ketepatan waktu, ketika barang pesanan sudah dalam

perjalanan kerap kali tidak berjalan dengan lancar atau tidak sampai dengan tepat waktu. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah bentuk harapan atau ekspektasi konsumen mengenai barang atau layanan jasa yang digunakan, dengan harapan yang tinggi pada barang atau layanan jasa agar para konsumen merasa puas dan senang sehingga konsumen tersebut akan menggunakan barang atau layanan jasa itu kembali.

Siddiq (2020) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan sebuah rasa senang suka atau kecewa seorang pelanggan setelah mengetahui kinerja yang dipikirkan atau kinerja yang diharapkan. Kepuasan ada karna pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diberikan perusahaan penyedia jasa. Konsumen akan merasa puas apabila perusahaan mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen dapat terpenuhi. Kepuasan konsumen menjadi hal penting bagi perusahaan dalam penelitian ini dikarenakan bergerak dibidang jasa pengiriman, dimana diperlukan pelayanan yang baik dalam memberikan kepuasan kepada para konsumen. Dengan pelayanan yang diberikan akan memunculkan tingkat kepuasan pada konsumen tersebut. Bagi perusahaan jasa pengiriman Shopee Express kepuasan pelanggan sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga pelanggan tersebut akan menggunakan layanan jasa pengiriman Shopee Express kembali.

Hutasuhut *et al.* (2022), mengatakan bahwa bagi perusahaan ekspedisi, waktu merupakan kendala utama pada proses produksinya, jika waktu tidak digunakan secara efektif maka perusahaan akan kehilangan keuntungan. Ketepatan waktu

pengiriman pada perusahaan jasa yang mengirimkan barang sering berhubungan dengan transportasi yang dapat menghambat proses pengiriman. Sebagai contoh kemacetan saat proses pengiriman dan cuaca yang tidak menentu. (Sartika *et al.*, 2022) Berpendapat bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan kemampuan dalam mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang telah disepakati dan kemampuan dalam menangani masalah-masalah transportasi.

Tidak hanya ketepatan waktu saja yang dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dikarenakan pada jasa layanan shopee express tersebut banyak konsumen yang mengeluh atas kualitas pelayanan yang buruk seperti: kurir kurang sopan dalam mengantarkan paket kepada konsumen, beberapa paket konsumen hilang, dan kurir bersikap kurang ramah. Prihandoyo (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan guna memenuhi keinginan konsumen. Pada dasarnya setiap orang menggunakan layanan cenderung mengharapkan adanya suatu pelayanan yang baik dan berkualitas, tingkat kualitas jasa merupakan aspek krusial dalam penawaran jasa. Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pelanggan, kualitas pelayanan yang baik dapat menguntungkan perusahaan jika perusahaan tersebut mendapatkan nilai positif (Kasmir 2017).

Berdasarkan kajian teori dan pendapat dari beberapa ahli, maka dapat dirumuskan judul penelitian sebagai berikut **“Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Shopee Express?
2. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Shopee Express?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Shopee Express?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui ketepatan waktu dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Shopee Express
2. Mengetahui ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Shopee Express
3. Mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Shopee Express

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tersebut dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk menambah wawasan yang lebih luas dan dapat mengembangkan teori teori yang sudah didapatkan selama kuliah. Dilain itu untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi (S1) pada fakultas ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

2. Bagi Layanan Ekspedisi Shopee Express

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk menjadikan pelayanan ekspedisi tersebut jauh lebih baik.

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini juga digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian lanjutan terkait Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Layanan Shopee Express Kota Pasuruan.





