



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era globalisasi seperti saat ini, layanan jasa pengiriman barang menjadi semakin penting dalam mendukung kegiatan bisnis maupun kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online ataupun *e-commerce* menunjukkan tingginya minat konsumen akan jasa pengiriman barang. layanan jasa pengiriman yang baik tentu saja diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Layanan pengiriman barang saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan dan tersebar di berbagai wilayah di Indonesia, beberapa perusahaan jasa ekspedisi yang beroperasi di Indonesia antara lain J&T Express, Sicepat Express, JNE, TIKI, Pos Indonesia, DHL, serta Logistik Indah, dan berbagai penyedia layanan logistik lainnya. Masing-masing perusahaan jasa pengiriman ini bersaing dalam menarik minat konsumen melalui penyediaan beragam keunggulan serta diferensiasi fitur layanan. Salah satunya adalah menyediakan layanan pengiriman barang antar kota, antar provinsi, bahkan ke daerah-daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau. Selain itu, perusahaan juga memberikan berbagai pilihan layanan seperti pengiriman reguler, kilat, hingga *same-day delivery*, yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Fenomena ini menunjukkan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan jasa pengiriman. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan agar kebutuhan serta harapan konsumen dapat terpenuhi. Pelayanan yang cepat, aman, dan terpercaya menjadi strategi penting dalam membangun kepercayaan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perkembangan industri jasa pengiriman pada era saat ini menuntut perusahaan untuk senantiasa memprioritaskan kepuasan pelanggan. Agar dapat menjadi pilihan utama, perusahaan perlu meningkatkan daya saing melalui aspek ketepatan waktu pengiriman serta kebijakan harga, karena kedua faktor tersebut merupakan pertimbangan mendasar bagi konsumen dalam memilih layanan pengiriman. Dengan memperhatikan hal tersebut, perusahaan tidak hanya mampu mempertahankan keberlangsungan usahanya, tetapi juga perlu memastikan kemudahan akses terhadap layanan yang ditawarkan, sehingga konsumen merasa puas terhadap produk maupun jasa yang diberikan.

Berikut adalah data yang diperoleh dari beberapa layanan jasa yang ada di Indonesia pada tahun 2023-2024 :

Tabel 1. 1 Jasa Pengiriman Barang Di Indonesia Tahun 2023 - 2024

No	Perusahaan	TBI (Top Brand Indeks)	
		2023	2024
1	J&T Express	33,3 %	50,9 %
2	JNE	29,1 %	11,5 %
3	Tiki	10,6 %	10,2 %
4	Pos Indonesia	7,3 %	9,4 %
5	DHL	7,2 %	4,1 %

Sumber: www.topbrand-award.com

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Tabel 1.1 menunjukkan persaingan antar perusahaan jasa pengiriman barang pada tahun 2023-2024 diantara perusahaan ini jasa pengiriman yang ada, J&T Express unggul pada 2 tahun terakhir untuk jasa pengiriman. Dan yang kedua JNE, jasa pengiriman barang JNE mengalami penurunan dari tahun 2023 ke 2024 yaitu sebesar 29,1% pada tahun 2023 dan 11,5% pada tahun 2024, selanjutnya oleh TIKI pada tahun 2023 memperoleh sebesar 10,6% dan di tahun 2024 memperoleh sebesar 10,2%, berikutnya adalah Pos Indonesia jasa pengiriman barang ini memperoleh 7,3% pada tahun 2023 dan 9,4% pada tahun 2024, dan yang terakhir adalah DHL layanan jasa kirim ini memperoleh 7,2% pada tahun 2023 dan 4,1 % pada tahun 2024.

Dalam konteks layanan jasa pengiriman barang, faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, keandalan pengiriman, kualitas layanan, dan responsif terhadap keluhan pelanggan menjadi sangat penting. Sambodo Rio Sasongko (2021) mendefinisikan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Sedangkan menurut Renaldi *et al.* (2023) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Di Tembilahan, J&T Express merupakan salah satu jasa pengiriman barang yang banyak digunakan oleh masyarakat. Kehadiran J&T Express di wilayah Tembilahan memegang peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya dalam aktivitas pengiriman barang yang berkaitan dengan kebutuhan pribadi maupun kegiatan bisnis. Dengan cakupan layanan yang luas, J&T Express mampu menjangkau pengiriman dalam kota, antar kota, hingga ke daerah-daerah yang sulit dijangkau, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen. Selain itu, J&T Express turut memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan sektor e-commerce di Tembilahan. Dengan menyediakan layanan pengiriman yang cepat, terjangkau, dan dapat diandalkan, perusahaan ini menjadi mitra strategis bagi pelaku usaha di tingkat lokal, terutama sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sangat bergantung pada efektivitas sistem distribusi dalam mendukung keberlangsungan aktivitas usahanya.

Tidak hanya itu, J&T Express juga membuka peluang kerja baru bagi masyarakat lokal, baik sebagai karyawan tetap, kurir, maupun agen. Lapangan pekerjaan ini secara tidak langsung turut menggerakkan roda ekonomi masyarakat Tembilahan dan sekitarnya. Selain manfaat ekonomi langsung, adanya kantor cabang dan infrastruktur pendukung dari J&T Express juga berkontribusi pada pembangunan wilayah dan aksesibilitas layanan logistik yang lebih baik. Dengan terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya, J&T Express telah menjadi mitra terpercaya dalam mendukung ekosistem *e-commerce* yang inklusif dan berkelanjutan. Keandalan dan komitmen perusahaan dalam menjamin kepuasan pelanggan menjadikannya sebagai bagian penting dari kemajuan digitalisasi sektor

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

perdagangan di daerah tersebut. Peran ini diprediksi akan semakin penting seiring dengan tumbuhnya ekonomi digital di Indonesia, terutama di wilayah-wilayah yang sedang berkembang seperti Tembilahan.

Berikut adalah paket/barang yang masuk atau yang di pesan dalam satu tahun terakhir di 2024 :

Tabel 1. 2 Jumlah Paket Yang Diterima J&T Express Di Tahun 2024

No	Bulan	Paket Masuk / Hari	Pendistribusian Paket / Hari	Paket tidak ter distribusi	Total / Bulan
1	Januari	2.252 paket	2.157 paket	95 paket	67.560 paket
2	Februari	2.170 paket	2.113 paket	57 paket	65.100 paket
3	Maret	2.125 paket	2.011 paket	114 paket	63.750 paket
4	April	2.210 paket	2.172 paket	38 paket	66.300 paket
5	Mei	2.202 paket	2.183 paket	19 paket	66.060 paket
6	Juni	2.024 paket	1.999 paket	25 paket	60.720 paket
7	Juli	2.185 paket	2.150 Paket	35 paket	65.550 paket
8	Agustus	2.237 paket	2.222 paket	15 paket	67.110 paket
9	September	2.157 paket	2.148 paket	9 paket	64.710 paket
10	Oktober	2.182 paket	2.162 paket	20 paket	65.460 paket
11	November	2.268 paket	2.256 paket	12 paket	68.040 paket
12	Desember	2.289 paket	2.279 paket	10 paket	68.670 paket

Sumber : J&T Express Tembilahan, 2025

Berdasarkan data yang dihimpun dari kegiatan operasional distribusi paket di wilayah Tembilahan selama 12 bulan terakhir, dapat dilihat bahwa secara umum proses distribusi berjalan dengan cukup baik. Rata-rata jumlah paket yang masuk



per hari berkisar antara 2.000 hingga 2.250 paket. Hal ini menunjukkan tingginya aktivitas logistik di wilayah tersebut, baik dari sisi pengiriman antar wilayah maupun permintaan konsumen lokal.

Namun demikian, terdapat sejumlah paket yang tidak berhasil terdistribusi setiap bulannya. Jumlah ini bervariasi, mulai dari yang tertinggi sebesar 114 paket di bulan Maret, hingga yang terendah hanya 9 paket di bulan September. Total keseluruhan ketidakterdistribusian paket selama satu tahun mencapai 479 paket dari total sekitar 788.094 paket yang masuk selama setahun. Ini mengindikasikan adanya beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi distribusi. Beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan atau kegagalan distribusi paket di wilayah Tembilahan antara lain:

1. Faktor cuaca dan kondisi alam, hujan deras atau banjir, yang dapat menghambat proses pengiriman terutama di daerah terpencil atau sulit dijangkau serta air pasang yang tinggi berakibat Jalan-jalan dekat pesisir atau dermaga bisa terendam banjir sehingga akses logistik terganggu dan surut yang ekstrem yang mengakibatkan transportasi air seperti kapal kecil atau pompong tidak dapat beroperasi karena air terlalu dangkal. Ini bisa menunda pengiriman ke daerah-daerah yang hanya bisa dijangkau lewat sungai.
2. Faktor ketepatan waktu, volume paket yang tinggi pada bulan tertentu, seperti Januari karena merupakan periode pasca promo besar seperti Harbolnas (12.12) dan libur akhir tahun sehingga banyak pengiriman tertunda yang menumpuk di awal tahun sementara di bulan maret biasanya

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



terjadi menjelang bulan Ramadan, saat transaksi belanja online meningkat pesat karena banyak promo dan persiapan kebutuhan rumah tangga, dapat menyebabkan beban kerja yang berlebihan terhadap kurir dan kendaraan distribusi, yang pada akhirnya menghambat penyelesaian distribusi tepat waktu.

3. Faktor kendala penerima paket, Tidak jarang distribusi gagal karena penerima tidak berada di tempat, alamat tidak jelas atau kurangnya informasi detail pada alamat tujuan seperti nama jalan yang tidak lengkap, tidak ada nomor rumah, dan terjadi penolakan dari penerima karena merasa tidak memesan barang tersebut, barang tidak sesuai ekspektasi terutama untuk metode COD (*Cash On Delivery*). Hal ini juga dapat berkontribusi pada akumulasi paket yang tidak terdistribusi.
4. Sumber Daya Manusia (SDM), Tingginya beban kerja tidak selalu diimbangi dengan penambahan jumlah kurir, pada masa puncak pengiriman, volume paket meningkat drastis, namun seringkali tidak diimbangi dengan penambahan jumlah kurir atau petugas sortir. hal ini menyebabkan beban kerja menjadi sangat tinggi bagi SDM yang ada. terutama di masa puncak seperti akhir tahun. Ini menyebabkan efisiensi pendistribusian sedikit menurun meskipun tetap dalam batas wajar.
5. Kondisi Geografis dan Infrastruktur, Tembilahan memiliki wilayah yang cukup kompleks secara geografis, termasuk daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau. banyak wilayah yang hanya dapat dilalui menggunakan transportasi air, seperti perahu atau speedboat, terutama pada musim hujan

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



saat jalan darat tidak bisa dilalui. Kualitas infrastruktur jalan di beberapa kecamatan juga masih belum memadai, sehingga memperlambat proses distribusi, terutama di musim penghujan.

Secara keseluruhan, data yang tersaji dalam tabel mencerminkan kinerja distribusi paket J&T Express sepanjang tahun 2024 yang dipengaruhi oleh berbagai kendala yang bersifat kompleks dan saling berkaitan. Faktor-faktor utama yang menjadi hambatan mencakup kondisi cuaca dan alam, keterlambatan waktu pengiriman akibat lonjakan volume paket, kendala dari sisi penerima, keterbatasan sumber daya manusia, serta tantangan geografis dan infrastruktur wilayah Tembilahan. Oleh karena itu, pelaksanaan penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan dalam rangka memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pengiriman J&T Express Cabang Tembilahan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan distribusi secara lebih efektif dan berkelanjutan untuk peningkatan kualitas layanan distribusi J&T EXPRESS di daerah tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut masalah tersebut dengan judul. **“Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tembilahan”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

1. Apakah Kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS cabang tembilahan?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS cabang tembilahan?
3. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS cabang tembilahan?
4. Apakah Faktor emosi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS cabang tembilahan?
5. Apakah Biaya atau kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS cabang tembilahan?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka peneliti ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tembilahan

2. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak diantaranya :

- a. Bagi Penulis, Menambah pengetahuan penulis tentang objek yang diteliti baik secara teoritis maupun secara aplikasi
- b. Bagi Perusahaan, Memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

mengenai strategi bersaing. selain itu dapat memberikan saran dan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

- c. Bagi Akademisi, Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya guna menambah perkembangan ilmu pengetahuan terkait kepuasan konsumen pada jasa kirim j&t express di tembilahan.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dari Hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang Desain Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Pengumpulan Data, Analisis Data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.



BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA SINGKAT PENULIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

