

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, teknologi mempengaruhi budaya belanja masyarakat Indonesia. Masyarakat menginginkan segala sesuatunya dengan cepat dan praktis, bahkan tanpa harus pergi keluar rumah untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Hal ini membuat *marketplace* dan bisnis online semakin berkembang di Indonesia.

Perkembangan *marketplace* dan bisnis online ini juga berdampak pada lini usaha lain, yaitu usaha di bidang jasa pengiriman barang. Semakin meningkatnya konsumen belanja online atau *marketplace* berbanding lurus dengan meningkatnya konsumen jasa pengiriman barang. Menurut Suyono (2003:155) jasa pengiriman barang adalah badan usaha yang memberikan jasa pelayanan atau pengurusan seluruh kegiatan yang dibutuhkan untuk terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan transportasi baik darat, laut dan udara.

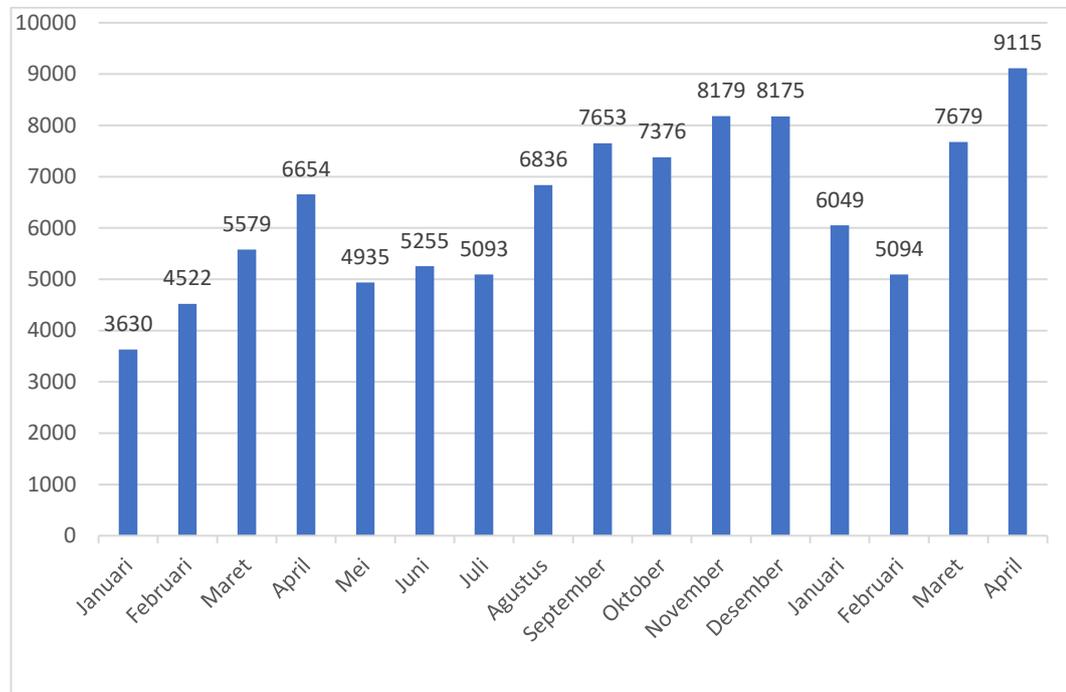
Di Indonesia bisnis jasa pengiriman barang berkembang cukup pesat beberapa tahun terakhir. Ketua Umum Asosiasi Perusahaan jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) M. Feriadi mengatakan, Industri logistik akan terus bertumbuh karena sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat Indonesia, terutama setelah masuknya era *e-commerce*. Dalam catatan Asperindo, volume pengiriman rata-rata nasional sepanjang semester pertama 2021 tumbuh sekitar

30% dibandingkan periode yang sama di tahun lalu. Pertumbuhan ini membuat bisnis pengiriman jasa semakin menarik perhatian.

Banyak *brand* besar yang sudah hadir di Indonesia salah satunya adalah PT Andiarta Muzizat (Ninjaxpress), Ninjapress adalah perusahaan pengiriman ekspres berbasis teknologi yang menyediakan layanan pengiriman tanpa repot untuk bisnis dari semua ukuran di Asia tenggara. Ninjapress diluncurkan pada tahun 2014 di Singapura dan memiliki jaringan yang mencakup enam negara di Asia Tenggara salah satunya adalah Indonesia. Di Indonesia sendiri Ninjapress masuk pada tahun 2015, dengan jangkauan operasionalnya mampu mengirimkan ke seluruh Indonesia. Tercatat hingga Juni 2021, tingkat pengiriman Ninjapress setiap harinya mengirimkan lebih dari 600.000 paket, membuat Ninjapress menjadi salah satu jasa pengiriman ekspres terbesar di Indonesia.

Ninjapress juga bekerjasama dengan beberapa *marketplace* di Indonesia seperti tokopedia, shopee, bukalapak dan lazada. Meskipun Kabupaten Nganjuk bukan kota yang besar, tapi banyak industri kecil yang berada di kabupaten Nganjuk. Mereka tergabung dalam beberapa *marketplace* yang tengah eksis sekarang ini, dan adapula yang berjualan melalui sosial media, hal ini membuat usaha jasa pengiriman barang menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan. Mitra NJK @ PAYAMAN adalah salah satu mitra Ninjapress yang pertama kali hadir di kabupaten nganjuk, adapun layanan yang diberikan oleh Mitra NJK @ Payaman adalah layanan reguler, layanan *marketplace* dan layanan COD. Walaupun terhitung baru tapi Mitra NJK @ Payaman sudah cukup mendapatkan perhatian dari

konsumen pengiriman barang. Berikut adalah data mengenai jumlah konsumen Mitra NJK @ Payaman di Kabupaten Nganjuk



Gambar 1 : Pengguna jasa pengiriman NinjaXpress Mitra NJK @ Payaman Nganjuk Januari 2021 – April 2022

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah konsumen berfluktuatif pada setiap bulan di kurun waktu Januari 2021 - April 2022, hal ini membuat Mitra NJK @ Payaman terus berupaya meningkatkan pelayanannya untuk menarik hati konsumen dan mampu bersaing dengan *brand* jasa pengiriman barang lainnya. Mitra NJK @ Payaman harus lebih kompetitif dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Mitra NJK @ Payaman harus bisa bersaing memperebutkan hati para pelanggannya, karena kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal yang penting dalam bidang ini.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Ketika Pelanggan merasa puas dengan jasa yang diberikan, mereka akan menjadi pelanggan tetap. Mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman di tempat yang sama. Peningkatan konsumen menjadi sangat penting bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas

Masih banyak permasalahan terhadap kualitas pelayanan di NinjaXpress Nganjuk, dari paket yang hilang, kerusakan pada paket dan juga waktu pengiriman yang melebihi perkiraan waktu pengiriman. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisa keluhan yang disampaikan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut sejumlah komplain yang diberikan pelanggan periode januari 2021 sampai dengan desember 2021.

Bulan	Jumlah Pelanggan	Jenis komplain
Januari	2	<ul style="list-style-type: none"> - Paket Hilang - Keterlambatan pengembalian barang - Reture - Status paket yg tidak sesuai - Barang mengalami kerusakan - Pengiriman Tertunda - Estimasi waktu melenceng jauh - Keterlambatan pengiriman
Februari	1	
Maret	2	
April	3	
Mei	7	
Juni	10	
Juli	6	
Agustus	9	
September	2	
Oktober	3	
November	2	
Desember	2	

Tabel 1.1 : Jumlah komplain jasa pengiriman NinjaXpress Mitra NJK @ Payaman Nganjuk Januari 2021-Desember 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam periode satu tahun terakhir yaitu bulan Januari 2021 – Desember 2021 telah terjadi sejumlah komplain pelanggan di Mitra NJK @ Payaman Kabupaten Nganjuk. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan yang di sebabkan oleh kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan NinjaXpress di Kabupaten Nganjuk”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah penulis kemukakan maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut

“Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen NinjaXpress di Kabupaten Nganjuk”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan NinjaXpress di Kabupaten Nganjuk

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja
2. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian

3. Bagi pemilik usaha, sebagai bahan masukan pada Ninjapress Kabupaten Nganjuk dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal