REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

*E-commerce*merupakan terobosan strategi pengenalan produk maupun non produk melalui platform digital yang banyak digunakan akhir-akhir dalam proses pemasaran [1] . *E-commerce* sendiri memudahkan setiap transaksi pelanggan karena dapat dilakukan dengan pertemuan tidak langsung antara kedua belah pihak. Hadirnya *e-commerce* mampu membuat penjual dan pembeli dari berbagai negara berkomunikasi dan bertransaksi hanya melalui monitor komputer sudah terkoneksi dengan jaringan internet[2].

Gambar 1.1 E-Commerce yang Sering Dikunjungi Tahun 2020

Sumber : Laporan Statistika Iprice.co.id

Beberapa *e-commerce* yang biasa digunakan oleh masyarakat Indonesia, diantaranya yaitu Bukalapak, Tokopedia, Lazada, Shopee, Blibli, Tiket.com, Kaskus, OLX, dan lain-lain. Berdasarkan data laporan iprice,peringkat pertama *e-commerce* yang paling sering di kunjungi ditempati oleh Shopee dengan total 129.320.800 pengunjung[3]. Shopee merupakansalah satu pusat perniagaan yang

[1]Niswatin Aunillah dan Abdurrahman Faris Indriya Himawan, "Pengaruh E-Commerce Shopee, Kualitas Produk dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Snack," *Master: Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan* 2, no. 2 (12 Januari 2023): 108, https://doi.org/10.30595/jmbt.v2i2.15254.

[2]Shelly Lau dan Wibisono Soediono, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Belanja Online pada E-Commerce Shopee," *Media Bisnis* 14, no. 1 (1 September 2022): 85–92, https://doi.org/10.34208/mb.v14i1.1685.

[3] Tania Fatiah Rahmadanti, Mohamad Jajuli, dan Intan Purnamasari, "Klasifikasi Pengguna Shopee Berdasarkan Promosi Menggunakan Naïve Bayes," *Generation Journal* 5, no. 2 (28 Juni 2021): 81–90, https://doi.org/10.29407/gj.v5i2.15998.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

dioperasikan oleh Sea Group, dan di Indonesia dioperasikan oleh PT. Shopee Indonesia. Bisnis *customer to costumer* (C2C) *mobile marketplace* yang dipakai oleh shopee memungkinkan keberadaannya dengan gampang diterima oleh berbagai kalangan masyarakat di Indonesia. Sejak peresmiannya, shopee Indonesia berkembang dengan sangat pesat, bahkan pada bulan Oktober 2017 aplikasinya telah diunduh lebih dari 43.000.000 pengguna. Aplikasi shopee Indonesia berhasil menduduki urutan tertinggitotal pengunjung dibandingkan *marketplace* lain, yakni jumlah 97,7 juta per bulan[4].

Shopee bekerja sama dengan beberapa pihak ekspedisi sebagai jasa pegiriman barang bagi seluruh pengusaha di Indonesia yang menggunakan shopee sebagai media pemasarannya. Mengetahui banyaknya peminat atau pengguna aplikasi shopee maka semakin kuat hubungannya dengan jasa pengiriman yang bermitra dengan pihak shopee sendiri[5]. Pada tahun 2019, Shopee mulai memiliki layanan ekspedisi jasa kirim resmi yang diberi nama shopee express. Sehingga proses pengantaran barang yang telah dipesan oleh pembeli secara langsung mulai ditanganioleh tim resmi shopee[6]. Saat ini shopee express berkembang dengan tiga layananbaku. Tiga layanan bakutersebut terdiri dari shopee express standard, shopee express sameday dan shopee express instant[7].

Shopee Express memiliki banyak sekali cabang di Indonesia, salah satunya shopee express cabang Juwana tepatnya di Jl. Juwana - Jakenan, Mencolo, Karangrejo, Kec. Juwana, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59185. Yang mulai beroperasi pada bulan September 2022. Terdapat 54 karyawan yang bekerja di shopee express cabang Juwana.

---

[4]Anggaraksa Adwitiya Arrazy dan Juan Malik Frederick Turpyn, "Public Perception of Courier Fare Issue Management and Shopee Express Expedition," *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 5, no. 2 (29 Juli 2021): 240–51, https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i2.7489.

[5]Embun Ayudya Pawestri, Irfan Hermawan, dan Mirda Yanti, "Shopee dan Perbudakan Sukarela: Praktik Ekspoitasi Kurir Ekspedisi di Tengah Masifnya Masyarakat Konsumtif," *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa* 6, no. 1 (2022): 92–106.

[6] Noor Aisyah Salsabillah dan Eny Sulistyowati, "Kesadaran Hukum Pekerja Kurir/ Pengantar Barang Shopee Express Terkait Kewajiban Keikutsertaan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di Surabaya," *NOVUM* 14, no. 1 (2022): 1–12.

[7]Mario Handi Wijaya dan Nataya Charoonsri Rizani, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual," *PRESISI* 24, no. 1 (2022): 41–50.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Untuk penilaian jasa pengiriman tepatnya kurir sudah terdapat pada shopee setelah melakukan orderan. Jadi penilaian tersebut dapat menggambarakan seberapa puas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman shopee express tersebut.

Perusahaan perlu memperhatikan strategi yang sesuai dengan keinginan pelanggan agar kepuasan pelanggan tercapai. Cara yang digunakan untuk memuaskan pelanggan yaitu memberikan kualitas pelayanan yang sempurna. Kualitas mampu mendorong pelanggan untuk menjalin keterikatan yang kuat dengan perusahaan[8]. Kualitas pelayanan sendiri diartikan sebagai salah satu caramemenuhi kebutuhan dan keinginanpelanggan serta kesesuaian penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen[9].Kualitas pelayanan jasa merupakan suatu yang tidak ada wujudnyayang menyangkut tindakan melalui proses maupun kinerja yang ditawarkan oleh pihak satu ke pihak yang lain. Apabila dijalankan deengan baik maka pelanggan akan puas, begitupun sebaliknya apabila kualitas yang diberikan kurang baik, maka akan membuat kecewa pelanggan[10].

Selain kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan juga menjadi faktor penting agar tercapainya kepuasan pelanggan.Umumnya kepercayaanpelanggandiartikan sebagai kesadaran dan perasaan yang dipunyaipara pelanggan dalam mempercayai suatu produk dan dipakai oleh penyedia jasa sebagai umpan untuk menjalin relasi jangka panjang dengan pelanggan[11]. Kepercayaan dalam artian lain yaitu keyakinan pihak terkait terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi yang didasari suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut mampu mencukupi berbagai kewajibannya secara baik setara dengan yang diharapkan pelanggan[12].Kepercayaan

[8] Abdul Basith, Srikandi Kumadji, dan Kadarisman Hidayat, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 11, no. 1 (4 Juni 2014): 1–8.

[9] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2 ed. (Yogyakarta: Andi Publisher, 2007).

[10] Nurlita Wulansari dan Meirinawati, "Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus Di Pt. Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya," *Publika* 10, no. 2 (2022): 457–70.

[11] F Diza, S Moniharapon, dan I W J Ogi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)," *Jurnal EMBA* 4, no. 1 (2016): 109–19.

[12] Yayan Sudaryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

seorang pelanggan terus dibangun oleh perusahaan karena sangat memicu pada loyalitas pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan secara kuat akan mempengaruhi kepuasan pelanggan[13].

Faktor yang tak kalah penting selain kualitas pelayanan dan kepercayaanyaitu ketetapan waktu, hal ini yang sangat dipertimbangkan bagi perusahaan karena menyangkut nama baik perusahaan. Ketetapan waktu dinilai berkualitas apabila sesuai dengan yang diinginkan para pelanggan, sebaliknya ketetapan waktu dinilai kurang berkualitas apabila ketetapan waktu yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan parapelanggan[14].Waktu pengiriman merupakanselang waktu pelanggan memesan produk hingga sampai di tangan pelanggan itu sendiri[15]. Karena hal tersebut merupakan salah satu nilai yang krusial berpengaruh untuk memenuhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Banyak pelanggan yang mempercayai jasa logistik hanya karena dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam ketepatan waktu pengiriman[16].

Shopee express cabang Juwana mengalami peningkatan pengiriman pada Bulan September.Hal tersebut dikarenakan terdapat event yang diadakan pihak shopee, yaitu diskon 50% bagi yang melakukan pembelian pada fitur shopee live. Event tersebut berlanjut hingga bulan Oktober 2023. Tentunya hal tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh para konsumen. Banyak sekali banyak kendala yang dialami oleh pihak shopee express cabang Juwana seperti keterlambatan pengiriman, ketidak ramahan kurir, paket hilang, paket rusak, salah kirim, dll. Sehingga menyebabkan banyak pelanggan

---

Tangerang," *journal of Management Review* 4, no. 1 (2020): 447–55, http://dx.doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954.

[13] Anak Agung Ratih Permata Sari dan Ni Nyoman Kerti Yasa, *Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com* (Klaten: Lakeisha, 2019). 2

[14] Artati dan Sri Ernawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima," *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi* 9, no. 1 (19 Juni 2022): 58–66, https://doi.org/10.33373/jeq.v9i1.4262.

[15] Brillyan Jaya Sakti, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang)," *Diponegoro Journal Of Management* 7, no. 4 (2018): 1–8.

[16] Dikaprio Dewantoro, Lina Aryani, dan Faisal Marzuki, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE," *PROSIDING BIEMA* 1 (2020): 278–93.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

shopee mengeluh atas kualitas pelayanan yang diberikan, serta mengeluh atas ketepatan waktu pengiriman karena menjadi faktor berkurangnya kepercayaan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa pengiriman, seperti hasil penelitian yang dilakukan Dewi Sukaesih, dkk, yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung", hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan[17]. Sedangkan dalam penelitian Dewantoro, dkk, yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan JNE" dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan[18].

Pada penelitian yang dilakukan Yayan Sudaryana dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang" dengan hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan atas kepercayaan terhadap kepuasan konsumen[19]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rani, dkk. Dengan judul "Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta" dengan hasil yang menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan pelanggan[20].

Pada penelitian Ade, dkk, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap

[17] Dewi Sukaesih, Agus Mulyani, dan Benny Usman, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung," *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 1 (1 April 2020): 18–36, https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.4288.

[18] Dewantoro, Aryani, dan Marzuki, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE."

[19] Sudaryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang."

[20] Ranni Marlina Wijayanti, Basrah Saidani, dan Nadya Fadillah Fidhyallah, "Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta," *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* 2, no. 1 (2021): 150–159.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong" dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara parsial tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan[21]. Sedangkan dalam penelitian Dewantoro, dkk, yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan JNE" dengan hasil yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan[22].

Dari beberapa jurnal penelitian yang telah disebutkan dapat diketahui bahwa masih jarangnya peneliti yang menggabungkan variabel independent kualitas pelayanan, kepercayaan, dan ketepatan waktu terkait variabel dependent kepuasan pelanggan yang berobjek pada jasa pengiriman shopee express. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan tergolong belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman shopee express sehingga dapat dijadikan pembelajaran bagi perusahaan agar bisa mencapai apa yang dinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas menunjukkan adanya peningkatan pengiriman pada shopee express cabang Juwana dan mengkaji ulang mengenai kualitas layanan, tingkat kepercayaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan. Maka peneliti tertarik untuk menyelidiki subjek yang bertema "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Ketepatan waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana**".

B. Rumusan Masalah

Berdasakan latar belakang tersebut, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan shopee express cabang Juwana?

[21] Ade Andriani Renouw, Andrei Maryen, dan Apriani Maria Maris Ladopura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong," *INNOVATIVE* 3, no. 5 (2023): 4428–4444.

[22] Dewantoro, Aryani, dan Marzuki, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE."

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

2. Apakah tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan shopee express cabang Juwana?
3. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan shopee express cabang Juwana?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan shopee express cabang Juwana.
2. Pengaruh tingkat kepercayaan terhadapkepuasan pelanggan shopee express cabang Juwana.
3. Pengaruh ketepatan waktu terhadapkepuasan pelanggan shopee express cabang Juwana.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan mampu memberi manfaat bagi pihak-pihak yang membacanya maupun pihak terkait secara langsung di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
   a. Bagi Perusahaan
      Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagaimana kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk memenuhi keinginan konsumen dan meningkatkan penjualan.
   b. Bagi Konsumen
      Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen tentang hal yang perlu diperhatikan sebelum mereka memutuskan menggunakan sebuah jasa pengiriman barang. Dengan begitu diharapkan konsumen agar menjadi lebih cerdas dalam memutuskan untuk menggunakan jasa pengiriman barang.
2. Manfaat Praktis
   Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Pemasaran kaitannya dengan kepuasan konsu//men.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

E. Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan yang tersusun di bagi dalam beberapa bab yaitu :

1. **BAB I: Pendahuluan**
   Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. **BAB II: Landasan Teori**
   Berisi tentang deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.
3. **BAB III: Metode Penelitian**
   Berisi tentang jenis dan pendekatan, populasi dan sampel, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data.
4. **BAB IV: Hasil dan Pembahasan**
   Tentang diskripsi objek penelitian, data, dan diskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian dan pembahasan.
5. **BAB V: Simpulan dan Saran**
   Berisi tentang simpulan dan saran.

REPOSITORI IAIN KUDUS