

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis jasa ekspedisi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan berbasis digital dan e-commerce. Transformasi digital telah mendorong perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan layanan pengiriman barang sebagai bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari. Peningkatan transaksi pada platform digital memperluas jangkauan distribusi barang hingga ke wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau. Hal ini menjadikan sektor logistik dan ekspedisi sebagai elemen vital dalam rantai pasok nasional yang terus berkembang. Dalam konteks ini, kualitas layanan pengiriman menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan, terutama dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang menginginkan layanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan.

Layanan pengiriman memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi, terutama dalam memperlancar distribusi barang dari produsen ke konsumen. Keberadaan jasa ekspedisi memungkinkan efisiensi waktu dan biaya dalam kegiatan perdagangan, baik dalam skala lokal maupun nasional. Peran ini semakin penting seiring meningkatnya volume transaksi online yang menuntut ketepatan distribusi. Seiring meningkatnya kebutuhan tersebut, perusahaan jasa ekspedisi dituntut untuk mampu memberikan

layanan yang optimal dan konsisten. Ketidakmampuan dalam memenuhi ekspektasi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan konsumen serta menurunkan kepercayaan terhadap perusahaan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah keamanan barang dalam proses distribusi juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Konsumen mengharapkan barang yang dikirim tetap dalam kondisi baik tanpa mengalami kerusakan atau kehilangan. Tingkat keamanan barang mencerminkan kualitas penanganan, sistem pengemasan, serta pengawasan selama proses pengiriman berlangsung. Apabila keamanan barang tidak terjamin, maka akan menimbulkan kerugian bagi konsumen serta menurunkan tingkat kepercayaan terhadap perusahaan jasa ekspedisi. Oleh karena itu, aspek keamanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas layanan yang diberikan.

Mengingat tingginya tanggung jawab dalam menjaga setiap titipan masyarakat, pihak manajemen menerapkan standar keamanan yang terbilang sangat ketat. Apabila terjadi kelalaian di lapangan yang mengakibatkan kesalahan pengiriman atau bahkan kehilangan paket, perusahaan akan menjatuhkan sanksi tegas. Pihak yang bertanggung jawab atas kelalaian tersebut akan dikenakan denda administratif sebesar Rp500.000,00 per paket. Aturan ini diberlakukan sebagai bentuk komitmen agar setiap karyawan selalu berhati-hati dalam menjaga barang konsumen.

Selain menjaga keamanan dari segi penanganan fisik, J&T Amuntai juga sangat patuh terhadap regulasi hukum yang berlaku terkait jenis barang

kiriman. Demi keamanan bersama, perusahaan secara tegas melarang pengiriman sejumlah benda berbahaya dan ilegal. Beberapa jenis barang yang masuk dalam daftar terlarang di antaranya adalah senjata api, benda tajam, bahan peledak, benda korosif, serta bahan yang mudah terbakar.

Di samping itu, J&T juga melarang keras pengiriman zat radioaktif, bahan beracun, narkoba, ganja, bahan biokimia, organ tubuh manusia, konten bermuatan pornografi, hingga hewan atau tumbuhan langka. Terakhir, petugas di loket juga berhak menolak barang yang kondisi kemasannya dianggap tidak layak kirim, karena berpotensi rusak di perjalanan atau justru merusak paket milik pelanggan lainnya.

Meskipun demikian, dalam praktiknya layanan jasa ekspedisi masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti kerusakan barang, serta meningkatnya keluhan konsumen. Permasalahan tersebut seringkali muncul akibat tingginya volume pengiriman yang tidak diimbangi dengan kapasitas operasional yang memadai. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima. Ketidaksesuaian tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak pada keputusan konsumen dalam menggunakan kembali jasa ekspedisi yang sama.

Dalam konteks persaingan industri jasa ekspedisi di Indonesia, J&T Express menjadi salah satu perusahaan yang mengalami perkembangan pesat dengan memanfaatkan sistem operasional berbasis teknologi dan jaringan distribusi yang luas. Layanan yang ditawarkan mencakup pengiriman tanpa

hari libur, sistem pelacakan secara real-time, serta kemudahan dalam proses pengiriman barang. Namun demikian, meningkatnya volume pengiriman sebagai dampak dari pertumbuhan e-commerce juga menimbulkan tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan, khususnya dalam hal keamanan barang.

Kota Amuntai sebagai pusat kegiatan ekonomi di Kabupaten Hulu Sungai Utara turut mengalami peningkatan kebutuhan terhadap layanan jasa ekspedisi. Aktivitas perdagangan yang terus berkembang, baik secara konvensional maupun berbasis digital, mendorong masyarakat untuk memanfaatkan jasa pengiriman barang secara intensif. Dalam kondisi ini, kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, diperlukan penelitian untuk menganalisis pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T di Kota Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi secara tegas untuk menjaga fokus analisis dan memastikan hasil yang diperoleh bersifat spesifik, terukur, dan relevan dengan tujuan penelitian. Fokus utama penelitian terletak pada pengaruh variabel independen, yaitu keamanan barang (X), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Penelitian dilakukan pada konsumen jasa ekspedisi yang berada di Kota Amuntai sebagai wilayah penelitian yang dipilih karena memiliki aktivitas distribusi barang yang terus meningkat

seiring perkembangan perdagangan berbasis digital. Subjek penelitian adalah individu yang pernah menggunakan jasa ekspedisi dalam periode waktu tertentu, yaitu dalam kurun waktu satu tahun terakhir, sehingga respon yang diberikan masih relevan dengan kondisi layanan saat ini. Penelitian ini tidak memasukkan variabel lain seperti harga, kualitas pelayanan secara umum, atau faktor emosional konsumen agar analisis tetap terarah pada hubungan antar variabel yang diteliti. Batasan ini dibuat agar penelitian lebih terfokus, mengurangi bias analisis, serta menghasilkan temuan yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Variabel penelitian yang digunakan terdiri dari:Keamanan barang (X) sebagai variabel independen yang mengukur kondisi barang, risiko kerusakan, dan kehilangan selama proses distribusi. Kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel dependen yang mengukur tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman penggunaan jasa ekspedisi, Objek penelitian difokuskan pada konsumen jasa ekspedisi di Kota Amuntai yang pernah menggunakan layanan pengiriman barang. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, Periode penelitian dibatasi pada waktu pelaksanaan penelitian sehingga hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi aktual pada saat penelitian dilakukan. Batasan ini disusun untuk memastikan penelitian memiliki ruang lingkup yang jelas, memudahkan proses pengumpulan dan analisis data, serta meningkatkan validitas hasil penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh yang signifikan antara keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi (J&T) di kota amuntai kabupaten hulu sungai utara?

1.4 Tujuan penelitian dan Manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

Mengetahui apakah keamanan barang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi (J&T) di kota amuntai kabupaten hulu sungai utara.

1.4.2 Manfaat Tugas Akhir

1.4.2.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa dengan memperkuat pemahaman tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen pada sektor jasa ekspedisi. Hasil penelitian ini memperkaya literatur empiris yang membahas peran keamanan barang sebagai determinan utama kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mendukung pengembangan konsep kualitas layanan yang menekankan aspek keandalan sebagai indikator kinerja layanan. Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris yang relevan dengan konteks lokal, sehingga dapat memperluas penerapan teori pada kondisi pasar yang berbeda. Kontribusi lain terletak pada penyediaan model hubungan antar variabel yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya

menambah wawasan akademis, tetapi juga memperkuat dasar teoritis dalam kajian pemasaran jasa.

1.4.2.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi perusahaan jasa ekspedisi : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek keamanan barang. Temuan penelitian juga dapat membantu perusahaan dalam menyusun strategi operasional yang lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan konsumen.
- 2) Bagi peneliti : Penelitian ini memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah secara sistematis, serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.
- 3) Bagi akademisi : Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar pengembangan variabel dan model penelitian yang lebih kompleks dalam bidang pemasaran jasa.