

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin modern tidak dapat kita hindari. Karena saat ini semua jenis kegiatan masyarakat dapat difasilitasi oleh teknologi. Dengan adanya teknologi pada dasarnya adalah untuk mempermudah manusia dalam menjalankan sesuatu hal terutama berbelanja online. Dalam era globalisasi perkembangan bisnis di Indonesia mendorong para pelaku bisnis untuk meningkatkan kredibilitas perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lain. Dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat dalam mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lain juga semakin meningkat dan ini memberikan kesempatan yang baik untuk kemajuan bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia (Ranjani & Prabowo, 2024). Hal tersebut menjadi faktor banyaknya bermunculan penyedia *website online* atau *market place*. Salah satu *market place* yang banyak diminati masyarakat di Indonesia adalah Shopee.

Shopee merupakan sebuah aplikasi yang bergerak di bidang jual beli secara online dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. Banyaknya penawaran yang disediakan membuat masyarakat senang berbelanja di shopee sehingga membuat *platform* ini lebih unggul dari *platform* yang lainnya. Keunggulan-keunggulan yang dapat dirasakan konsumen mulai dari banyaknya voucher gratis ongkir, memiliki fitur COD, bisa bertransaksi menggunakan koin, dan bahkan shopee memiliki layanan ekspedisi sendiri yang disebut Shopee Express (Unsiyah, dkk., 2023).

Shopee Express merupakan salah satu inovasi dari Shopee untuk mengembangkan jaringan logistik dan pengirimannya sendiri. Jika melihat pada tahun 2018 lalu, Shopee telah membangun solusi logistik terintegrasi dengan nama '*Service by Shopee*' yang menyediakan layanan manajemen inventori hingga layanan pengadaan. Inilah awal munculnya Shopee Express. Sedangkan pada tahun 2019, layanan ini muncul dengan nama Shopee Express (SPX) (Wijaya & Rizani, 2022).

Shopee Express merupakan jasa pengiriman oleh Shopee untuk penjual yang terpilih. Pengiriman Shopee Express berguna dalam menghindari barang yang tidak sampai dengan menyediakan proses pengiriman yang lebih cepat. Shopee Express juga memberikan garansi dana kembali jika ternyata paket mengalami kerusakan ataupun hilang saat proses pengiriman. Hal ini karena tidak sedikit konsumen Shopee yang mengeluh jasa pengiriman barang, mulai dari barang yang rusak hingga paket yang terlambat datang. Pengiriman akan langsung oleh tim resmi dari Shopee. Jadi, barang pesanan akan di *packing*, diberi alamat, dan dikirim oleh tim dari Shopee. Jasa ekspedisi resmi dari Shopee ini akan mendukung keberlangsungan bisnis penjual dan mengirimkan pesanan pembeli. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berbelanja di *platform* Shopee (Unsiyah, dkk., 2023).

Shopee memberikan kenyamanan lebih kepada pengguna platformnya, baik penjual maupun pembeli, dengan memastikan proses pengiriman yang lebih terkontrol dan terpantau. Shopee Express telah mengalami perkembangan signifikan sejak pertama kali diluncurkan sebagai layanan pengiriman internal Shopee. Awalnya, Shopee Express hanya menawarkan layanan pengiriman standar, namun seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan akan pengiriman yang lebih cepat dan fleksibel, layanan ini berkembang menjadi lebih beragam dan canggih. Shopee Express hingga kini telah berkembang dengan menawarkan beberapa jenis layanan pengiriman seperti pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1: Jenis Layanan Shopee Express

Jenis Layanan Shopee Express	Deskripsi	Estimasi Waktu Pengiriman	Cakupan Wilayah
Shopee Express Standard	Layanan pengiriman standar dengan estimasi waktu pengiriman normal.	2-4 hari kerja	Nasional
Shopee Express Instant	Layanan pengiriman cepat dengan estimasi waktu pengiriman dalam hitungan jam.	1-3 jam setelah pesanan dikonfirmasi	Terbatas pada kota besar tertentu
Shopee Express Sameday	Layanan pengiriman pada hari yang sama, cocok untuk barang yang dibutuhkan segera.	6-8 jam setelah pesanan dikonfirmasi	Terbatas pada kota besar tertentu
Shopee Express Next Day	Layanan pengiriman yang menjamin barang sampai keesokan harinya.	1 hari kerja	Terbatas pada wilayah tertentu
Shopee Express	Layanan pengiriman dengan biaya	3-7 hari kerja	Nasional

Jenis Layanan Shopee Express	Deskripsi	Estimasi Waktu Pengiriman	Cakupan Wilayah
Economy	lebih terjangkau, namun waktu pengiriman lebih lama.		

Sumber: *Shopee.co.id*

Shopee memiliki kantor cabang Shopee Express yang tersebar di beberapa lokasi, salah satunya perusahaan Shopee Express yang berada di Bengkalis. berlokasi di Jl. Pramuka, Senggoro Kec. Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau. Namun belakangan ini Shopee Express menjadi sorotan karena banyaknya paket yang hilang karena terbengkalai. Estimasi pengiriman paket tidak sesuai dengan yang ditentukan dan pelayanan yang. Paket diretur dengan alasan *overload*, bahkan semua seller dipaksa untuk menggunakan jasa pengiriman Shopee Express. Hal ini karena fitur Shopee Express tidak dapat dinonaktifkan karena jasa kirim tersebut diaktifkan secara otomatis oleh pihak Shopee. Sehingga penjual di Shopee tidak memiliki pilihan lain, dan menyebabkan banyak pelanggan Shopee mengeluh atas kualitas pelayanan yang diberikan, serta mengeluh atas ketepatan waktu pengiriman karena menjadi faktor berkurangnya kepercayaan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap barang atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kepuasan pelanggan terkait dengan penggunaan berbagai jenis layanan seperti jasa ekspedisi, utilitas, infrastruktur, dan jasa lain yang mendukung aktivitas bisnis. Kualitas layanan yang superior dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat fokus pada kebutuhan mereka. Hal ini berdampak positif pada keberhasilan perusahaan, yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggannya (Lorenzi & Sudjiman, 2023).

Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan, Salah satunya perusahaan Shopee Express yang berada di Bengkalis. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Permasalahan yang sering terjadi pada adalah konsumen belum

sepenuhnya merasakan dan menerima kemudahan, kenyamanan selama pelayanan dan kualitas pelayanan yang belum maksimal, seperti pengiriman barang terkadang salah, waktu, barang yang diterima dalam kondisi rusak, kurangnya fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu selama proses pelayanan, dan kurangnya tanggung jawab staf saat menggunakan jasa ekspedisi. Seperti yang terjadi pada Shopee Express di kota Bengkalis yang mengalami banyak komplain dari konsumen dan penjual juga banjir dengan bintang 1 dari konsumen dikarenakan konsumen kecewa terhadap pengiriman Shopee Express yang sangat lambat dan pelayanan yang kurang memuaskan.

Adapun kasus mengenai jasa pengiriman Shopee Express di kota bengkalis yang sangat lambat yang mengakibatkan konsumen merasa kecewa, konsumen tidak merasa puas atas jasa yang mereka sediakan maka harus dilaksanakan observasi lebih lanjut tentang bagian-bagian apa yang dapat berdampak kesenangan pelanggan. Fokus penelitian ini terletak pada dimensi keandalan (*Reliability*) dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan dari pemaparan latar belakang penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee Express Di kota Bengkalis**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana Pengaruh Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada “Shopee Express” di Kota Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa bagaimana Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Pelayanan Pada “Shopee Express” Di Kota Bengkalis”.
2. Untuk menganalisa bagaimana Kepuasan Pelanggan Pada “Shopee Express” Di Kota Bengkalis”.

3. Untuk menganalisa pengaruh Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada “Shopee Express” Di Kota Bengkalis”.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan masukan bagi pihak perusahaan serta menjadi sumber kritik agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulisan dari penelitian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan selama perkuliahan berlangsung.

3. Bagi pembaca.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan bahan perbandingan untuk menambah wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh keandalan (*Reliability*) dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa layanan pengiriman barang.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan pelanggan Shopee Express di kota Bengkalis

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan jenis penelitian.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Shopee Express di kota Bengkalis.

BAB 5: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.