

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Industri Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitas belanja. Masyarakat kini semakin memanfaatkan platform e-commerce seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan TikTok Shop untuk memenuhi berbagai kebutuhan karena menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, serta beragam pilihan produk. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa preferensi masyarakat dalam berbelanja telah bergeser dari belanja secara langsung (*offline*) menjadi belanja secara *Online*. Preferensi belanja *Online* merupakan kecenderungan konsumen dalam memilih melakukan pembelian melalui platform digital berdasarkan berbagai pertimbangan, seperti harga, kualitas pelayanan, merek, bukti nyata, dan kualitas produk.

Perubahan preferensi belanja *Online* juga menyebabkan meningkatnya kebutuhan terhadap jasa pengiriman barang. Dalam transaksi *e-commerce*, perusahaan ekspedisi menjadi penghubung antara penjual dan pembeli sehingga kualitas layanan yang diberikan turut menentukan pengalaman konsumen selama berbelanja. Konsumen tidak hanya menilai produk yang dibeli, tetapi juga menilai proses pengiriman, mulai dari kecepatan layanan, keamanan barang, hingga kepastian informasi selama proses distribusi. Oleh karena itu, kualitas layanan logistik menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi preferensi konsumen untuk terus berbelanja secara *Online*.

Industri jasa pengiriman di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat seiring meningkatnya aktivitas belanja *Online*. Berbagai perusahaan ekspedisi, seperti J&T Express, JNE, SiCepat, dan SPX Express, terus bersaing dalam memberikan layanan terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam persaingan tersebut, perusahaan dituntut mampu memberikan kualitas layanan yang unggul agar tetap dipercaya oleh konsumen. Salah satu dimensi kualitas

layanan yang berperan penting adalah *Assurance*, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan melalui pengetahuan dan keterampilan karyawan, menumbuhkan kepercayaan pelanggan, serta memberikan rasa aman selama proses pelayanan.

Assurance menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi preferensi belanja *Online* karena konsumen menginginkan kepastian bahwa barang yang dibeli akan diterima dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan informasi yang diberikan. Apabila perusahaan ekspedisi mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya, maka konsumen akan merasa nyaman untuk terus melakukan transaksi secara *Online*. Sebaliknya, apabila terjadi keterlambatan pengiriman, informasi pelacakan yang tidak akurat, atau ketidakpastian dalam penyelesaian keluhan pelanggan, maka kepercayaan konsumen dapat menurun dan berpotensi memengaruhi preferensi mereka dalam melakukan belanja *Online*.

Masyarakat Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kelompok konsumen yang aktif memanfaatkan platform e-commerce untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sebagai wilayah kepulauan, masyarakat Bengkalis sangat bergantung pada jasa pengiriman barang karena sebagian besar produk yang dibeli secara *Online* harus dikirim dari luar daerah. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas layanan perusahaan ekspedisi menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas belanja *Online*.

Perubahan perilaku belanja tersebut juga dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Bengkalis. Sejak pandemi COVID-19, masyarakat mulai membatasi aktivitas di luar rumah dan beralih memanfaatkan platform e-commerce untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kebiasaan tersebut terus berlanjut meskipun pandemi telah berakhir. Perkembangan digitalisasi juga mendorong pelaku UMKM di Bengkalis semakin memanfaatkan media digital dan layanan pengiriman barang dalam memasarkan produknya, sehingga transaksi jual beli secara *Online* menjadi semakin umum di masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa preferensi belanja masyarakat Bengkalis telah mengalami pergeseran ke arah belanja *Online*, yang pada akhirnya meningkatkan ketergantungan terhadap

kualitas layanan perusahaan ekspedisi dalam mendukung kelancaran proses pengiriman barang.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang banyak digunakan oleh masyarakat Bengkalis adalah SPX Express yang merupakan mitra logistik resmi Shopee. Meskipun banyak digunakan, masih terdapat berbagai keluhan pelanggan terkait kualitas layanan, khususnya pada dimensi *Assurance*. Beberapa pelanggan mengeluhkan keterlambatan pengiriman, kurangnya kejelasan informasi pelacakan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima. Apabila kondisi ini terus terjadi, maka tidak hanya berdampak pada tingkat kepercayaan pelanggan terhadap SPX Express, tetapi juga dapat memengaruhi preferensi masyarakat untuk tetap melakukan belanja secara *Online* melalui platform e-commerce.

Penelitian terdahulu oleh Lin, Mamun, dkk. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik, termasuk dimensi *Assurance*, berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan niat menggunakan kembali layanan logistik. Selanjutnya, penelitian Meilia dan Oktaviani (2024) juga menemukan bahwa kualitas layanan J&T Express berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce, di mana *Assurance* menjadi salah satu dimensi yang berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh dimensi *Assurance* terhadap preferensi belanja *Online* pada pengguna SPX Express di Kabupaten Bengkalis masih terbatas.

Melalui penelitian ini, penulis ingin menganalisis pengaruh kualitas layanan *Assurance* terhadap preferensi belanja *Online*, dengan fokus pada masyarakat Bengkalis yang menggunakan jasa SPX Express. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif, dan metode pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling* untuk memastikan responden sesuai dengan kriteria penelitian.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis mengangkat judul penelitian: “Pengaruh Kualitas Layanan *Assurance* PT Nusantara Ekspres Kilat (SPX Express) Terhadap Preferensi Belanja *Online* (Studi Kasus Masyarakat Bengkalis)”

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan logistik, serta menjadi referensi strategis bagi perusahaan ekspedisi dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, khususnya di daerah-daerah kepulauan seperti Bengkulu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan *Assurance* PT Nusantara Ekspres Kilat (SPX Express) berpengaruh terhadap preferensi belanja *Online* masyarakat Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan (*Assurance*) PT Nusantara Ekspres Kilat (SPX Express) menurut persepsi masyarakat Bengkulu.
2. Untuk menganalisis bagaimana tingkat preferensi belanja *Online* masyarakat Bengkulu.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan *Assurance* PT Nusantara Ekspres Kilat (SPX Express) terhadap preferensi belanja *Online* masyarakat Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis

Manfaat Penelitian yang akan dilakukan bagi penulis adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana terapan, juga sebagai salah satu cara untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan. Penelitian yang akan dilakukan juga bisa menambah wawasan bagi penulis.

2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan bagi perusahaan adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan masukan bagi pihak perusahaan dan juga untuk mengetahui perbandingan persepsi yang menjadi pertimbangan pelanggan.

3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan bagi pihak lain adalah bisa dijadikan sebagai referensi yang meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan *Assurance* terhadap preferensi belanja *Online*

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini berada pada bidang manajemen pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan logistik terhadap perilaku konsumen dalam berbelanja secara *Online*. Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh dimensi *Assurance* terhadap preferensi belanja *Online* pada layanan ekspedisi PT Nusantara Ekspres Kilat (SPX Express).

Penelitian dilaksanakan pada masyarakat di wilayah Kabupaten Bengkalis yang pernah menggunakan layanan SPX Express dalam aktivitas transaksi belanja *Online*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan *Assurance* sebagai variabel independen (X) dan preferensi belanja *Online* sebagai variabel dependen (Y). Analisis penelitian diarahkan untuk mengetahui pengaruh variabel *Assurance* terhadap preferensi belanja *Online* masyarakat, baik secara langsung maupun berdasarkan persepsi responden.

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar dari tujuan yang telah ditentukan, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu dimensi kualitas layanan, yaitu *Assurance*, tanpa membahas dimensi lain seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangibles*, dan *Empathy*.
2. Objek penelitian dibatasi pada layanan ekspedisi SPX Express sebagai

bagian dari PT Nusantara Ekspres Kilat.

3. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Bengkalis yang pernah menggunakan layanan SPX Express dalam kegiatan belanja *Online*.
4. Platform belanja *Online* yang menjadi konteks penelitian difokuskan pada penggunaan aplikasi seperti Shopee dan Tokopedia.
5. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam periode waktu tertentu sesuai dengan jadwal penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Layanan Assurance PT Nusantara Ekspres Kilat (SPX Express) Terhadap Preferensi Belanja Online (Studi Kasus Masyarakat Bengkalis)”* ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dan alur pembahasan dalam laporan penelitian yang telah dilakukan, sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan latar belakang permasalahan yang melandasi penelitian, merumuskan masalah yang akan dikaji, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, serta menjelaskan manfaat yang diharapkan dari penelitian. Penulis juga menyampaikan sistematika penulisan laporan secara keseluruhan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori yang mendasari penelitian, baik teori umum maupun teori khusus yang relevan dengan variabel penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan, meliputi lokasi dan objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, pengukuran skala, uji

instrumen penelitian, uji asumsi klasik, metode analisis data, hipotesis penelitian, model penelitian, jenis penelitian, definisi konsep dan operasional variabel, serta jadwal penelitian.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil yang diperoleh dari penelitian, baik secara deskriptif maupun hasil pengolahan data statistik. Penulis juga membahas dan menganalisis hasil tersebut dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu..

BAB 5: PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan, baik untuk pihak yang terkait dalam penelitian maupun untuk penelitian selanjutnya.