

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin modern tidak dapat kita hindari. Hal ini dikarenakan saat ini semua jenis kegiatan masyarakat dapat difasilitasi oleh teknologi. Pada dasarnya adanya teknologi dapat memudahkan manusia dalam menjalankan berbagai hal terutama berbelanja online. Selain mempermudah masyarakat untuk berbelanja online, teknologi dan internet juga memiliki manfaat yang signifikan bagi wirausahawan dalam mendukung bisnis mereka.

Strategi pemasaran harus dapat memberikan gambaran yang jelas dan terarah tentang apa yang dilakukan perusahaan dalam menggunakan setiap kesempatan atau panduan pada beberapa sasaran pasar. Perkembangan usaha dewasa ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan disegala bidang. Melihat kondisi tersebut, menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi pemasaran yang diterapkan suatu perusahaan sangat menentukan keberhasilan perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting bagi sebuah perusahaan dalam mewujudkan loyalitas pelanggan. Hal ini dapat terjadi karena banyaknya persaingan antar perusahaan. Salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yakni shopee express. Dimana perusahaan Shopee Express perlu meningkatkan pelayanan yang lebih agar dapat bersaing dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya. Pengaruh kualitas pelayanan yang baik dari Shopee Express dan kesan positif yang ditinggalkannya pada pelanggan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung merasa lebih terikat dan loyal terhadap merek atau *platform* yang mereka gunakan. Dengan pengiriman yang tepat waktu, barang dalam kondisi baik, dan penghargaan yang diterima, pelanggan mungkin merasa diberi perhatian dan dihargai sebagai konsumen. Terkait dampak negatif dari kendala pengiriman, langkah strategis Shopee dalam mendirikan jasa logistik sendiri dengan nama Shopee Express adalah upaya untuk mengatasi masalah - masalah tersebut. Dengan memiliki kontrol penuh atas proses pengiriman, Shopee dapat lebih mudah mengawasi dan memastikan kualitas layanan yang konsisten.

Di masa lalu, pedagang memiliki akses terbatas untuk dapat mempresentasikan produk mereka kepada khalayak umum. Namun berkat internet, seorang

wirausahawan dapat memperkenalkan produk atau jasa untuk dijual dengan mudah dan cepat. Hal tersebut menjadi faktor banyaknya bermunculan penyedia website online atau market place. Salah satu market place yang banyak diminati masyarakat Indonesia ialah Shopee. Shopee adalah sebuah aplikasi online yang bergerak di bidang jual beli dan dapat diakses dengan mudah melalui smartphone.

Banyaknya penawaran yang disediakan membuat masyarakat senang berbelanja di shopee sehingga membuat platform ini lebih unggul dibandingkan dengan platform lainnya. Keunggulan yang dapat dirasakan oleh 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.

Shopee express adalah 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 pelayanan jasa pengiriman dengan 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 ditangani 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 pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas yang berbelanja di platform shopee.

Namun, belakangan ini shopee express menjadi sorotan karena banyaknya paket yang hilang karena terbengkalai. Estimasi pengiriman paket tidak sesuai dengan yang ditentukan. Banyak masalah yang terjadi lainnya pada shopee ekspres hingga menurunkan tingkat loyalitas penggunaan shopee express.

Berikut ini adalah data pelanggan shopee express leuwiliang tahun 2023, sebagai berikut :

Tabel 1.1. Data Pelanggan shopee express daerah leuwiliang

No	Bulan	Tahun
		2023
1	Januari	30242
2	Febuari	24129
3	Maret	40279
4	April	13164
5	Mei	40242
6	Juni	25293
7	Juli	32805
8	Agustus	39998
9	September	22680
10	November	35703
11	Oktober	18234
12	Desember	31208
Total		313.698

Sumber : SHOPEE EXPRESS (2023)

Pada Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pelanggan Shopee Express pada tahun 2023 sebanyak 313.698 pelanggan, dan menunjukkan bahwa data tersebut mengalami fluktuasi pelanggan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa Shopee Express mengalami permasalahan pada loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **”Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Express(Study Kasus Daerah Leuwiliang Bogor”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Melalui uraian dalam latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu diantaranya :

1. Pelayanan yang kurang optimal
2. Estimasi pengiriman paket tidak sesuai dengan yang ditentukan sehingga menyebabkan pelanggan tidak puas
3. Banyaknya paket yang hilang sehingga loyalitas pelanggan menurun

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini meliputi pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan shopee express di Kabupaten Bogor, Kecamatan Cibungbulang. Pembatasan masalah pada penelitian ini berupa pendapat pengguna jasa shopee express yang melibatkan pelayanan dan kepuasan di Kabupaten Bogor, Kecamatan Cibungbulang. Terjadinya pembatasan ini dikarenakan lingkup yang terbatas diterapkan dapat menekankan bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan shopee express

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee express?
2. Apakah secara parsial kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee express?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee express?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee express?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan shopee express?
3. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee express?

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Bagi penulis

Penelitian Dari penelitian ini penulis dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai masalah pemasaran yang sangat berkaitan erat dengan kegiatan perusahaan dan yang tidak kalah penting adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Srata 1.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap efektifitas dalam menerapkan strategi bagi perusahaan

3. Bagi masyarakat

Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan jasa pengiriman

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian serta saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai referensi buku, jurnal, serta rujukan lainnya yang secara sah digunakan dalam penyusunan penelitian ini.