

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa pengiriman barang telah menjadi salah satu hal yang penting dalam sistem logistik dan distribusi di era modern ini. Dengan semakin berkembangnya *e-commerce* dan meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk mengirimkan barang dengan cepat dan aman, industri ini mengalami pertumbuhan yang pesat. Jasa pengiriman tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli, tetapi juga berperan dalam memperlancar arus barang dan mendukung kegiatan ekonomi secara keseluruhan.

Jasa pengiriman barang adalah jenis layanan publik yang memungkinkan orang mengirimkan barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan tanggung jawab. Jenis transportasi yang dapat digunakan termasuk jalur darat dan jalur udara, dan dua faktor penting untuk menentukan jenis transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang. Karena kemajuan teknologi, perusahaan jasa pengiriman juga memiliki sistem kerja kontemporer. Sistem pemantauan online merupakan keunggulan perusahaan jasa pengiriman saat ini.

Persaingan yang semakin ketat antara pelaku jasa pengiriman mulai dari Shopee Express, JNE, SiCepat, J&T Express dan lainnya. Persaingan jasa pengiriman lebih ketat dikarenakan ada efek dari transaksi online melalui *e-commerce*. Masalah yang terjadi dikarenakan adanya berbagai

alternatif pilihan yang berkenaan dengan pemenuhan kebutuhannya terhadap jasa pengiriman barang, tentunya tidak mudah bagi perusahaan dalam mempengaruhi konsumen untuk terus menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan. Jika tidak diatasi dengan baik maka perusahaan akan berdampak pada penurunan omzet perusahaan.

Berdasarkan informasi yang didapat dari topbrandaward.com, industri jasa pengiriman barang Indonesia dikuasai oleh beberapa jasa pengiriman antara lain J&T, JNE, Pos Indonesia, TIKI, DHL dan jasa pengiriman lainnya. Berikut merupakan data hasil penelitian menurut survey dari *Top Brand Award* Indonesia kategori jasa kurir di Indonesia pada tahun 2021-2024.

Tabel 1
Data Top Brand Jasa Kurir 2021-2024

Merek	2021	2022	2023	2024	Kategori
J&T	33,40%	23,10%	33,30%	50,90%	TOP
JNE	28,00%	39,30%	29,10%	11,50%	TOP
Tiki	11,20%	11,10%	10,60%	10,20%	TOP
Pos Indonesia	8,50%	8,50%	7,30%	9,40%	
DHL	6,00%	6,90%	7,20%	4,10%	

Sumber: (www.topbrand-award.com, 2024)

Data *top brand* jasa kurir di Indonesia selama periode 2021-2024 menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam pangsa pasar berbagai penyedia layanan. Dari data yang terlampir dalam Tabel 1, J&T terlihat dominan dengan pangsa pasar tertinggi, mencapai 50,90% pada tahun 2024,

meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2022. Sementara itu, JNE mengalami ketidakstabilan, dengan puncak pangsa pasar mencapai 39,30% pada tahun 2022, namun mengalami penurunan drastis pada tahun 2023 dan 2024. Tiki mencatatkan pertumbuhan yang konsisten dalam pangsa pasar dari tahun 2021 hingga 2024, meskipun posisinya masih di bawah J&T dan JNE, menunjukkan adanya ketahanan merek yang kuat. Pos Indonesia dan DHL, yang memiliki pangsa pasar yang lebih kecil, menunjukkan tren yang bervariasi; Pos Indonesia mengalami peningkatan yang tidak terlalu signifikan, sedangkan DHL mengalami penurunan sebagai respons terhadap persaingan yang semakin ketat.

Data ini mencerminkan dinamika industri jasa kurir yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perubahan kebutuhan konsumen, perkembangan teknologi, dan strategi pemasaran yang diterapkan oleh masing-masing Perusahaan.

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. J&T Express adalah salah satu industri jasa pengiriman yang memegang peranan penting karena mampu mendistribusikan barang yang dibutuhkan guna menunjang kegiatan perekonomian di Indonesia (Ayu Ranjani & Prabowo, 2024). J&T

Express merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang di Indonesia yang didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015.

J&T Express menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman dengan estimasi waktu sampai dan biaya yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan pasar yang beragam. Keberagaman layanan ini memberikan konsumen fleksibilitas dalam memilih opsi pengiriman yang paling sesuai dengan urgensi waktu, jenis barang, dan anggaran mereka. Berikut adalah beberapa layanan utama J&T Express:

Tabel 2
Layanan Jasa Pengiriman

Ekspedisi	Nama Layanan	Estimasi Sampai
J&T	J&T Economy (ECO)	3–14 hari kerja
J&E	REG	1–3 hari kerja (bisa lebih lama untuk area luar jangkauan).
Tiki	Reguler Service	2–4 hari kerja
Pos Indonesia	Pos Reguler	2–7 hari kerja (tergantung jarak dan wilayah tujuan).
SiCepat	REG	1–3 hari kerja

Sumber: (www.jet.co.id, 2025; www.jne.co.id, 2025; www.posindonesia.co.id, 2025; www.sicepat.com, 2025; www.tiki.id, 2025)

Ketertarikan untuk meneliti J&T Express muncul karena perusahaan ini menjadi salah satu brand ekspedisi yang paling dikenal dan digunakan secara luas oleh masyarakat Indonesia. J&T telah membangun jaringan operasional yang luas dalam waktu yang singkat sejak didirikan, menunjukkan bahwa perusahaan memiliki strategi bisnis dan pemasaran yang agresif dan efisien, terutama dalam menyasar pasar digital. Namun, meskipun J&T terkenal, banyak pelanggan yang mengeluh tentang layanan mereka, terutama di beberapa wilayah operasional.

Dengan berkembangnya bisnisnya, J&T Express telah mendirikan banyak cabang di berbagai kota di Indonesia, salah satunya adalah di kota Bogor. Kota Bogor dirasa memiliki peranan strategis karena merupakan salah satu kota penyangga ibu kota yang memiliki aktivitas ekonomi yang aktif dan menjadi lokasi pengiriman barang yang sangat padat dari dan ke Jabodetabek.

Tabel 3
Cabang J&T Express di Bogor

Nama Cabang	Alamat	Rating
J&T Express Bogor	Jalan Raya Pandawa No.11, Bantarjati, Bogor Utara, RT.04/RW.01, Bantarjati, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16152, Indonesia	2,8
J&T Express Taman Cimanggu	Jl. Cimanggu Perikanan No.44, RT.01/RW.02, Kedung Waringin, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16163	4,2
J&T Express CIB33 PESONA CILEBUT	Pertokoan Pesona Cilebut 1, Jl. Pendidikan Blok A2/2, Cilebut Barat, Sukaraja, Bogor Regency, West Java 16710	3,8
J&T Express Cimandala	Jalan Raya Bogor Jakarta KM 50, RT. 001 RW. 04 Cimandala Sukaraja, Cimandala, Kec. Sukaraja, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16710	3,7
J&T Express Karadenan	Jl. Raya Sukahati No.49, Sukahati, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16913	3,5

Sumber: Google Maps

Ada sejumlah kantor J&T Express di seluruh wilayah Bogor yang melayani permintaan pengiriman barang masyarakat di berbagai kecamatan.

Setiap cabang memiliki lokasi operasional yang berbeda dan kualitas layanan yang berbeda, seperti yang ditunjukkan oleh perbedaan rating pelanggan. J&T Express Bogor adalah salah satu cabang utamanya yang terletak di Jalan Raya Pandawa, Bantarjati, Bogor Utara. Namun demikian, cabang ini menerima rating terendah, 2,8, yang menunjukkan banyaknya keluhan atau ketidakpuasan pelanggan.

Keterlambatan pengiriman, ketidakjelasan dalam pelacakan paket, dan layanan pelanggan yang buruk adalah beberapa dari keluhan tersebut. Fakta ini menarik untuk penelitian lebih lanjut karena menunjukkan bahwa mungkin ada perbedaan antara persepsi nasional perusahaan dan pengalaman nyata konsumen di lapangan.

Selain itu, terdapat cabang J&T Express Taman Cimanggu di wilayah Tanah Sereal dengan rating yang lebih tinggi, yaitu 4,2, menunjukkan kualitas layanan yang relatif baik dibandingkan cabang lainnya. Kemudian, J&T Express CIB33 Pesona Cilebut yang berada di Kecamatan Sukaraja mencatat rating 3,8, yang juga cukup baik menurut penilaian konsumen. Di daerah Cibinong dan Sukaraja, dua cabang lainnya yakni J&T Express Cimandala dan J&T Express Karadenan masing-masing mendapatkan rating 3,7 dan 3,5, yang menempatkannya di tengah-tengah dari sisi kepuasan pelanggan.

Perbedaan rating ini menunjukkan bahwa meskipun J&T Express memiliki sistem layanan yang standar secara nasional, implementasinya di tingkat cabang dapat sangat berbeda tergantung pada manajemen lokal,

sumber daya manusia, dan volume pengiriman di daerah tersebut. Oleh karena itu, sangat penting untuk menyelidiki cabang-cabang dengan rating rendah, seperti J&T Express Bogor, untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pelanggan.

Terlebih dahulu, peneliti melakukan survei terhadap 30 orang yang pernah menggunakan layanan pengiriman J&T Express di cabang Bogor. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelanggan melihat layanan, perbaikan keluhan, dan kesesuaian layanan dengan harapan mereka.

Tabel 4
Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen

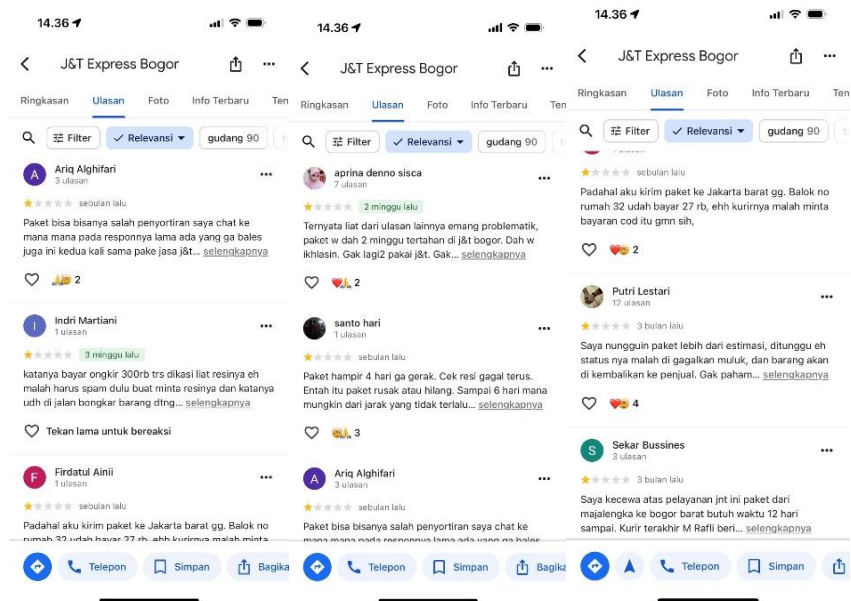
No	Pertanyaan	Opsinya Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah layanan J&T Express cabang bogor sesuai dengan harapan Anda sejak awal menggunakan jasa ini?	12	18
2	Apakah Anda merasa puas hingga ingin kembali menggunakan layanan J&T Express langsung di kantornya?	12	18
3	Apakah Anda puas dengan pelayanan J&T Express cabang Bogor sehingga bersedia merekomendasikannya kepada orang lain?	14	16

Sumber: hasil olah data pra survei (2025)

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak merasa puas terhadap layanan J&T Express Cabang Bogor, yang tercermin dari rendahnya tingkat kesesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan sejak awal penggunaan. Selain itu, mayoritas responden juga tidak menunjukkan keinginan untuk kembali menggunakan layanan

langsung di kantor J&T, serta cenderung enggan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan belum optimal, dan kemungkinan besar disebabkan oleh pengalaman layanan yang kurang memuaskan secara menyeluruh. Ketika pelanggan merasa bahwa harapan mereka tidak terpenuhi, baik dari segi pelayanan langsung, kenyamanan, maupun penanganan selama proses pengiriman, maka mereka tidak hanya enggan untuk kembali, tetapi juga cenderung tidak merekomendasikan J&T Express kepada orang lain.

Khususnya di J&T Express Cabang Bogor yang terletak di Jalan Raya Pandawa No.11, Bantarjati, Bogor Utara, RT.04/RW.01, Bantarjati, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16152, Indonesia , banyak keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan, yang menurut kami masih membutuhkan banyak perbaikan. Berbagai ulasan pelanggan yang dikirim melalui media sosial dan platform online seperti Google Maps menunjukkan masalah operasional seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian informasi resi, layanan pelanggan yang buruk, dan salah penyortiran paket. Semua masalah ini pasti mengurangi kepuasan pelanggan dan, pada akhirnya, mengurangi kesetiaan pelanggan terhadap J&T Express, terutama di cabang tersebut.



Sumber: Ulasan Google Maps J&T Express Bogor

Gambar 1 Ulasan J&T Express Bogor

Ulasan pelanggan yang ditunjukkan di atas menunjukkan bahwa J&T Express Cabang Bogor masih menghadapi sejumlah masalah kualitas pelayanan, yang mengurangi kepuasan pelanggan. Jumlah pelanggan yang tidak puas dengan layanan memberikan penilaian bintang satu. Beberapa keluhan utama terkait dengan keterlambatan pengiriman; beberapa paket gagal sampai dalam beberapa hari atau bahkan dua minggu, meskipun jarak pengiriman tidak terlalu jauh. Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah dengan keandalan layanan, yaitu ketepatan pengiriman.

Selain itu, banyak pelanggan mengeluh tentang masalah penyortiran paket dan status pengiriman yang tidak sesuai, yang akhirnya menyebabkan barang tidak dikirim dan dikembalikan ke penjual tanpa alasan yang jelas. Ini menunjukkan bahwa profesionalisme internal dan akurasi operasional

masih menjadi masalah besar bagi J&T Express Cabang Bogor. Beberapa pengguna bahkan mengalami situasi di mana resi tidak dapat dilacak dengan benar, yang menunjukkan bahwa sistem pelacakan tidak bekerja dengan benar.

Kurangnya responsivitas pelanggan juga merupakan aspek kualitas pelayanan yang dikeluhkan. Konsumen mengatakan bahwa pesan atau obrolan mereka tidak dibalas dengan cepat, dan beberapa tidak mendapatkan tanggapan sama sekali. Ini menunjukkan kelemahan responsif, yaitu kecepatan dan kesigapan dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan pelanggan.

Komentar lain menunjukkan ketidakpuasan terhadap transparansi biaya dan informasi resi. Seorang pelanggan mengatakan dia diminta membayar ongkir Rp300.000 tanpa informasi resi yang jelas, dan dia bahkan harus menghubungi J&T berulang kali untuk mengetahui lokasi barangnya (review oleh Indri Martiani).

Peneliti melakukan prasurvei terhadap 30 responden tentang kualitas pelayanan J&T Express Bogor yang pernah menggunakan layanan tersebut.

Tabel 5
Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Opsi Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah tampilan layanan J&T Express menurut Anda sudah memadai?	11	19
2	Apakah J&T Express cabang Bogor sering mengantarkan pesanan Anda dari sesuai estimasi waktu yang dijanjikan?	14	16
3	Apakah layanan pelanggan J&T Express cabang Bogor cepat dalam merespons kebutuhan Anda?	11	19
4	Apakah Anda merasa yakin terhadap kualitas dan keamanan layanan J&T Express cabang Bogor?	14	16
5	Apakah kurir J&T Express memberikan pelayanan yang ramah dan membantu saat mengantarkan pesanan?	15	15

Sumber: hasil olah data pra survei (2025)

Berdasarkan hasil prasurevei yang dilakukan bahwa penilaian pelanggan terhadap layanan J&T Express masih tergolong belum optimal. Sebagian besar responden merasa tampilan layanan kurang memadai dan layanan pelanggan kurang responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Mereka juga mengatakan bahwa pengiriman sering terlambat, tetapi itu belum menjadi persepsi yang baik. Karena banyak pelanggan yang masih meragukan kualitas dan keamanan layanan J&T Express, kepercayaan mereka masih lemah. Namun, pelayanan kurir mendapat ulasan yang baik tentang keramahan dan bantuan saat pengantaran, tetapi ulasan ini masih kurang luas.

Secara keseluruhan, *review* menunjukkan rendahnya keandalan dan responsivitas layanan serta kurangnya jaminan dan kepastian bagi pelanggan, yang dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan pelanggan adalah biaya pengiriman atau tarif. Tarif yang ditetapkan oleh setiap perusahaan ekspedisi bergantung pada strategi pemasaran mereka, kualitas layanan yang mereka berikan, dan segmentasi pasar yang dituju. Untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang perbedaan harga antara jasa ekspedisi, data berikut menunjukkan biaya pengiriman dari beberapa penyedia kurir ke Jakarta dengan berat paket 1 kg.

Tabel 6
Data Tarif Harga Pengiriman Jasa Kurir

No	Ekspedisi	Tujuan	Tarif	Berat	Keterangan
1	J&T Express	Jakarta	9.000	1 KG	DOC&EZ
2	JNE	Jakarta	10.000	1 KG	REG
3	Tiki	Jakarta	9.000	1 KG	Reguler Service
4	Pos Indonesia	Jakarta	8.000	1 KG	Pos Reguler
5	SiCepat	Jakarta	9.000	1KG	REG

Sumber: (www.jet.co.id, 2025; www.jne.co.id, 2025; www.posindonesia.co.id, 2025; www.sicepat.com, 2025; www.tiki.id, 2025)

Dari perbandingan ini, jelas bahwa J&T Express lebih murah dari JNE tetapi sedikit lebih mahal dari Pos Indonesia. Meskipun Pos Indonesia menawarkan tarif paling murah, pelanggan mungkin tetap mempertimbangkan fitur seperti kecepatan pengiriman, keandalan, layanan pelanggan, dan fitur pelacakan saat memilih jasa ekspedisi. Perbedaan tarif

ini menunjukkan strategi yang digunakan oleh setiap bisnis untuk menyesuaikan harganya dengan nilai layanan, reputasi, dan segmentasi pasar.

J&T Express Cabang Bogor yang berlokasi di Jalan Raya Pandawa No.11, RT.04/RW.01, Bantarjati, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16152 merupakan salah satu titik layanan utama J&T di wilayah Bogor Utara. Lokasinya berada di kawasan yang cukup strategis dan mudah diakses oleh masyarakat sekitar. Kantor ini beroperasi setiap hari, dengan jam layanan mulai pukul 08.00 hingga 20.00 WIB, termasuk hari Minggu, sehingga memberikan fleksibilitas bagi pelanggan yang ingin melakukan pengiriman atau pengambilan paket di luar jam kerja biasa.

Mengenai fasilitas fisik, kantor ini memiliki area parkir yang terbatas, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini dapat menyulitkan pelanggan yang datang dengan kendaraan pribadi, karena harus mencari tempat parkir alternatif di sekitar lokasi. Selain itu, area tunggu bagi pelanggan juga cukup sempit, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan, terutama saat antrean panjang terjadi. Beberapa pelanggan juga mengeluhkan kurangnya tempat duduk dan minimnya fasilitas penunjang kenyamanan, seperti pendingin ruangan atau kipas angin.



Sumber: Google Maps, 2025

Gambar 2 **Lokasi J&T Express Bogor**

Penilaian pelanggan tentang lokasi layanan J&T Express Cabang Bogor sangat penting setelah membahas keterbatasan fisiknya, seperti area parkir yang terbatas, ruang tunggu yang tidak nyaman, dan kurangnya fasilitas pendukung. Selain kenyamanan fisik, persepsi tersebut mencakup kondisi lingkungan sekitar kantor, kemudahan akses, visibilitas lokasi, dan distribusi cabang di seluruh Bogor. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik, peneliti melakukan survei pra-survei terhadap 30 responden untuk mengetahui pendapat pelanggan tentang aspek lokasi yang dapat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan J&T Express.

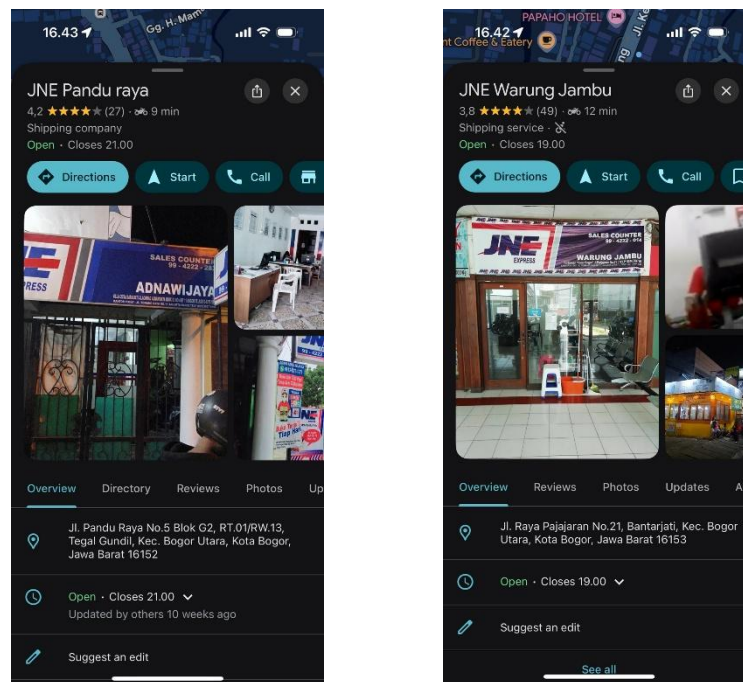
Tabel 7
Hasil Pra Survei Lokasi

No	Pertanyaan	Opsi Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah lokasi J&T Express cabang Bogor mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun pribadi Anda?	14	16
2	Apakah J&T Express cabang Bogor mudah ditemukan karena berada di tempat yang terlihat dari jalan utama atau memiliki penanda lokasi yang jelas?	13	17
3	Apakah Anda merasa area parkir di J&T Express cabang Bogor cukup luas dan memadai bagi pelanggan?	11	19
4	Apakah Anda melihat bahwa J&T Express memiliki cukup banyak cabang atau titik layanan di wilayah Bogor?	14	16
5	Apakah Anda merasa lingkungan sekitar J&T Express cabang Bogor aman, bersih, dan nyaman saat Anda berkunjung?	12	18

Sumber: hasil olah data pra survei (2025)

Hasil dari survei pra-survei, lokasi J&T Express Cabang Bogor masih belum memenuhi semua harapan pelanggan. Karena kurangnya visibilitas dan penanda yang tidak jelas, banyak responden menganggap lokasi kantor sulit dijangkau dan tidak mudah ditemukan. Selain itu, area parkir yang tidak memadai dianggap tidak nyaman saat berkunjung. Selain itu, dianggap tidak nyaman, aman, dan bersih di lingkungan sekitar kantor, dan cabang atau titik layanan didistribusikan secara tidak merata di wilayah Bogor. Secara keseluruhan, jawaban ini menunjukkan bahwa lokasi masih merupakan masalah yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan keputusan mereka untuk menggunakan layanan J&T Express.

Di sekitar lokasi J&T Express Cabang Bogor yang terletak di Jalan Raya Pandawa No.11, Bantarjati, Bogor Utara, terdapat beberapa perusahaan ekspedisi lain yang menjadi kompetitor langsung dan turut bersaing dalam industri pengiriman barang di wilayah tersebut. Beberapa di antaranya adalah JNE yang beroperasi dalam radius 1 hingga 4 kilometer dari lokasi J&T tersebut. Salah satu kompetitor utama adalah JNE Warung Jambu yang berada di Jalan Raya Pajajaran. Lokasinya hanya sekitar 1 kilometer dari J&T Pandawa dan menjadi alternatif populer karena memiliki reputasi baik dalam hal kecepatan pengiriman dan layanan konsumen. Selain itu, terdapat JNE Pandu Raya yang bahkan lebih dekat secara geografis dan menjadi salah satu titik layanan dengan volume transaksi tinggi di Bogor Utara.



Sumber : Google Maps

Gambar 3 Kompetitor yang dekat dengan J&T Express Bogor

Berdasarkan data dan foto yang ditampilkan, dua kompetitor terdekat J&T Express Cabang Bogor, yaitu JNE Warung Jambu dan JNE Pandu Raya, memiliki rating layanan yang lebih tinggi. JNE Warung Jambu tercatat memiliki rating 3,8, sedangkan JNE Pandu Raya bahkan mencapai 4,2. Angka ini cukup jauh jika dibandingkan dengan rating J&T Express Pandawa yang hanya 2,8, menunjukkan bahwa pelanggan cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh JNE di wilayah Bogor Utara. Hal ini menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan J&T masih perlu ditingkatkan agar dapat bersaing secara efektif dengan kompetitornya. Dengan demikian, keberadaan JNE Warung Jambu dan JNE Pandu Raya sebagai kompetitor langsung yang dekat secara lokasi dan unggul dalam

rating serta operasional, menjadi tantangan besar bagi J&T Express untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar tidak kehilangan kepercayaan dan loyalitas konsumen lokal.

Untuk memahami bagaimana keputusan konsumen dalam memilih menggunakan jasa J&T Express cabang Bogor, peneliti melakukan pra-survei terhadap 30 responden tentang apakah J&T Express Bogor menjadi pilihan utama dalam pengiriman barang.

Tabel 8
Hasil Pra Survei Keputusan Pembelian

No	Pertanyaan	Opsi Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda merasa yakin dengan keputusan menggunakan jasa J&T Express dibanding ekspedisi lain?	14	16
2	Apakah Anda secara rutin atau terbiasa menggunakan J&T Express dalam aktivitas pengiriman Anda?	11	19
3	Apakah Anda pernah merekomendasikan J&T Express kepada teman atau keluarga Anda?	13	17
4	Apakah Anda puas dan ingin kembali menggunakan J&T Express di kemudian hari?	13	17

Sumber : hasil olah data pra survei (2025)

Menurut hasil prasurvei terhadap beberapa faktor keputusan penggunaan jasa. Terlepas dari fakta bahwa 14 dari responden menyatakan bahwa mereka yakin dengan keputusan mereka untuk menggunakan jasa J&T daripada ekspedisi lain, ada 16 orang lain yang berpendapat sebaliknya. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan masih ragu untuk

menggunakan J&T Express sebagai layanan pengiriman utama mereka. Hanya 11 orang yang menjawab bahwa mereka biasa menggunakan J&T Express untuk pengiriman, sementara mayoritas responden (19 orang) tidak menggunakannya sebagai kebiasaan untuk pengiriman, menunjukkan bahwa pelanggan tidak terlalu terikat dengan layanan tersebut.

Selain itu, dari segi rekomendasi, hanya 13 dari responden yang mengatakan bahwa mereka telah merekomendasikan J&T Express kepada teman atau keluarga mereka, sedangkan 17 lainnya tidak pernah melakukannya. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap J&T Express masih rendah sehingga promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) tidak dilakukan secara sukarela. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan J&T di masa mendatang juga menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Sementara 17 orang yang menjawab tidak menunjukkan minat untuk menggunakan kembali layanan, hanya 13 yang mengatakan bersedia.

Secara keseluruhan, data ini mendukung kesimpulan bahwa pengalaman pelanggan dengan J&T Express Cabang Bogor belum menjadi keputusan penggunaan jasa yang kuat dan positif. Pelanggan belum puas, percaya, atau terikat secara emosional dengan layanan ini sehingga mereka tidak akan menggunakannya lagi atau merekomendasikannya kepada orang lain. Ketidakpuasan dan ketidakpercayaan ini dapat disebabkan oleh banyak hal, seperti layanan yang buruk, ketidaksesuaian dengan harapan, atau kurangnya keunggulan dibandingkan ekspedisi lain di daerah yang sama.

Oleh karena itu, dalam persaingan yang semakin ketat, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen J&T Express di Bogor dengan keputusan penggunaan jasa sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi karena memberikan wawasan empiris yang dapat digunakan oleh J&T Express dalam merumuskan strategi bisnis yang lebih efektif. Dengan meningkatkan daya saing melalui optimalisasi variabel-variabel yang berpengaruh, perusahaan dapat lebih memahami dinamika pasar yang berubah cepat dan persaingan yang meningkat. Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi krusial untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.

Dengan pemahaman ini, J&T Express dapat memfokuskan sumber daya pada aspek-aspek yang benar-benar penting bagi konsumen, yaitu harga dan kualitas pelayanan. Hal ini tidak hanya akan memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan berdampak, sehingga memberikan keuntungan kompetitif berkelanjutan bagi perusahaan di pasar yang kompetitif. Analisis mendalam terkait interaksi antara harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi J&T Express dalam menentukan

langkah strategis yang tepat serta mendukung usaha perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis mereka.

Kualitas pelayanan, harga, lokasi, promosi secara keseluruhan masih memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa J&T Express cabang Bogor dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel seperti lokasi dan kualitas pelayanan, karena pada akhirnya akan memengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan kembali jasa pengiriman J&T.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang memiliki pangsa pasar terbesar di Indonesia menurut data Top Brand. Namun, berdasarkan hasil pra-survei, sebagian besar responden di Bogor masih menunjukkan keraguan dalam menggunakan layanan J&T Express Cabang Bogor. Banyak pelanggan menyatakan bahwa mereka tidak merasa perlu menggunakan J&T, tidak membandingkan layanan, dan bahkan tidak berencana menggunakan kembali jasa ini di kemudian hari. Hanya sebagian kecil responden yang merasa puas dengan layanan yang diterima, dan sebagian besar menyatakan ketidakpuasan terhadap harga, pelayanan, dan keandalan pengiriman.

Lebih lanjut, hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa dan kepuasan pelanggan terhadap J&T Cabang Bogor belum terbentuk dengan kuat. Banyak keluhan yang muncul terkait

keterlambatan pengiriman, respons pelanggan yang lambat, hingga transparansi biaya yang tidak jelas. Selain itu, rating Google Maps yang rendah (2,8) dibandingkan dengan kompetitor seperti JNE Pandu Raya (4,2) dan JNE Warung Jambu (3,8) menegaskan bahwa pelanggan lebih percaya dan puas terhadap kompetitor di wilayah yang sama.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun J&T Express dikenal secara nasional, implementasi pelayanan di tingkat cabang, khususnya di Bogor, belum mampu memenuhi harapan konsumen secara optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS BOGOR DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Meskipun J&T Express dikenal secara nasional dan memiliki pangsa pasar tinggi, 63% responden di Bogor menyatakan tidak merasa perlu menggunakan jasa J&T Express untuk pengiriman barang.
2. Banyak konsumen yang tidak mencari informasi lebih lanjut tentang tarif, ulasan, atau keunggulan layanan J&T sebelum memutuskan menggunakannya.

3. Sebagian besar responden membandingkan J&T dengan ekspedisi lain, namun tetap memutuskan untuk tidak menggunakan jasa J&T Express kembali.
4. Mayoritas pelanggan tidak puas dengan layanan yang diterima, terutama terkait keterlambatan pengiriman, ketidakjelasan informasi resi, dan kurangnya respons dari layanan pelanggan.
5. Sebagian besar responden menilai harga J&T Express belum sebanding dengan kualitas layanan yang mereka terima, sehingga memengaruhi keputusan dan kepuasan mereka.
6. Rating J&T Cabang Bogor (2,8) berada di bawah kompetitor terdekat seperti JNE Warung Jambu (3,8) dan JNE Pandu Raya (4,2), yang menunjukkan bahwa pelanggan lebih puas terhadap layanan ekspedisi lain di wilayah tersebut.
7. Fasilitas fisik dan kenyamanan di kantor J&T Cabang Bogor dinilai kurang memadai, seperti area parkir yang sempit, ruang tunggu terbatas, serta tidak adanya fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan.
8. Promosi minim di luar *marketplace*, J&T Express kurang melakukan promosi untuk layanan di gerai fisik, sehingga pelanggan non-*marketplace* jarang mendapat penawaran menarik.
9. Harga lebih mahal dari beberapa kompetitor, tarif J&T Express cenderung lebih tinggi dibanding Pos Indonesia atau TIKI, yang bisa mengurangi daya saing.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini membahas pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Bogor, dengan keputusan penggunaan jasa sebagai variabel *intervening*. Untuk menjaga fokus penelitian, pembahasan dibatasi pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk lokasi J&T Express di Bogor, kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, pelayanan kurir, dan responsivitas layanan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga membatasi ruang lingkup pada faktor keputusan penggunaan jasa, yaitu bagaimana keputusan pelanggan untuk menggunakan J&T Express dipengaruhi oleh lokasi dan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini tidak membahas promosi yang dilakukan oleh J&T Express, karena promosi yang ada lebih sering dirasakan oleh pelanggan yang memesan melalui marketplace, dan tidak menjadi faktor utama dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian ini juga tidak membahas secara mendalam mengenai harga sebagai variabel tersendiri, meskipun harga tetap menjadi faktor penting yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam memilih J&T Express. Oleh karena itu, harga hanya akan dianalisis sebagai bagian dari persepsi pelanggan terhadap daya saing J&T Express dibandingkan dengan kompetitor lain.

Hasil penelitian ini hanya menggambarkan persepsi dan pengalaman pelanggan J&T Express di wilayah kota Bogor, terutama mereka yang pernah menggunakan layanan dari cabang yang berada di jalan raya

pandawa. Tidak ada cabang J&T Express lainnya atau faktor eksternal yang termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian berdasarkan batasan masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah lokasi berpengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express Bogor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express Bogor?
3. Apakah lokasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor?
5. Apakah keputusan penggunaan jasa berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor?
6. Apakah lokasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan penggunaan jasa J&T Express Bogor?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan penggunaan jasa J&T Express Bogor?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express Bogor
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express Bogor
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor
5. Untuk mengetahui pengaruh keputusan pengguna jasa terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor
6. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor melalui keputusan pengguna jasa sebagai variabel *intervening*
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bogor melalui keputusan pengguna jasa sebagai variabel *intervening*

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam obyek penelitian ini. Berikut secara rinci akan diuraikan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menguji kemampuan dan pengetahuan penulis dalam

mengimplementasikan serta menerapkan ilmu yang sudah diperoleh khususnya bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai faktor harga dan kualitas pelayan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan J&T Express sehingga dapat dijadikan referensi bagi pihak J&T Express dalam memahami kepuasan pelanggan.

3. Bagi Lingkungan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan kepada akademisi sehingga dapat digunakan sebagai salah satu referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan tata cara atau metode untuk merampungkan isi secara garis besar yang ada pada setiap bab dan diharapkan dapat memberikan gambaran umum dari materi yang dibahas dari keseluruhan isi. Maka sistematika pembahasan dalam penelitian proposal skripsi ini disusun kedalam tiga bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan langkah awal dalam melakukan penelitian. Dalam pendahuluan mengandung latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan

masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian yang akan menentukan arah pembahasan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Studi pustaka merupakan kegiatan pengumpulan data yang relevan yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumendokumen, baik dokumen tertulis, gambar, atau dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Dalam studi pustaka dijelaskan landasan teori yang digunakan untuk mempertanggungjawabkan atas dasar teoritik yang dijadikan dasar penelitian. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang diteliti serta hipotesis yang digunakan sebagai dugaan sementara atas masalah-masalah yang diteliti.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai metode atau jenis penelitian yang digunakan, variabel penelitian serta pengukurannya, penentuan lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini akan dijelaskan mengenai data dan fakta dilapangan untuk selanjutnya dianalisis dengan berbagai teknik statistik sekaligus untuk menjawab secara pasti masalah yang telah ditemukan pada bab-bab sebelumnya.

BAB V :KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan analisis data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta saran-saran untuk menunjang penelitian selanjutnya