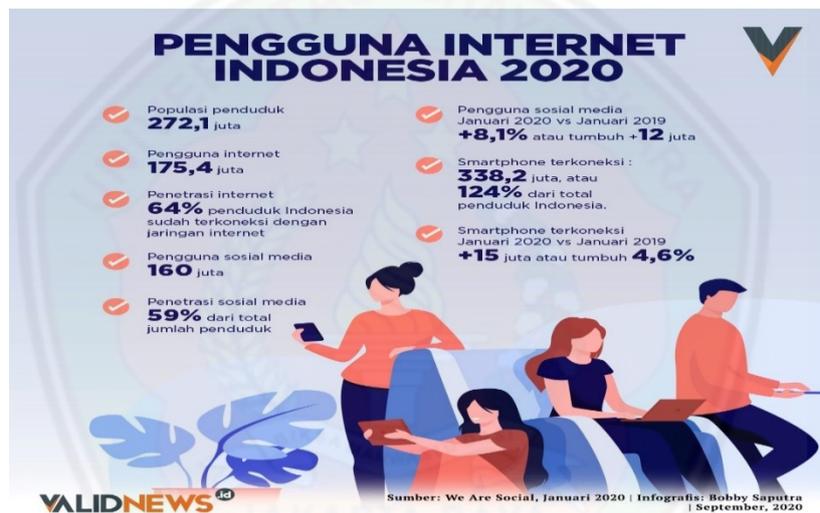


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada di zaman modern ini perkembangan teknologi dan internet meningkat secara signifikan sehingga tidak dapat dihindari hampir seluruh warga di Indonesia ini banyak menggunakan teknologi dan internet. Warga mempercayai bahwa dengan adanya perkembangan teknologi ini sangatlah membantu dan memenuhi kebutuhan diri mereka dan menjadi lebih praktis.

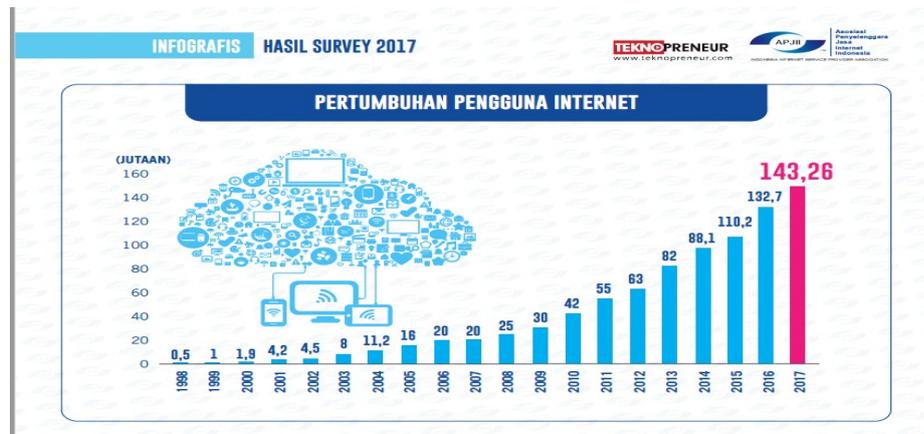


Gambar 1.1 Pengguna Internet

(Sumber : <https://www.validnews.id/Infografis-Pengguna-Internet-Indonesia-2020-4k>)

Seiring dengan perkembangan teknologi dan internet di Indonesia, pertumbuhan industri dibidang jasa di Indonesia juga semakin meningkat dengan semakin banyaknya perusahaan jasa yang membuat sebuah aplikasi, yang mementingkan para konsumen agar lebih mudah menggunakan aplikasi dari pada harus datang ke toko atau cabang.

Gambar 1.2 Jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun



(Sumber : kitapunya.net/data-jumlah-pengguna-internet-di/)

Dengan adanya perkembangan teknologi dan internet di Indonesia, maka sebagian besar masyarakat memanfaatkan perkembangan tersebut untuk menjadikan peluang dalam membangun suatu bisnis dan membuat perusahaan sendiri yang menciptakan suatu inovatif teknologi dengan membuat sebuah aplikasi online. Salah satunya yaitu perusahaan jasa *J&T EXPRESS* yang membuat rancangan inovasi teknologi aplikasi pengiriman dan penerimaan paket secara online di aplikasi tersebut adalah *J&T EXPRESS*. Aplikasi *J&T EXPRESS* baru saja dirilis pada tahun 2020 yang kegunaannya untuk pengiriman, penerimaan dan pengecekan paket secara online tanpa harus datang ke kantor. *J&T EXPRESS* juga bekerjasama dengan salah satu bank yaitu Mandiri untuk memudahkan dalam pembayaran.

Perusahaan jasa *J&T EXPRESS* menambahkan berbagai fitur di dalam aplikasi tersebut :

1. Order massal dalam jumlah yang banyak dan hanya sekali tekan saja.
2. Print massal label resi pengiriman untuk menghemat waktu pengiriman
3. Orderan anda dapat dengan mudah melacak order pengiriman.
4. Fitur laporan pengiriman yang lengkap.

Namun dengan adanya tawaran yang sangat menarik, ada beberapa konsumen yang mengeluhkan bahwa sebagian para konsumen mengalami hal yang kurang baik pada aplikasi *J&T EXPRESS*. Dengan adanya keluhan tersebut secara tidak langsung itu berkaitan dengan citra perusahaan yang akan menyebabkan citra perusahaan *J&T EXPRESS* menjadi menurun. Banyaknya konsumen yang mengeluhkan disampaikan melalui komentar di salah satu sosial media *J&T EXPRESS* yang mana keluhan para konsumen akan di baca dan dilihat oleh banyaknya orang pengguna sosial media.

Dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh konsumen untuk pengguna aplikasi *J&T EXPRESS* akan memengaruhi suatu loyalitas konsumen. Dimana para konsumen akan tidak loyal lagi ke aplikasi *J&T EXPRESS* dan akan pindah ke perusahaan jasa lainnya. Hal ini sangat amat sayangkan sekali jika perusahaan mengalami kehilangan loyalitas konsumen.

Secara geografi Kecamatan Bekasi Utara berada pada posisi 107,0037 bujur timur dan 6,2063 lintang selatan, dengan ketinggian 11 m diatas permukaan laut letak. Kecamatan Bekasi Utara terutama dari segi komunikasi dan perhubungan. Badan Pusat Statistik melansir jumlah penduduk Bekasi Utara pada tahun 2019 mencapai 402,430 jiwa (BPS Kota Bekasi, 2019). Berdasarkan data tersebut, wilayah Bekasi Utara terbagi menjadi 6 wilayah yaitu Harapan Jaya, Kaliabang Tengah, Perwira, Harapan Baru, Teluk Pucung dan Marga Mulya.

Penduduk Bekasi Utara Wilayah Harapan Jaya berdasarkan jenis kelamin, penduduk wilayah Harapan Jaya yang berjenis kelamin pria memiliki jumlah lebih besar yaitu sebesar 49,159 jiwa. Sedangkan jenis kelamin wanita sebesar 48,952 jiwa.

Penduduk Bekasi Utara Wilayah Kaliabang Tengah berdasarkan jenis kelamin, penduduk wilayah Kaliabang Tengah yang berjenis kelamin pria memiliki jumlah lebih besar yaitu sebesar 58,669 jiwa. Sedangkan jenis kelamin wanita sebesar 55,399 jiwa.

Penduduk Bekasi Utara Wilayah Perwira berdasarkan jenis kelamin, penduduk wilayah Perwira yang berjenis kelamin pria memiliki jumlah lebih besar yaitu sebesar 23,268 jiwa. Sedangkan jenis kelamin wanita sebesar 22,067 jiwa.

Penduduk Bekasi Utara Wilayah Harapan Baru berdasarkan jenis kelamin, penduduk wilayah Harapan Baru yang berjenis kelamin pria memiliki jumlah lebih besar yaitu sebesar 24,557 jiwa. Sedangkan jenis kelamin wanita sebesar 26,084 jiwa.

Penduduk Bekasi Utara Wilayah Teluk Pucung berdasarkan jenis kelamin, penduduk wilayah Teluk Pucung yang berjenis kelamin pria memiliki jumlah lebih besar yaitu sebesar 35,555 jiwa. Sedangkan jenis kelamin wanita sebesar 33,476 jiwa.

Penduduk Bekasi Utara Wilayah Marga Mulya berdasarkan jenis kelamin, penduduk wilayah Marga Mulya yang berjenis kelamin pria memiliki jumlah lebih besar yaitu sebesar 12,860 jiwa. Sedangkan jenis kelamin wanita sebesar 12,384 jiwa.

tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Harapan Jaya	49,159	48,952	98,111
2.	Kaliabang Tengah	58,669	55,399	114,068
3.	Perwira	23,268	22,067	45,335
4.	Harapan Baru	24,557	26,084	50,641
5.	Teluk Pucung	35,555	33,476	69,031
6.	Marga Mulya	125,860	12,384	25,244
Jumlah		204,068	198,362	402,430

Sumber : Proyeksi Penduduk BPS Kota Bekasi 2019

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi yang sangat bermanfaat untuk para konsumen, karena memudahkan konsumen untuk melakukan suatu pekerjaan secara online seperti usaha dalam bidang toko online, dengan hanya melalui internet tanpa harus mendatangi toko dan menghabiskan banyak waktu. konsumen yang merasakan kegunaan dari sebuah aplikasi akan merasa puas sehingga besar kemungkinan konsumen tersebut menimbulkan rasa suatu *loyalitas* terhadap

perusahaan jasa *J&T EXPRESS*, karena konsumen merasakan suatu kepuasan dan manfaat dari aplikasi perusahaan jasa tersebut.

Kualitas pelayanan pada dasarnya meliputi upaya memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan spesifiknya. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang diperoleh. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan positif atau baik. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas ideal, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik seperti kehandalan dalam memberikan suatu pelayanan kepada konsumen, dan ketanggapan dalam menyampaikan atau menerima keluhan konsumen. Maka konsumen secara tidak langsung menimbulkan rasa akan loyalitas terhadap produk atau jasa tersebut.

Loyalitas konsumen merupakan bentuk suatu loyalitas yang dapat ditunjukkan ketika pelanggan mengetahui bahwa suatu produk atau jasa tertentu lebih unggul dibandingkan dengan produk atau jasa yang ditawarkan pesaing, contohnya seperti dalam sebuah aplikasi yang dimana mudah untuk kemudahan dalam menggunakan dan kemudahan untuk mengumpulkan informasi sehingga menjadi dasar pemilihan suatu produk atau jasa dan muncul rasa ingin menggunakan jasa tertentu, walau ada produk kompetitor sebagai alternative.

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen mengenai aplikasi *J&T EXPRESS* membuat masyarakat akan merasa kurang percaya pada *J&T EXPRESS*, dikarenakan banyak yang membaca dan melihat keluhan konsumen di sosial media. Berdasarkan fenomena diatas yang telah diuraikan oleh penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “*Kemudahan Penggunaan Aplikasi J&T Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Jasa J&T Wilayah Bekasi Utara*”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kemudahan Penggunaan Aplikasi J&T memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada perusahaan *J&T EXPRESS*?

2. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada perusahaan *J&T EXPRESS*?
3. Apakah Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada perusahaan *J&T EXPRESS*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Kemudahan Penggunaan Aplikasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada perusahaan *J&T EXPRESS*?
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada aplikasi *J&T EXPRESS*?
3. Untuk mengetahui apakah Penggunaan Aplikasi dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada aplikasi *J&T EXPRESS*?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan teori yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi J&T Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, dan kelak perusahaan dapat melakukan evaluasi dan memperbaiki sistem untuk meningkatkan pada aplikasi *J&T EXPRESS*.
3. Bagi Akademis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah kepustakaan dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi peneliti selanjutnya.

1.5 Batasan masalah

Penelitian ini fokus pada pokok permasalahan yang ada, dengan Kemudahan Penggunaan Aplikasi J&T Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Jasa J&T Wilayah Bekasi Utara.

1.6 Sistematika penulisan

Untuk mendapat gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan dalam penelitian tersebut, maka penulisan di susun oleh peneliti sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang penelitian ini untuk selanjutnya di susun rumusan masalah dan di uraikan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan masalah kemudian diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dalam penelitian ini. Lalu diuraikan juga dan digambarkan kerangka pemikiran dari peneliti tersebut dan terakhir hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, kerangka konseptual serta metode analisis yang di gunakan dalam menganalisis data yang telah di peroleh.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran atau profil perusahaan, responden dalam objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan analisis

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil analisis penelitian serta implikasi manajerial

