

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan

Ekspedisi Anteraja adalah bagian dari perusahaan jasa ekspedisi yang tergolong baru. Perusahaan ini merupakan pengembangan dari jasa pengiriman barang yang berbasis teknologi dari perusahaan Triputra Grup. Anteraja didirikan pada tahun 2019 oleh PT. Tri Adi Bersama yang merupakan anak dari Triputra Grup yang sudah berbasis pada bidang manufaktur, agribisnis hingga *trading and service*. Pemilik Triputra Grup adalah Theodore Permadi Rachmad. Beliau merupakan seorang pembisnis yang termasuk jajaran orang terkaya di Indonesia. Setelah sukses sebagai pimpinan Grup Astra, T.P Rachmad mulai membuat anak perusahaan Bernama PT Tri Adi Bersama dan meluncurkan pengiriman jasa Anteraja. Jasa ekspedisi ini dirintis pada 27 Maret 2019.

Tarif pengiriman yang diberlakukan oleh Anteraja juga terkesan sangat menarik mulai dari lima ribu rupiah, didirikanya Anteraja juga dipengaruhi banyaknya e-commerce yang berkembang pesat di Indonesia akhir-akhir ini. Anteraja berperan sebagai pelengkap dan pendukung sektor e-commerce untuk tumbuh dan berkembang Bersama, sehingga akan membuat ekonomi Indonesia semakin maju. Anteraja juga mengkombinasikan antara bisnisnya dengan teknologi canggih dan terkini. Tekad utama Anteraja yakni ingin menjadi perusahaan yang menghubungkan seluruh e-commerce di Indonesia dan mendapatkan kepercayaan masyarakat.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo merupakan identitas perusahaan dalam bentuk visual yang diaplikasikan dalam berbagai sarana fasilitas dan kegiatan perusahaan sebagai bentuk komunikasi visual, logo perusahaan Anteraja adalah sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber : Sejutakurir.com , 2022

Logo Anteraja memiliki ikon pahlawan serupa Gatot Kaca yang Bernama Satria, Satria ini menjadi sebutan dari kurir jasa pengiriman ini, selain itu, Satria memiliki makna nilai-nilai pedoman yang dijunjung oleh Anteraja, yaitu : Sigap. Aman, Terpercaya, Ramah, Integritas dan Amanah.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi Anteraja adalah sebagai berikut :

Visi : Menjadi perusahaan penyedia jasa pengiriman berbasis teknologi yang senantiasa terus bertumbuh untuk menciptakan nilai-nilai bersama, melalui kolaborasi aktif dengan semua pemangku kepentingan, komunitas dan masyarakat.

Misi : Menyediakan layanan berbasis teknologi mutakhir berlandaskan nilai-nilai yang kuat sebagai wujud kontribusi pada pertumbuhan negara serta peningkatan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan.

1.1.4 Produk dan Layanan

Anteraja menawarkan beberapa layanan pengiriman dengan tarif terjangkau, sehingga konsumennya dapat memilih sesuai dengan kebutuhannya. Berikut merupakan keterangan dari produk dan layanan Anteraja :

a) Next Day

Layanan pertama yang disediakan oleh Anteraja adalah Next Day. Jenis layanan ini hanya membutuhkan satu hari saja untuk tiba di lokasi tujuan, tarif layanan ini cukup terjangkau, contohnya untuk wilayah jabodetabek hanya sekitar Rp. 8.000,00 saja.

b) Same Day

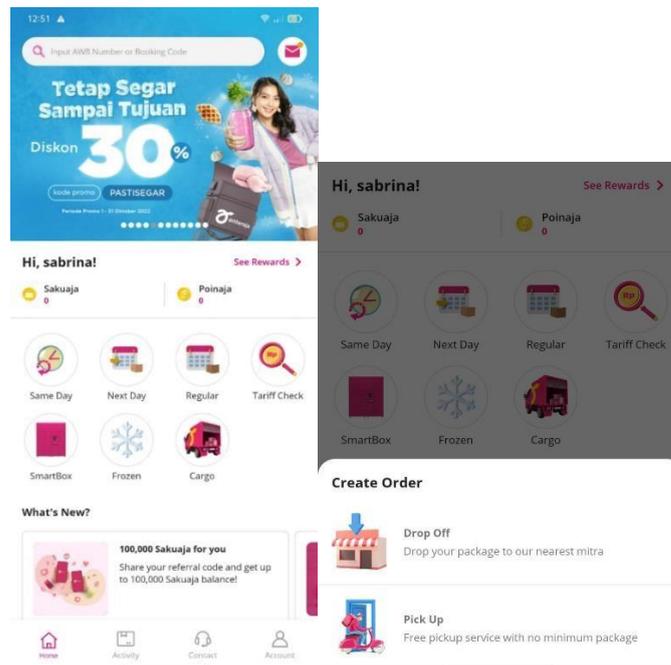
Merupakan layanan pengiriman barang yang juga tersedia di Anteraja. Layanan ini dapat dipilih apabila membutuhkan pengiriman pada hari yang sama. Bahkan khusus untuk Jakarta, pengiriman bisa diselesaikan dalam waktu kurang lebih delapan jam saja. Sesuai dengan layanan pengiriman yang diberikan lebih cepat, tarif pengiriman lebih tinggi yaitu mulai dari Rp. 13.500,00.

c) Reguler

Layanan reguler ini merupakan layanan pengiriman paket paling murah yang disediakan oleh Anteraja. Tarif untuk jenis layanan ini mulai dari Rp. 5000,00 saja. Lama pengiriman untuk layanan reguler ini adalah sekitar 1 hingga 2 hari kerja.

d) Aplikasi

Layanan secara online melalui aplikasi untuk memberikan kemudahan bagi konsumen, sehingga konsumen dapat memilih sesuai keinginan mereka untuk menyerahkan barang secara langsung ke toko atau memilih penjemputan barang ke rumah oleh kurir Anteraja.



Gambar 1. 2 Layanan Aplikasi Anteraja

Sumber : Olahan Data Peneliti , 2022

1.2 Latar Belakang Penelitian

Era digital merupakan sebuah masa dimana masyarakat sudah mengetahui tentang jaringan internet. Pada era konektivitas seperti sekarang ini, internet yang merupakan layanan jaringan seakan-akan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat dunia. Sebagian besar dari aktivitas yang mereka jalani selalu terhubung dengan internet, mulai dari melakukan komunikasi, mencari informasi berbisnis dan melakukan transaksi. Ini membuat masyarakat menjadi ketergantungan dengan internet karena segala kemudahan yang diberikan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhannya dengan mendapatkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Semakin majunya teknologi pada era digital ini juga memberikan pengaruh terhadap berkembangnya transportasi serta infrastruktur. Teknologi transportasi hingga masa kini terus mengalami perkembangan dalam segi efektivitas dan efisiensi sesuai dengan kebutuhan manusia (Gischa, 2020). Hal ini melahirkan sebuah fenomena dimana bisnis yang memanfaatkan teknologi semakin meningkat. Jasa pengiriman barang merupakan badan usaha yang

bertujuan memberikan jasa pelayanan, pengurusan atau seluruh kegiatan diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transport baik darat, laut dan udara. Pada era perkembangan teknologi sekarang ini pengiriman barang telah menjadi kebutuhan masyarakat. Sejak peresmian pasar bebas di Indonesia, mengakibatkan arus perdagangan barang dan jasa menjadi tidak ada batasnya, semua kalangan mulai dari perusahaan hingga perseorangan membutuhkan dan menggunakan jasa pengiriman. Didukung dengan teknologi mengakibatkan pengiriman barang menjadi semakin mudah, cepat dan aman karena dapat melacak pergerakan status pengiriman melalui sistem *online tracking* perusahaan yang ada.

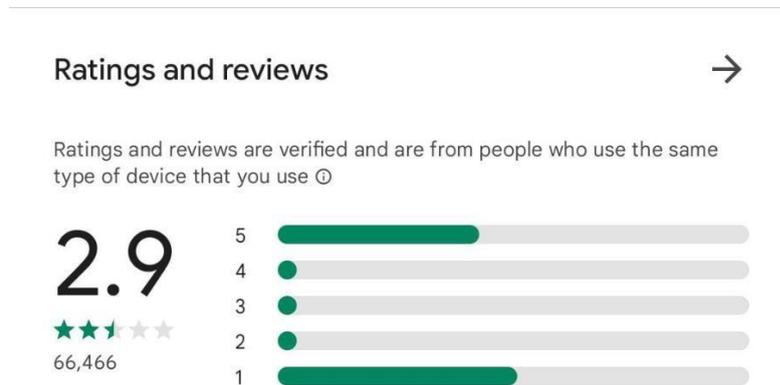
Dengan adanya peningkatan tersebut para pelaku bisnis dibidang jasa ekspedisi pengiriman barang berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang memudahkan konsumennya, salah satunya yaitu pembuatan aplikasi. Pada penelitian ini, khususnya pada aplikasi bisnis ekspedisi Anteraja, terdapat berbagai macam fitur yang dapat memudahkan penggunaannya, salah satunya adalah fitur tracking barang pada saat sedang dalam ekspedisi. Dengan adanya fitur baru tersebut, diharapkan Anteraja akan berhasil menarik lebih banyak target marketnya yang berfokus pada *e-commerce* dan individual. Konsumen yang akan mengirim barang melalui jasa ekspedisi Anteraja dapat memilih jenis layanan yang ada, diantaranya adalah NextDay, SameDay, Cargo dan Reguler. Terdapat kelebihan dan kekurangan pada masing – masing jenis layanan yang disediakan oleh jasa ekspedisi ini. Salah satu kekurangan yang sangat tidak disukai pengguna adalah tidak sesuainya prediksi tanggal barang diterima pada sisi konsumen dan aplikasi. Selain itu juga terdapat keluhan jika paket sering hilang. Hal tersebut dapat mempengaruhi citra dari perusahaan ekspedisi Anteraja dikarenakan kualitas layanan dan apa yang dijanjikan tidak sesuai.



Gambar 1. 3 Review Pengguna Aplikasi Anteraja pada Apstore

Sumber : Olahan Data peneliti , 2022

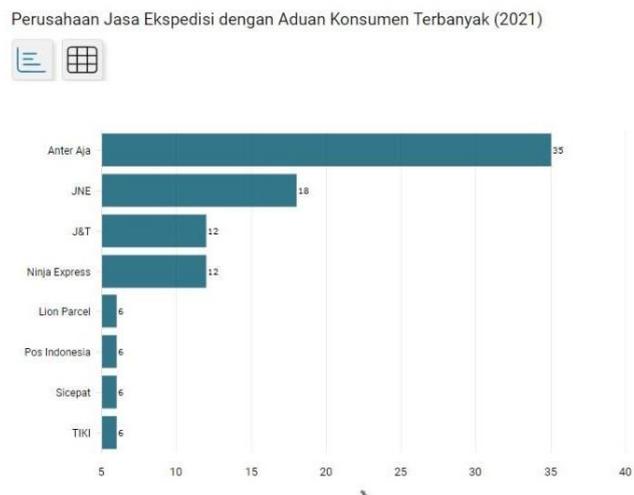
Dapat dilihat dari beberapa komentar pengguna aplikasi yang mengeluhkan kualitas layanan yang diberikan, mayoritas dari mereka merasa dirugikan akibat pelayanan yang tidak sesuai, komponen penilaian untuk mengukur pelayanan pengiriman dimulai dari customer service, kurir, adanya kerusakan barang pada saat paket diterima, dan lain sebagainya. Pernyataan ini didukung oleh Prihandoyo (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus fokus pada kebutuhan dan harapan setiap pelanggan jasa pengiriman dan penyampaian informasi harus tepat dan sesuai dengan informasi juga sangat penting saat pelanggan datang dan menanyakan ketepatan waktu pengiriman, harus dikomunikasikan dengan jelas pada waktunya untuk menghindari kesalah pahaman. Para pengguna Aplikasi Anteraja mengeluhkan bahwa rata-rata barang mereka tidak sampai sesuai jadwal karena tracking barang yang tidak berubah selama behari-hari, konsumen yang harus mengambil barang ke Gudang serta terdapat kesalahan dalam penempelan resi.



Gambar 1. 4 Penilaian dan Ulasan Anteraja pada Playstore

Sumber : Olahan Data Peneliti , 2022

Selain itu, diketahui bahwa aplikasi Anteraja mendapat nilai 2.9 dari 5 bintang pada Playstore yang mengartikan bahwa beberapa pengguna belum merasa sepenuhnya puas dengan layanan pada aplikasi Anteraja



Gambar 1. 5 Keluhan Terbanyak Jasa Ekspedisi

Sumber : databoks.katadata.id , 2021

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YKLI) melaporkan sebanyak 3.2% dari keseluruhan total 535 pengaduan selama 2021 merupakan keluhan mengenai perusahaan perusahaan jasa ekspedisi atau pengantar paket. Anteraja menjadi perusahaan jasa ekspedisi dengan jumlah paling banyak. Aduan Anteraja mencakup

35% dari total pengaduan mengenai perusahaan jasa ekspedisi. JNE berada pada peringkat kedua dengan 18 % dari total aduan. Peringkat selanjutnya yaitu J&T dan Ninja Express dengan presentase yang sama, yakni 12%. Ekspedisi Lion Parcel, Pos Indonesia, Sicepat dan TIKI sebesar 6%. Pengaduan utama yakni dengan permasalahan barang yang hilang (41%), selanjutnya sebanyak 18% merupakan barang tidak boleh diambil kurir, barang yang tidak sampai sebanyak 18 % dan harga pengiriman tidak sesuai dengan ketentuan sebanyak 12 % dan sebanyak 6% mengeluhkan soal barang yang rusak serta estimasi pengiriman.

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman dapat dilihat melalui kualitas pelayanan, pengiriman tepat waktu, dan fasilitas yang diberikan. Sedangkan pelayanan yang diberikan ekspedisi pengiriman Anteraja masih tergolong kurang memuaskan jika dibandingkan dengan ekspedisi kompetitornya, karena masih banyak keluhan yang dikeluhkan pelanggan, mulai dari barang yang hilang, barang yang tidak sampai ke konsumen hingga kerusakan barang serta estimasi pengiriman.

Tabel 1. 1

Jasa Pengiriman Barang Tercepat

No	Nama Jasa Ekspedisi	No	Nama Jasa Ekspedisi
1	JNE	6	Ninja Express
2	Pos Indonesia	7	GoSend
3	TIKI	8	Grab Express
4	J&T Express	9	Anteraja
5	SiCepat Express	10	Dan lain-lain

Sumber : Kargo.tech, 2022

Banyak pelaku bisnis pada bidang jasa ekspedisi yang berlomba ingin menjadi ekspedisi terbaik, ekspedisi tersebut tidak hanya menawarkan harga yang murah tetapi juga kualitas jasa pengiriman yang harus cepat dalam mengirimkan barangnya, Fasilitas setiap ekspedisi juga merupakan kepuasan setiap pelanggan

dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. Perusahaan jasa pengiriman dapat mengirimkan barang kepada pelanggan, baik yang berada di dekat tempat usaha maupun yang jauh dari wilayah operasi perusahaan, sehingga dapat meningkatkan jangkauan keuntungan perusahaan (Lindung Bulan, 2016). Apabila terdapat jasa ekspedisi pengiriman yang tertinggal keunggulan dibanding kompetitornya tentu jasa pengiriman tersebut akan ditinggalkan oleh masyarakat. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa posisi jasa ekspedisi Anteraja masih cukup tertinggal jika dibandingkan dengan jasa ekspedisi kompetitornya, seharusnya Anteraja mampu memperbaiki kualitas kecepatan pengiriman.

Untuk memperkuat data penelitian ini, penulis melakukan prakuesioner yang disebarakan kepada 30 responden, dimana responden dalam penelitian ini memiliki kriteria-kriteria tertentu seperti: pernah menggunakan aplikasi Anteraja, menggunakan jasa ekspedisi Anteraja dan memberikan ulasan pada applikasi Anteraja. Berikut hasil prakuesioner dalam penelitian ini:

Tabel 1. 2

Kemudahan Aplikasi

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Alur aplikasi Anteraja mudah untuk dipelajari	15	7	3	3	2	120	150	80%
2	Aplikasi Anteraja tersedia pada platform yang digunakan pelanggan	12	8	5	5	0	117	150	78%
3	Aplikasi Anteraja mudah untuk digunakan	10	6	11	3	0	113	150	75%

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Dari hasil prakuesioner mengenai kemudahan aplikasi seperti diatas, maka dapat dilihat bahwa dari 3 kuesioner mengenai kemudahan aplikasi, indikator yang memiliki nilai paling besar terdapat pada poin ke 1 yang berisikan “Aplikasi Anteraja mudah untuk dipelajari” dengan total nilai 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Anteraja mudah dipelajari bagi masyarakat yang baru pertama kali mengetahui apasaja kemudahan yang ditawarkan pada aplikasinya.

Kemudian indikator yang paling rendah terdapat pada poin ke 3 yang berisikan “Aplikasi Anteraja mudah untuk digunakan” dengan total nilai sebesar 75%, sehingga dapat diartikan bahwa setelah dipelajari, belum tentu kebanyakan masyarakat bisa menggunakan aplikasi Anteraja.

Tabel 1. 3

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Keberagaman fitur diaplikasi Anteraja membuatnya lebih menarik dibandingkan dengan jasa ekspedisi lainnya	4	3	3	5	15	66	150	44%
2	Aplikasi Anteraja mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan	7	5	3	5	10	84	150	56%

3	Aplikasi Anteraja mampu membantu pelanggan Ketika terdapat keluhan	10	3	2	0	15	83	150	55%
4	Aplikasi Anteraja memiliki system yang baik untuk menyimpan informasi pelanggan	10	11	8	0	1	119	150	79%
5	Layanan aplikasi Anteraja membuat pelanggan aman saat bertransaksi.	9	13	2	6	0	115	150	76%

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Dari hasil prakuesioner mengenai literasi keuangan seperti diatas, maka dapat dideskripsikan bahwa dari 5 kuesioner mengenai kualitas pelayanan, indikator yang memiliki nilai paling besar terdapat pada poin ke 4 yang berisikan “aplikasi Anteraja memiliki system yang baik untuk menyimpan informasi pelanggan” dengan total nilai 79%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelayanan mengenai penyimpanan informasi konsumen Anteraja terjaga dengan aman, sehingga dipercaya konsumennya.

Kemudian indikator yang paling rendah terdapat pada poin ke 1 yang berisikan “Keberagaman fitur diaplikasi Anteraja membuatnya lebih menarik dibandingkan dengan jasa ekspedisi lainnya ” dengan total nilai sebesar 44%, sehingga dapat diartikan bahwa keberagaman fitur yang ada pada aplikasi Anteraja, tidak membuat konsumennya bertahan untuk memilih jasa ekspedisinya disbanding dengan menggunakan jasa ekspedisi Kompetitor.

Tabel 1. 4
Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Aplikasi Anteraja memenuhi harapan pelanggan	4	3	5	8	10	73	150	48%
2	Aplikasi Anteraja mampu memberikan pelayanan dengan tepat kepada pelanggan	2	5	3	15	5	74	150	49%
3	Pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pelanggan saat akan menggunakan jasa Anteraja	4	0	8	10	8	72	150	48%
4	Dalam menggunakan jasa Anterajapernah mengalami kerusakan atau bahkan kehilangan barang.	8	4	5	10	3	94	150	62%

5	Niat pelanggan untuk Kembali menggunakan jasa ekspedisi Anteraja	2	3	7	9	9	70	150	46%
---	--	---	---	---	---	---	----	-----	-----

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Dari hasil prakuesioner mengenai kepuasan pelanggan seperti diatas, maka dapat dideskripsikan bahwa dari 5 kuesioner mengenai kepuasan pelanggan, indikator yang memiliki nilai paling besar terdapat pada poin ke 4 yang berisikan “Dalam menggunakan jasa Anterajapernah mengalami kerusakan atau bahkan kehilangan barang”. dengan total nilai 62%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ekspedisi Anteraja masih mengalami kehilangan barangnya saat menggunakan jasa ekspedisi.

Kemudian indikator yang paling rendah terdapat pada poin ke 5 yang berisikan “Niat pelanggan untuk Kembali menggunakan jasa ekspedisi Anteraja” dengan total nilai sebesar 46%, sehingga dapat diartikan bahwa Sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan ekspedisi lain disbanding menggunakan ekspedisi Anteraja.

Tidak hanya melakukan kuesioner pra-survei, peneliti juga melakukan wawancaradengan Bapak Wirasena Fahiem selaku *Regional Sales Supervisor* dari *Anteraja Company*. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari beliau pada lampiran 3 berkas wawancara, didapatkan bahwa adanya aplikasi Anteraja telah membantu pelanggan dalam menggunakan jasanya, aplikasi Anteraja juga mudah didapatkan karena tersedia di *App Store dan Play Store*, aplikasi sudah memberikan informasi yang jelas dan memberikan banyak variasi layanan untuk pelanggan, namun keluhan pelanggan masih sering diterima oleh Anteraja mengenai keterlambatan pengiriman dan *Pickup* barang/paket. Keluhan tersebut akan akan menjadi *Lesson earned* bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Serta meningkatkan lagi banyak aspek Pelayanan agar pelanggan tetap percaya dengan jasa ekspedisi Anteraja.

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Tofik Hidayat, 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian

hipotesis secara parsial menghasilkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung, dan Variabel Kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung. Pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan variable Kualitas Pelayanan dan Kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI ANTERAJA”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diajukan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi ekspedisi Anteraja?
2. Bagaimana kualitas pelayanan ekspedisi Anteraja?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan ekspedisi Anteraja?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan Anteraja ?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja ?
6. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan adanya identifikasi masalah yang dipaparkan di atas tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan aplikasi ekspedisi Anteraja
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan ekspedisi Anteraja
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan ekspedisi Anteraja
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan Anteraja
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja
6. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam bidang pemasaran khususnya mengenai kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna ekspedisi Anteraja di Indonesia. Dan diharapkan mampu menjadi acuan untuk penelitian

selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan, terutama untuk mengembangkan kemudahan aplikasi, kualitas Pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian dengan jelas hasil dari penelitian dan analisis data serta pembahasannya berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang uraian simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan atau penelitian selanjutnya.

