

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis jasa titip merupakan layanan di mana penyedia membantu pembelian barang bagi pelanggan dari lokasi di luar jangkauan langsung pelanggan baik karena geografis (luar kota/luar negeri) maupun karena barang tersebut sulit diperoleh di pasar lokal. Di Indonesia, fenomena jasa titip berkembang pesat seiring dengan meningkatnya konektivitas digital, media sosial, dan mobilitas masyarakat. Sebuah riset menyebut bahwa tagar #jasa titip di Instagram mencapai sekitar 3,7 juta unggahan. (Katadata, 2024)

Dalam konteks persaingan industri yang dinamis, bisnis jasa titip juga menghadapi intensitas kompetisi baik dari pelaku jasa titip lainnya, maupun dari alternatif belanja *online*/impor langsung. Kondisi ini mendorong pelaku jasa titip untuk meningkatkan kinerja melalui layanan, serta adaptasi strategi marketing, tidak hanya itu bisnis jasa titip dapat dijalankan dengan modal relatif kecil dibandingkan bisnis ritel penuh, pelaku dapat mengalokasikan sumber daya ke pemasaran digital, logistik, dan customer service. Namun demikian, tantangan pengiriman, bea cukai, dan regulasi tetap butuh perhatian.

Pada dasarnya, jasa titip berperan sebagai perantara antara pembeli dan penjual, membantu pelanggan mendapatkan produk yang sulit dijangkau atau dari luar daerah asalnya dengan menambahkan biaya jasa sebagai kompensasi atas layanan tersebut. Proses ini biasanya dimulai dari pengumuman keberadaan jasa

titip, penerimaan pesanan pelanggan, pembelian barang oleh jasa titip, hingga pengiriman barang ke alamat pelanggan.

Jasa titip memiliki peran penting dalam menjangkau wilayah terpencil di Indonesia, yang sering kali sulit diakses oleh layanan pengiriman konvensional karena keterbatasan infrastruktur, transportasi, dan jaringan komunikasi. Di wilayah terpencil, jasa titip menjadi solusi praktis bagi masyarakat untuk memperoleh barang dari daerah perkotaan atau luar daerah tanpa harus menempuh perjalanan jauh, sehingga kebutuhan konsumsi dan perdagangan tetap terpenuhi meski kendala geografis ada (Boska Logistik, 2023).

Layanan jasa titip di wilayah terpencil menghadapi tantangan khusus seperti rute pengiriman yang sulit, biaya logistik yang lebih mahal, serta risiko keterlambatan akibat cuaca dan kondisi jalan yang tidak ideal. Oleh karena itu, penyedia jasa titip perlu memiliki strategi operasional yang adaptif, termasuk penggunaan armada yang sesuai dan kerjasama dengan mitra lokal untuk memastikan barang dapat sampai dengan aman dan tepat waktu (NDE Cargo, 2024). Selain itu, teknologi komunikasi yang terbatas di daerah terpencil menjadi faktor yang perlu diantisipasi agar proses pelacakan dan konfirmasi pengiriman dapat berjalan efektif.

Agar usaha terus berjalan maka dibutuhkan pelanggan yang loyal. Loyalitas tinggi yaitu pelanggan yang melakukan pembelian dengan prosentasi meningkat pada perusahaan tertentu daripada perusahaan lain.. Loyalitas pelanggan menurut Ratih Andalusi (2021) merupakan salah satu elemen penting bagi kelangsungan jalannya perusahaan, Jadi upaya-upaya demi mempertahankan loyalitas pelanggan

harus terus dilakukan oleh perusahaan. Pelanggan yang loyal dengan suatu produk akan menguntungkan bagi perusahaan, karena adalah bukti dari dekatnya hubungan pelanggan dengan sebuah produk atau merek tertentu.

Perusahaan harus menjaga dan mempertahankan pelanggannya dan memelihara pelanggan yang loyal. Pelanggan yang sudah ada memiliki prospek yang lebih besar untuk memberikan keuntungan kepada perusahaan. Biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menjaga dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, jauh lebih kecil daripada mencari pelanggan baru. Pelanggan yang percaya kepada suatu lembaga dalam suatu urusan bisnis, cenderung akan percaya juga pada urusan bisnis yang lain. Jika sebuah perusahaan lama memiliki banyak pelanggan lama, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi.

Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Perbaikan dalam kualitas pelayanan diharapkan berdampak besar pada kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa usaha ini. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan salah satu elemen dari kinerja (*performance*) yang dapat mengukur pekerjaan tersebut. karyawan akan memberikan layanan berkualitas ketika karyawan bersedia untuk menerima dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa.

Kemudian selain kualitas pelayanan ketepatan waktu pengiriman barang juga merupakan aspek penting dalam logistik yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional perusahaan. Ketepatan waktu pengiriman barang memiliki hubungan yang sangat erat dengan pendapatan perusahaan. Ketepatan pengiriman dianggap sebagai elemen kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan, karena pelanggan cenderung lebih loyal dan mengulang pembelian jika produk atau barang tiba sesuai waktu yang dijanjikan. Ketepatan waktu pengiriman yang konsisten membantu membangun reputasi perusahaan sebagai penyedia jasa yang dapat diandalkan, yang pada gilirannya meningkatkan pangsa pasar dan peluang bisnis baru.

Sebaliknya, keterlambatan pengiriman dapat menimbulkan biaya tambahan seperti penyimpanan barang dan kehilangan peluang penjualan, yang berdampak negatif pada pendapatan perusahaan. Dengan meningkatkan ketepatan waktu, perusahaan juga mengurangi risiko komplain dan kehilangan pelanggan, yang berarti stabilitas dan pertumbuhan pendapatan lebih.

Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Kepuasan pelanggan tercipta ketika harapan mereka terhadap layanan atau produk terpenuhi atau bahkan terlampaui, sehingga menimbulkan perasaan positif yang mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain.

Lebih lanjut, loyalitas pelanggan yang dibentuk melalui kepuasan tidak hanya terwujud dalam perilaku pembelian ulang, tetapi juga dalam rekomendasi

positif dari mulut ke mulut dan kesetiaan emosional terhadap merek atau usaha. Kepuasan pelanggan menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan bisnis, karena pelanggan yang puas memiliki kecenderungan untuk tetap memilih produk atau layanan tersebut di tengah persaingan yang ketat. Selain itu, loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas produk, pelayanan yang responsif, dan kepercayaan terhadap merek, sehingga semua aspek ini perlu diperhatikan oleh pelaku usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

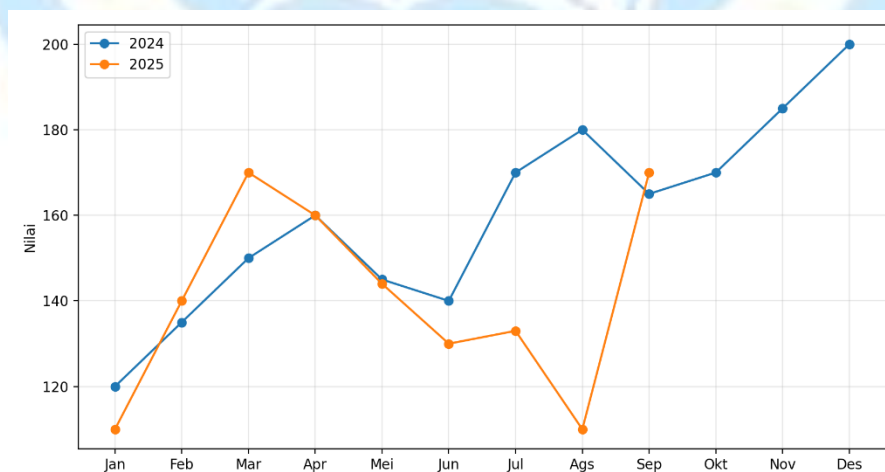
Usaha Jasa titip Duta Saudara merupakan jasa titip khusus melayani Rute Tanjungpinang-Natuna, pelanggan bisa memesan berbagai barang dari Tanjungpinang. Terbatasnya jumlah armada yang dapat secara fleksibel beroperasi terutama saat musim cuaca buruk seringkali memunculkan antrean pengiriman dan penjadwalan ulang, sehingga mengganggu ketepatan waktu pengiriman barang. Hal ini juga dipengaruhi oleh prosedur pelayanan dan pengaturan jadwal dari operator kapal yang harus menyesuaikan dengan *cut off* waktu muat dan peraturan pelabuhan.

Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan terhadap jasa titip. Namun, pada Duta Saudara Jasa titip masih ditemukan keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh faktor internal perusahaan, seperti kurang optimalnya pengelolaan jadwal pengiriman, keterlambatan dalam memproses pesanan, kurangnya koordinasi antara admin dan kurir, serta kelalaian dalam memastikan barang segera dikirim sesuai jadwal yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan barang diterima

melebihi estimasi waktu yang telah ditentukan, sehingga menimbulkan keluhan pelanggan dan menurunkan tingkat kepuasan. Apabila kondisi ini terus terjadi, kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap Duta Saudara Jasa titip berpotensi menurun karena pelanggan cenderung beralih kepada penyedia jasa lain yang dinilai lebih tepat waktu dan dapat diandalkan.

Ketidaktepatan waktu pengiriman dapat mempengaruhi reputasi serta potensi pendapatan Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna, sebab pelanggan semakin mengharapkan kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman, terutama untuk jasa titipan antar pulau di wilayah terpencil seperti Natuna. pada musim utara sering terjadi keterlambatan barang, karena transportasi banyak yang tidak jalan, makanan yang tidak tahan lama, akan rusak, barang-barang lain juga rusak karena transportasi yang tidak lancar dan hal ini mendatangkan kerugian. Berikut data pendapatan jasti perbulan :

Tabel 1.1 Pemesanan Melalui JASA TITIP Tahun 2024 s/d Agustus 2025



Sumber : Duta Saudara Jasa titip (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pemesanan melalui Duta Saudara Jasa titip pada tahun 2024 menunjukkan tren yang cenderung meningkat dari 120 pemesanan pada Januari menjadi 200 pemesanan pada Desember. Sementara itu, data tahun 2025 yang tersedia hingga September menunjukkan fluktuasi, dengan peningkatan pada Maret (170 pemesanan) dan September (170 pemesanan), namun mengalami penurunan pada beberapa bulan lainnya, termasuk Agustus yang hanya mencapai 110 pemesanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa jumlah pemesanan belum stabil sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan agar pemesanan dapat terus meningkat.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat diambil suatu judul penelitian yaitu **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna.**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari fenomena pada Duta Saudara Jasa titip rute Tanjungpinang-Natuna antara lain:

1. Kualitas pelayanan Duta Saudara Jasa titip belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, yang ditunjukkan oleh masih adanya keluhan mengenai lambatnya respons terhadap pertanyaan, permintaan informasi, maupun penanganan keluhan pelanggan sehingga memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.
2. Ketepatan waktu pengiriman barang masih belum optimal, terutama pada musim cuaca buruk, karena keterbatasan armada, ketergantungan terhadap

jadwal kapal, serta kondisi geografis wilayah kepulauan Natuna yang menyebabkan keterlambatan pengiriman. Keterlambatan pengiriman berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya bagi pelanggan yang mengirimkan barang dengan batas waktu tertentu atau barang yang mudah rusak sehingga harapan pelanggan tidak selalu dapat terpenuhi.

3. Kepuasan pelanggan belum dapat dipertahankan secara konsisten, karena kualitas pelayanan dan ketepatan waktu yang belum stabil dapat memengaruhi pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa Duta Saudara Jasa titip.
4. Loyalitas pelanggan masih menghadapi tantangan, mengingat tingginya persaingan usaha jasa titip serta banyaknya alternatif layanan pengiriman yang tersedia, sehingga pelanggan memiliki peluang untuk beralih kepada penyedia jasa lain apabila kualitas pelayanan dan ketepatan waktu tidak sesuai harapan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna?
2. Apakah Ketepatan Waktu berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna?

4. Apakah Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan kepuasan pelanggan berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna?

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis membatasi variabelnya. Oleh karena itu, penulis membatasi hanya Pada Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna dengan melihat kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan loyalitas pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna
2. Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis adalah diharapkan mampu memperkaya teori-teori berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna

b. Manfaat Praktis

1. Bagi pengelola Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna yaitu sebagai masukan untuk meningkatkan pendapatan usaha.
2. Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji, yaitu memperkaya hasil penelitian
3. Bagi peneliti lain yaitu hasil penelitian ini tentunya masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, diperlukan kajian lanjutan oleh peneliti lain dimasa yang akan datang.
4. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh.
5. Bagi masyarakat

Dapat mendorong usaha lokal untuk meningkatkan standar layanan dan ketepatan waktu, yang membuat pelanggan merasa puas dan nyaman menggunakan jasa tersebut. Hal ini juga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan aktivitas usaha yang lebih stabil dan berkelanjutan berkat loyalitas pelanggan. Secara tidak langsung, kualitas layanan yang baik dapat memperkuat hubungan

sosial dan kepercayaan antar pelaku usaha dan masyarakat di wilayah Natuna.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika yang secara berurutan terdiri dari beberapa bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan, Bab V Kesimpulan dan Saran.

BAB I PENDAHULUAN Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA Pada bab ini menguraikan tentang kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Terdiri dari kajian pustaka, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN Pada bab ini menguraikan tentang objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, metode penentuan populasi atau sampel, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis

BAB IV PEMBAHASAN Pada bab ini menguraikan tentang deskripsi unit analisis atau observasi, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.