

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang semakin pesat, salah satunya ialah di bidang jasa ekspedisi. Pada saat ini banyak sekali bermunculan jasa ekspedisi baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal mengirim barang atau pun paket dengan cepat dan instan. Meningkatnya jasa pengiriman tentu akan meningkatkan persaingan antara jasa pengiriman barang.

Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan serta harapan konsumen. Ketika Perusahaan mampu memahami kebutuhan dan impian konsumennya, maka akan menyampaikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar bisa membentuk kepuasan bagi konsumen serta bisa bertahan dalam bersaing pada pasar. Hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen akan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk selalu menjalin ikatan dengan Perusahaan tersebut.

Bisnis digital saat ini juga berkembang pesat, khususnya di bidang jasa ekspedisi. Perkembangan ini didorong oleh kemajuan dalam bidang teknologi baik dalam komunikasi juga berita. Kemajuan teknologi ini pula dimanfaatkan sang pelaku bisnis dengan menggunakan media online menjadi wahana pada proses bisnisnya. Perkembangan teknologi inilah yg menjadikan perkembangan usaha online semakin meningkat sehingga penyedia jasa pada bentuk usaha logistik pun semakin menguntungkan. Perusahaan yang menyediakan layanan berupa jasa telah banyak, dengan masing-masing kelebihan yang berbeda. Karena

itu, para penyedia layanan jasa tersebut harus lebih siap untuk bersaing. Dalam jasa pengiriman ini sangat diperlukan oleh para konsumen karena banyaknya usaha online yang menggunakan dunia maya sebagai sarana promosi, transaksi, dan komunikasi. Sehingga peluang tadi dimanfaatkan untuk memakai jasa pengiriman.

PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres ini juga adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang di Indonesia. PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres juga melayani pengiriman lokasi ke seluruh pelosok kota maupun luar negeri. Di wilayah Tanjungpinang pun semakin marak dengan ekspedisi yang berdiri dan tersebar di beberapa wilayah, namun tidak semua ekspedisi di Tanjungpinang banyak dikunjungi oleh konsumen dikarenakan sebagian ekspedisi tertentu yang konsumen percaya. Sikap pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasa ekspedisi pengiriman dipengaruhi beberapa hal baik harga, lokasi, layanan serta kepuasan untuk kebutuhan jasa yang diinginkan.

Perusahaan di tengah persaingan sengit tersebut maka pemilik layanan jasa ini diwajibkan untuk selalu memberikan layanan terbaik agar memenuhi harapan dari pelanggan akan timbul rasa puas dari konsumen yang memberikan dampak positif untuk keberlangsungan jasa tersebut akan jadi masalah kepada konsumen yang sudah berlangganan jika produk sudah terkenal maka konsumen tidak segan untuk membayar jasa lebih mahal dari sebelumnya. Tetapi di sisi lain produk ini sudah menjadi terkenal dan banyak konsumen menjadi tertarik karena sudah menjadi kepercayaan. Kualitas layanan PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres inilah menjadi suatu kejadian yang menarik karena ada beberapa ekspedisi pengiriman

yang harganya jauh lebih murah dari PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres. Kejadian yang ditemukan peneliti di sini dengan citra perusahaan yang baik dari PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres banyaknya pesaing juga dengan kualitas layanan yang cukup baik pada jasa kiriman barang.

Dalam meningkatnya jumlah perusahaan jasa pengiriman barang ini membuat perusahaan lain berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan pada perusahaan. Kualitas layanan salah satu faktor penentu dalam meningkatkan keberhasilan. Suatu perusahaan, kemampuan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kepuasan konsumen dan memenuhi kebutuhan pelanggan agar tercapainya harapan konsumen. Selain itu suatu kualitas yang baik berdasarkan pandangan atau persepsi konsumen bukan dari persepsi atau pandangan perusahaan.

Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan mendefinisikan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan diharapkan. Apabila pelayanan diterima atau dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik memuaskan yang telah terbentuk dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang nantinya akan menjadi konsumen setia. Selain memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan harus memperhatikan kepuasan konsumen agar konsumen memberikan nilai yang baik bagi perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang

diharapkan. Perasaan senang pada konsumen tidak timbul tanpa adanya paksaan tetapi timbul dengan sendirinya.

Perusahaan perlu meningkatkan intensitas daya saing mereka, mulai dari pengiriman cepat, sesuai tenggat waktu, dan harga, Selain itu perusahaan perlu memahami dan menerapkan penjualan yang tepat dalam bisnis. Penerapan tersebut digunakan oleh produsen untuk mengirim produk dikalangan pelanggan. Peneliti memilih lokasi di PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres di Tanjungpinang karena banyak pelanggan suka layanan pengiriman ini karena dikenal dipercaya dan layanan ekspedisi yang menjamin waktu singkat pengiriman keseluruhan indonesia.

PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres juga memilih harga yang lumayan terjangkau. Tarif dihitung sesuai dengan berat barang, dihitung dalam kilogram dan dihitung secara perpesional. Kecepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh volume dan berat barang yang ditangani oleh petugas PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres.

Penilaian kepuasan sangat penting sebagai bahan evaluasi serta acuan untuk menjadikan pengiriman lebih baik lagi, berikut data jumlah pengunjung berikut:

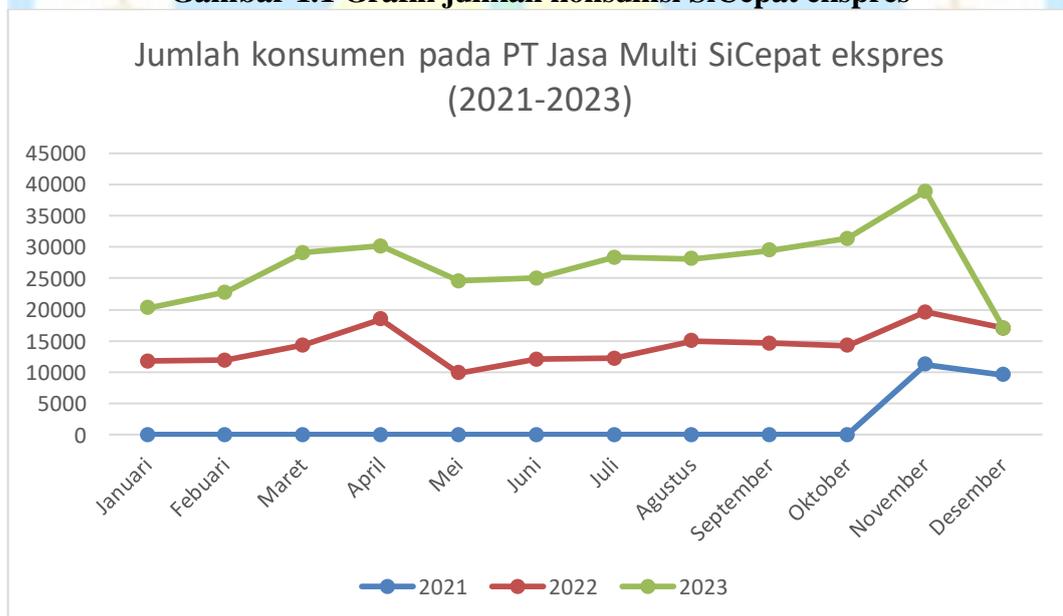
**Tabel 1. 1 Jumlah Kosumen PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres pada Priode (2021-2023)**

No	Bulan	Jumlah konsumen PT.SiCepat Exspres		
		2021	2022	2023
1.	Januari	-	11.774	8.500
2.	Febuari	-	11.896	10.896
3.	Maret	-	14.353	14.732

No	Bulan	Jumlah konsumen PT.SiCepat Exspres		
		2021	2022	2023
4.	April	-	18.480	11.673
5.	Mei	-	9.904	14.641
6.	Juni	-	12.084	12.929
7.	Juli	-	12.263	16.089
8.	Agustus	-	15.016	13.121
9.	September	-	14.676	14.795
10.	Oktober	-	14.271	17.114
11.	November	11.269	8.345	19.261
12.	Desember	9.598	7.495	-
	<b>Total</b>		150.557	153.751

Sumber : Konsumen PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres (2021-2023)

**Gambar 1.1 Grafik jumlah konsumsi SiCepat ekspres**



Sumber : Konsumen PT Jasa Multi Best SiCepat ekspres (2021-2023)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung yang datang ke PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres dari 2021 sampai dengan 2023 mengalami

fluktuasi disetiap bulan. Hal ini merupakan poin penting yang harus diperhatikan jasa pengiriman SiCepat Ekspres terkait kepuasan kosumen. Saat ini sudah banyak layanan yang murah dijalankan seperti Gokil dan SiCepat Halu, yang mana layanan ini adalah layanan ekonomi yang memberikan pembayaran ongkos kirim (ongkir) lebih murah dibandingkan layanan reguler, namun layanan ini memberikan estimasi yang lebih lama untuk sampai ke tujuan. Terjadi fluktuasi di setiap bulan 2021 sampai dengan 2023 sedangkan di setiap tahunnya meningkat. Hal ini disebabkan di antaranya:

1. Suasana waktu pengiriman
2. Kualitas pelayanannya
3. Kondisi tidak menentu atau berubah-ubah

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen biasanya dilakukan dengan metode survei. Survei dimaksud dilakukan melalui tahapan wawancara tatap muka. Melalui kegiatan survei, perusahaan akan menerima jawaban dan umpan balik secara langsung dari konsumen, serta mendapatkan sinyal positif bahwa perusahaan menghargai waktu produksi dan menawarkan nilai tambah kepada konsumen seperti kenikmatan hiburan relaksasi, dan sering kali nilai tidak berwujud (Suharyono 2016).

Selain tingkat layanan, sebagai penentu tingkat konsumen tak kalah pentingnya dalam bisnis memahami alur penjualan yang tepat dalam bisnis. Alur penjualan adalah alur yang digunakan oleh perusahaan untuk menyebarkan produk kalangan kosumen atau berbagai jenis kegiatan perusahaan yang bertujuan untuk membuat produk masuk ke tangan kosumen. Untuk itu peneliti memilih

lokasi PT Jasa Multi Best SiCepat ekspres karena banyak pelanggan lebih suka layanan pengiriman SiCepat dikenal dengan layanan ekspedisi mengedepankan pelayanan pengiriman barang dengan waktu singkat dan harga ekonomis.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti tertarik mengambil judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Sicepat Ekspres Tanjungpinang Barat.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latarbelakang yang telah dijelaskan di atas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Adanya persaingan usaha ekspedisi.
- b. Tingkat kepuasan konsumen yang kurang baik berpengaruh terhadap penurunan kepercayaan konsumen yang cenderung menurun tiap bulannya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada kajian Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) Terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres?

- b. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres?
- c. Seberapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres?
- d. Seberapa besar kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Multi Best SiCepat Ekspres.

### **1.5.2. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Peneliti, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dan bisa diterapkan di dunia kerja.
- b. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pikiran serta kajian dalam penelitian.

- c. Bagi pemilik usaha, sebagai bahan masukan pada PT Jasa Multi Best Si Cepat Ekspres dan memberikan acuan dalam hal kualitas pelayanan, harga, dan lokasi sehingga nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal.

