

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin banyak permintaan terhadap barang untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat, dan Semakin maraknya persaingan bisnis dibidang ekspedisi atau jasa pengiriman barang maka semakin banyak pula bertumbuh perusahaan ekspedisi di Indonesia, yang awal mula hanya ada satu sampai dua ekspedisi kini sudah banyak bermunculan berbagai ekspedisi dengan berbagai macam layanan yang mereka tawarkan, untuk menjaga keberlangsungan bisnis dibidang jasa pengiriman barang yang sangat kompetitif tersebut, perusahaan harus bisa memberi kepuasan kepada para pelanggannya. Dengan berbagai layanan yang sudah tersedia pada perusahaan jasa tersebut, Para pelanggan Sebelum memilih menggunakan jasa pengiriman apa yang akan dipergunakan untuk mengirimkan barang-barangnya, para pelanggan pasti akan membandingkan antara ekspedisi A dan B manakah yang dapat memberikan pelayanan terbaik.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada pelanggan, mulai dari karyawan dan ketepatan waktu pengiriman, Harga dan kualitas pelayanan sangat penting untuk tetap bisa bersaing dengan perusahaan ekspedisi lainnya. Dan dari kedua faktor tersebut kita dapat mengetahui apakah para pelanggan sudah cukup puas dengan harga dan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan jasa tersebut. Dan lebih lanjut lagi kita dapat memahami keinginan para pelanggan soal kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan ditemukan nilai tambah untuk perusahaan. Harga dan Kualitas harus sangat diperhatikan oleh perusahaan karena sangat berperan penting untuk perusahaan bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Banyak hal yang mempengaruhi penetapan harga yang mana perusahaan harus dapat memperhatikan betul faktor-faktor penentu harga tersebut agar tetap mampu dijangkau oleh para konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan selanjutnya, dimana dari semua yang dapat konsumen rasakan dan melihat sendiri hasilnya adalah dari kualitas pelayanan yang mampu perusahaan berikan, sehingga muncul penilaian terhadap perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan meliputi berbagai hal mulai dari yang nampak seperti kebersihan lingkungan kerja/area kerja dan penampilan karyawan dan

Adapula sesuatu yang sifatnya hanya mampu dirasakan sikap para karyawan terhadap konsumen yang mampu meyakinkan konsumen bahwa pelayanan yang akan mereka terima akan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Sicepat ekspres menjadi salah satu perusahaan ekspedisi di Indonesia yang bergerak di bidang jasa, menyediakan berbagai layanan pengiriman. Sicepat ekspres dari waktu ke waktu terus memberikan pelayanan terbaik dan promosi harga untuk menarik minat para pelanggannya. Sicepat juga mulai membuat layanan-layanan baru yang dapat mempermudah proses pengiriman barang dengan harga yang terjangkau dengan waktu pengiriman yang relatif singkat. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk perusahaan jasa di bidang apapun karena dengan kepuasan pelanggan sebuah perusahaan bisa mendapatkan citra baik di masyarakat dan menjadikan tolak untuk konsumen melakukan keputusan untuk memakai jasa tersebut kembali atau tidak. Tidak jarang dalam waktu-waktu tertentu masih banyak pula keluhan dari para konsumen tentang kinerja maupun pelayanan yang diberikan karena masih banyak kendala yang terjadi dilapangan secara teknis maupun *non*-teknis seperti halnya hujan, jalanan yang macet terutama di jalur atau kawasan wisata, dan terjadinya *human error*. Dan tidak jarang di saat-saat tertentu seperti *campaign* yang ada di setiap bulannya paket yang akan dikirim sangat banyak dan menumpuk tak ayal terjadi kendala pengiriman, hal tersebut diakibatkan kurangnya sumberdaya manusia, kondisi lapangan dan jarak tempuh yang jauh. Dari hal ini tak jarang para pelanggan melakukan keluhan pada perusahaan. Belakangan ini telah terjadi pengurangan karyawan secara massal yang mengakibatkan sumberdaya manusia berkurang dan operasional menjadi terhambat.

Perusahaan menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan pelanggan-Pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama. sebuah metode tampil menonjol dari persaingan dengan melayani Semua kebutuhan pelanggan hingga terpenuhi. Pelanggan adalah *asset* Perusahaan untuk mendapatkan keuntungan. Perusahaan bekerja keras untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan Loyalitas pelanggan terhadap layanan yang mereka gunakan. Untuk mempermudah dan mempercepat pengiriman, sicepat ekspres telah hadir di berbagai daerah di Indonesia, termasuk Bogor dimana sicepat ekspres di Bogor kini telah mudah di jumpai di setiap kecamatan dengan jumlah gerai Reguler sebanyak 31 gerai. Selain jasa pengiriman paket sicepat juga memiliki jasa

layanan *pickup* dimana para pelanggan tidak harus datang ke gerai untuk mengantarkan paket yang harus dikirim namun kurir akan datang mengambil ke tempat pelanggan sehingga memudahkan para pelanggan untuk mengirim paket tanpa harus bersusah payah datang ke gerai.



Gambar 1.1 Pencapaian Rata-rata Ops Jabodetabek Juni 2020

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dan diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Adanya kendala dilapangan yang membuat pengiriman terlambat sampai ke konsumen
2. Kekurangan sumberdaya manusia yang menjadi salah satu penghambat paket terkirim
3. Mulai banyak nya pesaing-pesaing baru yang menawarkan hal yang serupa
4. Estimasi waktu yang belum sepenuhnya tepat
5. Kurangnya kesiapan perusahaan disaat campaign tiap bulan
6. Masih sering adanya keluhan dari konsumen
7. Ada nya persaingan harga dengan ekspedisi lain
8. Kualitas pelayanan yang menjadi faktor penilaian konsumen

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Untuk mencegah mengembangnya penelitian maka penulisan membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian hanya pada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Ekspres Cabang Pandansari Kabupaten Bogor.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pada pelanggan Sicepat Ekspres Bogor Pandansari ?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Ekspres Bogor Pandansari?
3. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Ekspres Bogor Pandansari?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka peneliti mempunyai beberapa tujuan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pada pelanggan Sicepat Ekspres Bogor Pandansari?
2. Untuk Mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Ekspres Bogor Pandansari?
3. Untuk Mengetahui apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Ekspres Bogor Pandansari?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan informasi sebagai berikut

1. Untuk masukan bagi pengusaha dibidang ekspedisi atau perusahaan jasa lainnya
2. Membantu perbaikan kualitas layanan
3. Membantu pengemangan ilmu pengetahuan terutama dibidang manajemen yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan.
4. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis khususnya dibidang jurusan manajemen.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dapat di kelompokkan menjadi beberapa Subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori berupa pengertian, dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan judul laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat penelitian dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, dan Teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan atas simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.