

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Jasa ekspedisi adalah perusahaan yang fokus pada layanan pengiriman barang ke alamat tertentu. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman barang adalah sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. CV. Bangkit Jaya Solusindo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa pengiriman barang. Salah satu tantangan yang dihadapi CV. Bangkit Jaya Solusindo persaingan pesaing penyedia jasa pengiriman barang yang semakin ketat akibat munculnya E-commerce seiring dengan bertambahnya penyedia jasa pengiriman barang yang baru. Sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, CV. Bangkit Jaya Solusindo harus memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik, melalui digital marketing dan promosi untuk mencapai kepuasan konsumen yang merupakan faktor penting demi terciptanya pelanggan baru.

Digital Marketing adalah salah satu media pemasaran yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat untuk mendukung berbagai kegiatan yang dilakukan dan salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Para pelaku bisnis sedikit demi sedikit meninggalkan model pemasaran tradisional dan beralih ke pemasaran modern. Namun sesuai dengan di lapangan CV. Bangkit Jaya Solusindo hanya melakukan pemasaran secara digital melalui media social, hanya melalui whatsapp dan Terjadi peralihan tren pemasaran dari konvensional (*offline*) ke digital (*online*). CV. Bangkit Jaya Solusindo harus bisa memanfaatkan adanya perkembangan teknologi dan informasi menjadikan digital marketing sebuah keharusan dalam sebuah bisnis, akan tetapi cv bangkit jaya solusindo minim melakukan penggunaan digital. Namun penerapan konsep pemasaran ini yang sangat fleksibel, tingkat kepuasan dari setiap produk atau jasa yang disebar-luaskan melalui setiap platform online dapat lebih mudah untuk ditingkatkan dan dipertahankan oleh setiap pemilik dan tim pemasaran satu perusahaan. Dengan menggunakan strategi ini calon konsumen memiliki tingkat keingintahuan dalam mencari informasi mengenai CV. Bangkit Jaya Solusindo yang sebagai jasa pengiriman barang.

Promosi yang dilakukan CV. Bangkit Jaya Solusindo akan menciptakan suatu penilaian tersendiri pada pikiran konsumen sehingga penilaian konsumen terhadap promosi produk secara langsung maupun tidak langsung akan menciptakan image

terhadap suatu produk, namun promosi di CV. Bangkit Jaya Solusindo masih kurangnya promosi seperti iklan di media cetak atau elektronik dan Promosi yang kurang maksimal diduga menjadi penyebab penurunan penjualan CV. Bangkit Jaya Solusindo harus lebih meningkatkan strategi pemasaran melalui promosi karena promosi merupakan cara bagaimana memperkenalkan produk kepada pelanggan dan calon pelanggan melalui periklanan, penjualan perorangan, promosi penjualan dan pemasaran langsung. Dengan dilakukan promosi, produk akan dikenal oleh konsumen dan diharapkan konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. anpa promosi jangan diharapkan pelanggan dapat mengenal produk yang ditawarkan. Promosi merupakan suatu cara untuk menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan. Salah satu tujuan promosi untuk menginformasikan mengenai produk yang ditawarkan dengan tujuan memberikan kepuasan konsumen.

**Tabel 1.1. Data Konsumen CV Bangkit Jaya Solusindo Tahun 2021-2023**

NO	BULAN	TAHUN			JUMLAH
		2021	2022	2023	
1	JANUARI	193	255	389	<b>837</b>
2	FEBRUARI	262	307	441	<b>1010</b>
3	MARET	278	296	403	<b>977</b>
4	APRIL	218	291	386	<b>895</b>
5	MEI	233	288	395	<b>916</b>
6	JUNI	267	314	433	<b>1014</b>
7	JULI	205	327	456	<b>988</b>
8	AGUSTUS	290	343	471	<b>1104</b>
9	SEPTEMBER	297	335	460	<b>1092</b>
10	OKTOBER	288	362	483	<b>1133</b>
11	NOVEMBER	221	370	477	<b>1068</b>
12	DESEMBER	264	412	481	<b>1157</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5037</b>	<b>5922</b>	<b>7298</b>	<b>12191</b>

Pada Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa konsumen CV Bangkit Jaya Solusindo Tahun 2021 sebanyak 5037 konsumen, Tahun 2022 sebanyak 5922 konsumen dan tahun 2023 sebanyak 7298 konsumen yang melakukan keputusan pembelian. untuk disetiap bulannya CV Bangkit Jaya Solusindo belum mencapai target yang seharusnya 500 konsumen /bulan. Dan terlihat masih adanya penjualan yang tidak stabil dalam tiap bulannya, ini menunjukkan bahwa digital marketing dan promosi harus ditingkatan supaya menarik konsumen untuk memutuskan pengiriman barang di CV Bangkit Jaya Solusindo.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh digital marketing dan promosi terhadap kepuasan konsumen di CV. Bangkit Jaya Solusindo”.

## **I.2. Identifikasi Masalah**

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pemasaran secara digital melalui media *social*, hanya melalui whatsapp.
2. Terjadi peralihan tren pemasaran dari konvensional (*offline*) ke digital (*online*).
3. Promosi yang kurang maksimal diduga menjadi penyebab penurunan penjualan
4. Masih adanya komplain dari konsumen mengenai pelayanan.

## **I.3. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini adalah sebagai berikut : Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa digital marketing dan kualitas pelayanan masalah utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh *digital marketing* dan promosi terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo”.

## **I.4. Perumusan Masalah**

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

1. Apakah secara parsial *digital marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo?
2. Apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo ?
3. Apakah secara simultan *digital marketing* dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo ?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa secara parsial *digital marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa secara simultan *digital marketing* dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Bangkit Jaya Solusindo.

## **I.6. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan yang jelas, rinci dan lebih mendalam tentang digital marketing dan promosi.

2. Bagi CV. Bangkit Jaya Solusindo

Sebagai salah satu alat untuk mengetahui *digital marketing* dan promosi yang di inginkan oleh Perusahaan.

3. Bagi masyarakat

Memberikan gambaran yang jelas, rinci dan lebih mendalam tentang digital marketing sebagai media pemasaran yang saat ini sedang banyak diminati oleh masyarakat.

## **I.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan 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, dan sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III METODOLGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel 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 simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

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