

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan bisnis di Indonesia kini terus meningkat di berbagai sektor industri, baik industri manufaktur maupun industri jasa seperti ekspedisi atau logistik. Perusahaan jasa logistik atau ekspedisi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengiriman barang. Peran utama penyedia jasa pengiriman barang yaitu untuk mengangkut barang dari tempat asal ke tempat tujuan.

Dalam artikel Kreativitasbisnis.com (diakses tanggal 15 September 2021) menyebutkan bahwa aktivitas bisnis kurir dan pengiriman barang meningkat 30% pada tahun 2020, sehingga mendorong munculnya perusahaan ekspedisi baru. Mengingat saat ini banyak jasa pengiriman sejenis dengan kualitas yang berbeda serta munculnya pesaing-pesaing baru, tentu akan menimbulkan persaingan yang ketat dalam industri jasa pengiriman. Untuk menghadapi persaingan, perusahaan harus mengetahui apa keinginan dan kebutuhan dari konsumen untuk mendorong terciptanya kepuasan atas jasa yang ditawarkan. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat berdasarkan pencapaian dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Salah satu upaya perusahaan jasa pengiriman barang dalam menarik minat konsumen yaitu dari segi kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas dari pelayanan suatu perusahaan sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas ketika kebutuhannya dapat terpenuhi. Sehingga kepuasan konsumen menjadi hal utama perusahaan untuk tetap mampu bersaing dalam industri. Menurut Permatasari (2020) faktor-faktor yang mendorong kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan harga yang relatif lebih murah. Selain itu, pelanggan akan merasa puas jika relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau pelayanan. Semakin baik layanan yang diberikan, maka akan semakin besar insentif konsumen untuk terus menggunakan jasa pengiriman tersebut. Kepuasan konsumen ini diharapkan akan menimbulkan citra perusahaan yang positif bagi masyarakat.

Citra merupakan sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan yang menggambarkan baik buruknya perusahaan dimata konsumen. Citra juga tercipta atas persepsi konsumen yang terbentuk berdasarkan informasi-informasi yang diterima oleh seseorang. Citra suatu perusahaan meliputi nama baik, reputasi dan keahliannya merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli pada sektor jasa dibandingkan pada sektor produk. “Membina & mempertahankan suatu citra yang kuat sangat penting bagi suatu organisasi dalam menarik minat konsumen dan mempertahankan loyalitasnya” (Yasin, 2020).

Selain kualitas pelayanan dan citra perusahaan, kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman juga dipengaruhi oleh faktor ketepatan waktu pengiriman (*on time delivery*). Konsumen lebih memperhatikan ketepatan waktu saat memilih jasa pengiriman dikarenakan konsumen menyukai layanan pengiriman yang cepat dan tepat waktu. Menurut Sakti & Mahfudz (2018) ketepatan waktu pengiriman merupakan jangka waktu konsumen memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para konsumen untuk mengetahui apakah pengiriman barang tersebut sampai tepat waktu atau tidak.

Saat ini perusahaan dituntut untuk mampu memberikan produk berupa jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. CV. Surya Nusantara merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang ada di Kabupaten Berau. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa pengangkutan dan pengiriman barang (*Handling Transports*) menggunakan angkutan darat berupa *Dump Truck* khusus pelabuhan. CV. Surya Nusantara didirikan pada tahun 2007 dan kini telah memiliki angkutan darat DT sejumlah 33 unit dengan tujuan pengiriman wilayah kota dan antar kota. Unit DT yang ada di perusahaan ini terdiri atas 3 jenis, yaitu Fuso 5 unit, Truk SN 17 unit, dan Truk SNP 10 Unit.

Keberadaan sejumlah pesaing pada bidang industri pengiriman barang di Kabupaten Berau akan membuat para konsumen lebih selektif dalam menentukan jasa yang akan digunakan dan kualitas seperti apa yang perusahaan sediakan. Dalam pengiriman barang, perusahaan telah berupaya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, namun masih terdapat problematika yang dialami CV. Surya Nusantara yaitu adanya komplain dari konsumen terkait pelayanan yang diberikan karena terjadi kerusakan pada barang saat pengiriman sehingga membuat konsumen merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan. Selain itu, dalam proses pengiriman sering terjadi kendala yaitu unit truk yang masih dalam perbaikan sehingga menyebabkan waktu pengiriman menjadi terhambat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara untuk menganalisis apakah kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen CV. Surya Nusantara”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara?
3. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara?

1.3. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Jasa Pengiriman
 Penelitian ini dapat memberi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan CV. Surya Nusantara dalam meningkatkan kualitas khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu pengiriman sehingga dapat menarik konsumen agar menggunakan jasa pengiriman barang milik perusahaan.
2. Bagi Peneliti
 Penelitian bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan dan wawasan berpikir terkait pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen.
3. Bagi Akademik
 Penelitian bermanfaat untuk menambah referensi, sebagai bahan masukan dan perbandingan ilmu & teknologi serta pertimbangan bagi pengembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

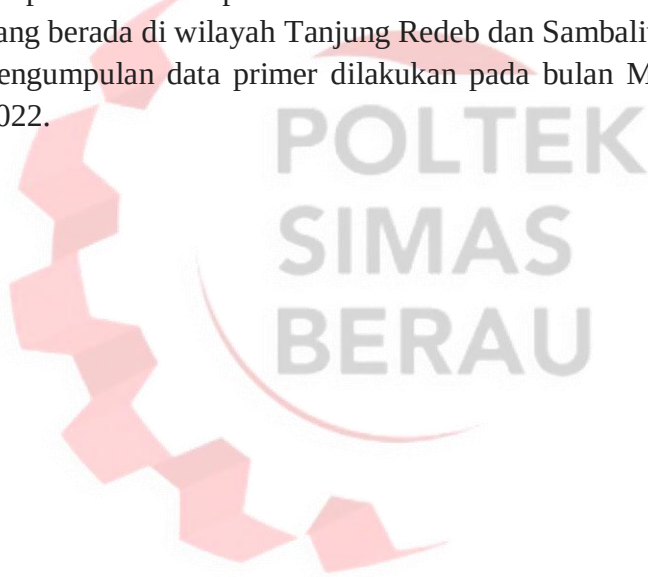
4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat bermanfaat sebagai bahan pedoman atau pembanding untuk penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perlu adanya pemabatasan masalah agar penelitian lebih terfokus dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti hanya menganalisis variabel pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara.
2. Responden dalam penelitian ini ialah konsumen CV. Surya Nusantara yang berada di wilayah Tanjung Redeb dan Sambaliung.
3. Pengumpulan data primer dilakukan pada bulan Mei 2021 – Februari 2022.



**POLTEK
SIMAS
BERAU**

**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**