

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis pengiriman barang pada saat ini semakin meningkat dengan berkembang pesatnya bisnis *online* saat ini. Faktanya, dengan berkembangnya internet, aktivitas jual-beli *online* justru semakin menarik dan akan menjadi tren gaya hidup praktis di masa mendatang. Bisnis *online* bahkan membutuhkan jasa pengiriman/kurir sebagai mata rantai tak terpisahkan. Pertumbuhan bisnis logistik ini tidak hanya di nikmati pelaku kota-kota besar, melainkan merata diseluruh daerah, karena pelaku bisnis *online* sekarang tersebar baik di kota besar maupun di daerah. Sehingga kebutuhan akan jasa pengiriman ini mencakup seluruh indonesia.

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud, seperti tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Industri jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa dapat dilihat dari perkembangan dan berbagai jenis industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Adanya perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya perubahan terhadap perilaku yang serba cepat, mudah, mobilitas tinggi, akses luas, dan kemudahan belanja atau beli melalui jaringan bisnis cenderung meningkat. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang berada jauh

diluar daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan.

Jasa pengiriman mempunyai peran penting bagi *e-commerce* yaitu menjadi tulang punggung dalam menopang keberhasilan dan perkembangan pasar karena pelanggan ingin mendapatkan produk mereka secara cepat dan harga pengiriman yang relatif murah, jika semua itu terpenuhi maka pelanggan akan merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. Para perusahaan jasa pengiriman saling meningkatkan pelayanan dan terus berkembang dalam bersaing untuk merebut pasar, salah satu, perusahaan jasa pengiriman yaitu *ID Express*.

*ID Express* terletak di Jl. Yos Sudarso No.16, Pesantren, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur 67282, yang merupakan letak yang strategis berada di tengah kota dan mudah dijangkau oleh masyarakat sebagai konsumen.

Sejak adanya bisnis *online* membuka peluang besar yang sangat menjanjikan bagi perusahaan jasa pengiriman. Besarnya permintaan masyarakat akan penggunaan jasa logistik saat ini menumbuhkan persaingan pada perusahaan-perusahaan sejenisnya, sehingga perusahaan bidang pengiriman barang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan/konsumen dengan harga yang bersaing pula.

Pada saat ini, pesan antar barang sudah menjadi hal biasa di tengah masyarakat. Tidak hanya itu saja, makanan dan minuman juga ada yang memberikan pelayanan pesan antar barang atau jasa. Hal itu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan/konsumen. Kalau dilihat dari masa dulu, hal ini sudah sering dilakukan oleh masyarakat pada masa itu. Hanya saja bedanya kalau sekarang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memesan barang atau jasa. Selain itu sekarangpun alat transportasi sudah sangat berbeda dengan yang dulu yaitu kalau sekarang kalau sekarang sudah menggunakan mesin. Sehingga dengan teknologi informasi dan komunikasi serta alat transportasi modern, proses pemesanan menjadi lebih mudah dilakukan dan proses pengantaran barang atau jasa menjadi lebih cepat. Kalau dulu hanya mengenal kantor pos sebagai tempat dimana menitipkan surat atau barang kepada yang ingin dikirim. Namun, dengan kecanggihan teknologi beserta kemudahan dan manfaatnya, sekarang banyak perusahaan jasa yang sudah mendirikan jasa pengiriman antar barang di seluruh Indonesia sebagai mitra bagi pembisnis-pembisnis di dunia maya, misalnya: JNE, J&T, ID *Express* dan lain sebagainya. Oleh karena itu bila memiliki usaha toko *online*, alangkah lebih mudah dan menghemat waktu bila menggunakan jasa pengiriman daripada harus dikirim sendiri.

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusional mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak.

Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang dimana akan memberikan dasar yang baik bagi perusahaan. Dengan didukungnya ketepatan waktu yang baik, akan berdampak pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan jasa yang tentunya akan meningkatnya jumlah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Tabel 1.1  
Jumlah konsumen ID *Express* Kabupaten Probolinggo 2019-2021

Tahun	Jumlah Pelanggan/Konsumen
2019	1.560 orang
2020	1.987 orang
2021	2.630 orang

Sumber: ID *Express* Kabupaten Probolinggo

Pada tabel diatas dapat dilihat perkembangan jumlah pelanggan di ID *Express* Kabupaten Probolinggo pada tahun 2019 sebanyak 1.560 orang, tahun 2020 sebanyak 1.987 orang dan pada tahun 2021 sebanyak 2.630 orang, hal ini, dikarenakan berkembangnya kebutuhan pelanggan/konsumen dalam jual beli *online*.

Menurut Aminah et al. dalam jurnal Nantigiri, dkk. (2021:184) Waktu pengiriman adalah waktu antara saat pelanggan memesan produk dan saat dikirimkan ke pelanggan.

Menurut Kotler Ningtiyas (2019:48) mengemukakan bahwa Pelayanan yaitu setiap usaha atau kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat kepada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam jurnal Maulidha (2019:128) harga didefinisikan sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa.

Menurut Tjiptono dalam jurnal Gofur, A. (2019:40) Kepuasan konsumen adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul: **“Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan dan Harga Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo”**.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- a. Adakah ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga pengiriman berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada ID *Expres* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo ?
- b. Adakah ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ID *Expres* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo?
- c. Variabel manakah diantara ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga pengiriman yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada ID *Expres* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas maka penulisan membuat batasan masalah. Yaitu hanya meneliti pengaruh ketepatan waktu, kualitas pelayanan, harga pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan yang dikemukakan tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga pengiriman berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ID *Expres* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

- b. Untuk mengetahui ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ID *Expres* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- c. Untuk mengetahui Variabel manakah diantara ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga pengiriman yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada ID *Expres* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan untuk menyusun strategi pada perusahaan untuk masa ke depannya dalam memenuhi kepuasan konsumennya. Sehingga perusahaan dapat bertahan di persaingan kompetisi yang sangat ketat.

- b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sebagai informasi dan tambahan kepada peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan objek maupun masalah yang sama dan mengembangkannya di masa yang akan datang atau mengadakan penelitian lebih lanjut.

#### **1.5 Asumsi**

Menurut Sugiono (2019:54) Asumsi merupakan pernyataan diterima kebenarannya tanpa pembuktian. Agar dalam pembahasan lebih mengarah pada masalah yang ada, maka peneliti memberikan asumsi yang dapat

dilakukan untuk mendukung tercapainya hipotesis tersebut. Adanya asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. ID *Expres* ketika melakukan pengiriman barang selalu tepat pada waktunya.
2. Harga yang ditetapkan ID *Express* kabupaten probolinggo relatif terjangkau dan bersaing.
3. Kualitas pelayanan pengiriman ID *Express* sudah baik.
4. Masing-masing konsumen ID *Express* memiliki kepuasan yang berbeda-beda.