

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era yang makin canggih ini, keperluan manusia makin bertambah pesat serta tidak sedikit usaha *marketplace* yang berdatangan. Seseorang bisa menjual belikan barang ataupun melaksanakan aktivitas sehari-harinya melalui media sosial. Oleh karena itu aktivitas yang dilaksanakan dengan proses yang efektif serta efisien. Dengan itu, segalanya tidak akan diperoleh ataupun dikonsumsi untuk seseorang yang cuma di suatu tempat tinggal saja, hambatan dari segalanya itu yakni jarak diantara produsen dengan konsumen sehingga akan memakan waktu dan tenaga yang lebih ketika pembeli harus datang langsung ke tempat penjual barang, dengan begitu seseorang pasti mempunyai persepsi bahwa dalam memakai jasa pengangkutan produk dari sumber dimanapun produk itu diproduksi.

Jasa pengangkutan produk sekarang ini memiliki peranan utama untuk hal keperluan serta pelayanan, dan begitu memiliki pengaruh untuk kegiatan pelanggan. Sampai memberikan dampak bagi pelanggan hingga mempunyai banyak keinginan dalam menentukan jasa kurir pengangkutan produk yang bisa diandalkan, waktu kirim yang sesuai dengan estimasi target serta pelayanan yang bagus. Suapaya bisa mempermudah aktivitas pelanggan untuk bagian distribusi produk dengan akses jarak yang jauh hingga bisa diterima dengan bagus, untuk daerah usaha ataupun masyarakat yang sekarang ini makin meningkat.

Kompetisi dalam bidang usaha jasa pengangkutan produk ini yang makin banyak serta ketat serta mulai bermunculan, agen-agen pengiriman barang yang baru disaat ini, hingga industri jasa pengangkutan produk sekarang ini banyak berkompetisi agar memikat *market share* sebanyak-banyaknya, yang menawarkan kelebihan industri itu dari pada industri lainnya. Salah satunya teknik yang dipakai industri jasa pengangkutan produk yakni dengan menganalisis keinginan konsumen tentang jasa yang ditawarkannya. Penambahan jasa yang mengarah pada produk serta yang mengarah pada pasar yang dijadikan sebagai industri perlu tetap menyelusuri perkembangan yang berada pada pasar. Industri perlu tetap memajukan teknik marketingnya pada konsumen serta tetap menyelusuri permintaan konsumen yang selalu berubah terhadap penggunaan jasa pengirimannya.

Rasa puas konsumen yang dilihat dari bagian konsumen yakni tentang apakah yang dinikmati oleh konsumen terhadap pelayanan yang diterapkan pada suatu industri untuk pelanggan. Serta berdasarkan pada capaian dari suatu usaha yakni agar membentuk konsumen yang sudah merasakan kepuasan dengan pelayanan yang telah diterimanya. Hal ini memberi keuntungan yakni keterkaitan antara industri dengan konsumen semakin membaik, menciptakan acuan yang benar untuk pembelian berulang serta terbentuknya rasa puas pada konsumen.

Untuk terciptanya kepuasan pelanggan perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya seperti, Kesesuaian masa pengangkutan termasuk sesuatu yang begitu krusial karna kesesuaian pengangkutan barang yang sudah melewati

pemesanan bisa dijadikan sebagai salah satu variabel yang terpenting untuk upaya peningkatan rasa puas seorang konsumen. Sedangkan SOP yakni sebuah dasar atau kaidah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya sinkron dengan standar ataupun prosedur dari industri itu. Hingga pekerja ataupun industri dapat memperoleh jasa yang tepat dengan standar yang sudah ditentukan dan diterapkan. Berkaitan dengan sarana dan prasarana pelayanan yang bagus bisa memajukan rasa puas pada konsumen tidak hanya itu, sarana dan prasarana layanan yang benar juga agar meninggikan nilai sebuah barang ataupun jasa yang ditawarkannya .

Hasil penelitian beberapa peneliti terdahulu mendukung bahwa pendapat Sakti & Mahfudz (2018) “secara parsial ketepatan waktu dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”. Menurut Salma Hafizha *dkk* (2019) “secara simultan ketepatan waktu dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”. Menurut Al amin & Realize (2019) “standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

ID Express cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo, yakni sebuah industri yang berorientasi dalam hal jasa ekspedisi sebagai pemberi layanan penerimaan barang dari seluruh Indonesia serta melayani pengiriman produk di sekitar Kabupaten Probolinggo saja dan merupakan perusahaan jasa ekspedisi yang di dukung dengan teknologi berbasis perangkat lunak. Terdapat beberapa hal yang berhubungan dengan penilaian perusahaan yang menurun berdasarkan pemaparan dari salah satu pelanggan, menurut Ilman Alfarizi adanya ketepatan

waktu pengiriman barang kepada konsumen yang kurang optimal seperti estimasi barang sampai ke penerima masih belum sesuai estimasi waktu yang ditentukan, kurangnya standar operasional prosedur pelayanan yang baik dikarenakan perusahaan kurang menganalisis aktivitas karyawan dan menganalisis prosedur kerja, dan fasilitas layanan yang kurang baik dikarenakan sistem pada perusahaan belum optimal dan kurangnya menjalin hubungan dengan pelanggan pada perusahaan ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Dengan pemaparan di atas tersebut jadi peneliti mengambil permasalahan dengan judul **“Pengaruh Ketepatan Waktu, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo”**.

1.2. Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang di atas, dengan itu perumusan masalahnya yakni diantaranya:

1. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo?
2. Apakah standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo?
3. Apakah Fasilitas pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo?

4. Manakah diantara ketepatan waktu, standar operasional prosedur, dan fasilitas pelayanan pengiriman berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo?

1.3. Tujuan penelitian

Atas dasar perumusan masalah yang dijelaskan tersebut, dengan itu tujuannya yang hendak dicapai untuk penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mengetahui standar operasional prosedur berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo.
3. Untuk mengetahui Fasilitas pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo.
4. Untuk mengetahui variabel manakah diantara ketepatan waktu, standar operasional prosedur, dan fasilitas pelayanan pengiriman berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada ID Expres Kabupaten Probolinggo.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk salah satu bahan pertimbangan untuk peneliti berkelanjutan, apalagi yang mengkaji mengenai perkembangan potensi sumber daya manusia serta meningkatkan kinerja pegawai pada ID Expres Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

- b. Perolehan penelitian ini diharapkan bisa dijadikan pertimbangan ilmu mengenai kebutuhan rasa puas konsumen terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk alat pengetahuan serta pertimbangan bagi kantor ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo untuk rangka meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Sebagai wadah dalam meningkatkan pengetahuan peneliti apalagi untuk hal menerapkan ilmu pengetahuan.

1.5. Asumsi Penelitian

Menurut sugiyono (2019:54) “Asumsi merupakan pernyataan diterima kebenarannya tanpa pembuktian”. Dalam penelitian ini peneliti mengemukakan beberapa asumsi yang dapat dijadikan suatu pendapat yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Adanya asumsi untuk penelitian tersebut diantaranya yakni:

1. ID Express disaat melakukan pengiriman barang selalu sesuai estimasi waktu yang diberikan oleh penyedia jasa.
2. ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki Standar Operasional Prosedur yang baik bagi karyawannya sendiri.
3. Fasilitas layanan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah cukup baik.
4. Setiap konsumen ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki kepuasan tersendiri terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan.