

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bersamaan berkembangnya teknologi serta berkembangnya era dan perdangan daring semakin berkembang di Indonesia, memesan barang luring ialah satu kesukaan warga Indonesia spesialnya warga Kota Batam. Pengiriman barang kerap dilakukan karena instan tidak perlu lagi ke tokoh, hal ini menjadi penyebab belanja luring semakin kurang digemari warga, sehingga menimbulkan meningginya volume barang distribusi dan distribusi-distribusi lain. (Attamimi et al., 2016:27).

Bersamaan menimbunny belanja daring penumpukan barang terjadi, namun ada harapan *customer* mengenai supaya barangnya lekas tiba (Anwar & Ningsi, 2017:2), Maka kubu industri harus mencermati ketepatan waktu Distribusi barang *customer* dengan baik ialah syarat dari beberapa nan harus di berikan kepada *customer* dalam mencapai kepuasan karena *customer* sebagai pengguna suatu benda maupunjasa yang diajukan. karena itu penjual berkenan berusaha memberikan layanan optimul untuk *customer* dalam pelayanan.

Upaya memenuhi kemauan *customer*, pendistribusi didambakan mengidentifikasi angan-angan *customer*. Masing-masing perusahaan dipaksa tingkatkan kegembiraan *customer* serta memberikan sikap layanan terkemukanya. Perihal tersebut dicoba menimbang dikala ini terjalin kompetisi nan kukuh, kedudukan kalangan market *leader* sesuatu perusahaan

butuh tingkatkan. Buat Menaklukan kompetisi, industri wajib mampu memberikan kepuasan untuk setiap *customer*. Kepuasan *customer* yakni ambang batas anggapan seseorang sesudah membandingkan yang dia terima dengan angan-angannya.

Kualitas harga, kualitas layanan, aspek emosi dan gampangnya pembayahrn sesuatu benda yakni 5 elemen yang berakibat bagi kepuasan *customer*, perihal ini harus diperhatikan masing-masing pemilik usaha. hal lain pememicu kepuasan *customer* yaitu: pelayanan beserta nilai tambah, tampilan barang maupun jasa, dan sudut pandang khusus dari usaha yang terhubung. keistimewaannya memimpin persaingan dalam jasa, persaingan harus sanggup memberikan kualitas pelayanan terbaiknya, dengan harapan mampu bersaing beserta perusahaan pengiriman lainnya. Masing-masing jasa pengiriman pelayanan ialah berkesempatan guna memenuhi kepuasan *customer* (Attamimi et al., 2020:29).

Kepuasan *customer* ditentukan kualitas layanan nan diserahkan pemberi layanan untuk *customernya*. Dari perihal ini, penjamin kualitas yakni memprioritaskan *customer* untuk masing-masing perusahaan sebagai acuan kebolehan tenaga bersaing perusahaan itu. Persaingan antar perusahaan mampu memencet gunanya memberikan pelayanan terdepan untuk *customernya*. Setiap perusahaan mempunyai progres yang setiap saat dikembangkan, progres itu mampu berbentuk layanan terbaru yang akan mempermudah pemakainya, dimaksudkan menarik *customer* berjumlah besar, serta memertahankan *customer* supaya tidak beralih kepada jasa kiri yang lain

maka ditekankan bagi pembisnis jasa kirim barang menimba ide nan menarik *customer* serta trik untuk menjadi unggul dari pesaing. perusahaan seperti ini ialah bisnis jasa yang memerlukan kepercayaan hingga masalah kualitas layanan sebagai komponen yang penting. Kualitas pelayanan ialah sesuatu yang sesuai harapan *customer* dan bagaimana mereka memberi penilaian.

Secara universal, ketepatan waktu pengiriman ekspedisi harus diamati, karena menimpa ini ialah menimpa nan terutama bagi usaha nan fokus utamanya bagian kirim mengirim barang. Pengiriman tidak tepat waktu, serta keluh kesah kelambatan kendaraan sebagai penyebabnya, namun tipe transportasi sangat mempengaruhi (darat, laut serta hawa. Pastinya ketiga menimpa tersebut (darat, laut serta hawa bakal mempengaruhi saat distribusi barang sampai ditangan konsumen maupun perlindungan paket. Pada disaat mendistribusikan paket melebihi waktu yang diketahui oleh sipenerima maupun terdapat rusakan barang dan paket tidak ditemukan, pasti akan mempengaruhi untuk pengharapan sipenerima pd perusahaan (Sakti & Mahfudz, 2018:3).

Sejak tahun 1994, PT Nusantara Card Semesta bergerak di bidang pengiriman barang dan dokumen. PT Nusantara Card Semesta akan terus menjawab permintaan dengan kualitas yang selalu ditawarkan dengan moto "*The Best For Express.*" PT Nusantara Card Semesta adalah bisnis yang selalu memperbarui dan terus meningkatkan kualitas untuk *customer*.

PT Nusantara Card Semesta mencuat dan jadi pemberi kemauan *customer* beserta kualitas peayanan terkemuka. Pengiriman kilat, nyaman dan akurat,

mampu tracking daring, merupakan hal mendasar PT Nusantara Card Semesta sebagai penjual jasa tersistem kurir ekspres. Banyaknya anak usaha sampai 123 cabang dan 500 lebih karyawan kerja di seluruh Indonesia, mewajibkan lembaga tetap mengunggulkan perubahan supaya jadi terdepan disaat berikan layanan untuk *customer*. Melalui sistem API (*Application Programming Interface*) yang dimiliki berharap mampu memenuhi kebutuhan reporting *customern* mengacu pada real time. Tentu saja dari bantuan divisi sumber daya manusia (kurir), dimungkinkan oleh Android yang tentunya dikembangkan dan mempermudah pekerjaan.

Namun, masih terdapat aspek negatif dari PT Nusantara Card Semesta terkait dengan pelayanan di bawah standar yang mengakibatkan barang *customer* yang diberikan bernilai lebih dari yang dijanjikan pertama kali.

Tabel 1. 1 Data total keseluruhan pengiriman barang (*Quantity*) tahun 2019 hingga beserta tahun 2021

NO	TAHUN	TOTAL
1	2019	593.186 pcs
2	2020	440.157 pcs
3	2021	293.053 pcs
TOTAL		1.326.396 pcs

Sumber: PT Nusantara Card Semesta Batam

Berdasarkan informasi di atas, PT Nusantara Card Semesta memiliki 593.186 nasabah pada tahun 2019, termasuk bank yang menggunakan kurir kota untuk giro, penagihan, dan layanan lainnya. Namun dari tahun 2020 hingga 2021 jumlah tersebut menurun, dan beberapa *customer* mangkir dari ekspedisi lain akibat persaingan harga dan pandemi Covid.

Keunggulan PT Nusantara Card Semesta dibanding ekspedisi lain adalah ketepatan waktu pengiriman ekspedisi yaitu pendistribusian dengan jangka waktu minimal satu hari dan maksimal 3 s/d 4 hari.

Tabel 1. 2 *Data Service level Agreement* (Ketepatan waktu pengiriman)

NO	JENIS	AREA	PERKIRAAN HARI
1	City Courier	Dalam kota (sesama Batam) Keluar Kota	1 s/d 2 Hari 3 s/d 4 Hari
2.	Document/Paket	Dalam Kota (sesama Batam) Keluar kota	1 s/d 2 Hari 3 s/d 4 Hari

Sumber: PT Nusantara Card Semesta Batam

Intinya, kurir kota membutuhkan waktu tidak lebih dari dua hari dan tidak lebih dari tiga hingga empat hari untuk mengirimkan paket di dalam atau di luar kota. Namun, PT Nusantara Card Semesta Batam terkadang menemui dua tantangan, yaitu kendala cuaca dan peraturan administrasi di bandara, yang mengakibatkan waktu tempuh lebih lama dari perkiraan grafik. Oleh karena itu, sebaiknya *customer* mengetahui terlebih dahulu jenis layanan pengiriman, waktu pengiriman, dan, jika diperlukan, mempertimbangkan cuaca saat menggunakan layanan tersebut.

Setelah penulis melakukan pengamatan, penulis mendapatkan beberapa masalah seperti masalah saat kerja, contohnya banyak *customer* kurang puas dari layanan yang mereka gunakan dari jasa pendistribusian barang, *customer* yang mengeluh sering ditemui karena terlambat pengiriman barang atau menerima barang. Beberapa masalah yang melatar belakangi, maka penulis terdorong untuk meneliti bertajuk “Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan *customer* PT Nusantara Card Semesta Batam”.

1.2 Identifikasi Masalah

Pemaparan diatas, maka diidentifikasi masalahnya:

1. Kualitas pelayanan, masih kurang baik, sebab masih ada barang diterima *customer* dengan kondisi kurang baik.
2. Ketepatan waktu pengiriman, ada barang yang tidak sesuai estimasi. Jadi masih ada barang tidak sampai pada waktu yang telah di tetapkan.
3. Kepuasan *customer*, kurang pengaplikasian maksimal, jadi *customer* kurang merasa puasdari layanan yang diterima dari ekspedisi PT Nusantara Card Semesta Batam.

1.3 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan sumber daya, penulis hanya mempertimbangkan variabel terikat, kepuasan *customer*, dan variabel bebas, kualitas pelayanan (X_1) dan ketepatan waktu (X_2) (Y). *Customer* yang menggunakan PT Nusantara Card Semesta Batam berfungsi sebagai informan *customer* (perorangan dan perusahaan)..

1.4 Rumusan Masalah

Maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan *customer* PT Nusantara Card Semesta Batam?
2. Apakah ketepatan waktu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan *customer* PT Nusantara Card Semesta Batam?

3. Apakah kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan *customer* di PT Nusantara Card Semesta Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan *customer* di PT Nusantara Card Semesta Batam.
2. Guna mengetahui pengaruh ketepatan waktu secara pasial terhadap kepuasan *customer* di PT Nusantara Card Semesta Batam.
3. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan terhadap kepuasan *customer* di PT Nusantara Card Semesta Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dari ppenyelidikan ini diharapkan dapat bermanfaat, khususnya untuk memahami dampak pengembangan terhadap ketepatan waktu dan tingkat layanan *customer* di PT Nusantara Card Semesta Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan menggunakan terminologi yang Anda pelajari di perkuliahan, perluas pengetahuan dan keahlian Anda sambil memahami bagaimana kualitas layanan dan ketepatan waktu

memengaruhi kepuasan *customer*. PT Nusantara Card Semesta yang berbasis di Batam.

2. Bagi Institusi

Perolehan Riset diinginkan mampu berikan ilmu dan memperbanyak pengetahuan dan mampu memberikan data sebagai bahan rujukan serta perbandingan untuk periset lain jika mau mempelajari berkaitan beserta perkarainisehingga mampu melanjutkan riset ini guna sebagai riset nan lebih baik lagi dan mampu menaikkan rujukan taman pustaka.

3. Bagi industri

Tidak hanya itu, riset diharap mampu berikan bonus saran untuk perusahaan serta menambah wawasan dan data menimpa akibat kualitas layanan pada kepuasan *customer* pada perusahaan sehingga perolehannya mampu diaplikasikan sebagai contoh saat menarik keputusan bagi perusahaan.