

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring meningkatnya menuju era global yang lebih saling terhubung dan maju secara teknis, penyedia layanan semakin banyak dan masuk akal bahwa akan lebih pintar dan lebih tepat dalam metode distribusi dan teknologi ini dapat mempermudah pelanggan untuk menggunakan layanannya. Tentunya mampu dapat mengakibatkan persaingan yang begitu ketat di pasar jasa pengiriman, tentu penyedia harus berinovasi untuk membangun dan menarik kepercayaan pelanggan di antara yang berencana untuk memanfaatkan jasa pengiriman barang untuk memberikan tingkat keamanan, kemudahan, dan kepercayaan pelanggan tertinggi. Akibat tren tersebut, semakin banyak bermunculan jasa pengiriman produk di Indonesia.

Lion Parcel merupakan kompetitor yang juga menawarkan jasa pengiriman produk. Perkembangan Lion Parcel dengan layanan pengiriman paket memiliki pengaruh yang besar, dengan pelanggan beralih dari mempergunakan layanan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya termasuk J&T Express, JNE, dan Pos Indonesia untuk menggunakan layanan pengiriman Lion Parcel sebagai gantinya.

Hal ini dikarenakan layanan Lion Parcel sangat diminati karena kepraktisan, kemudahan penggunaan, dan kemampuannya memberikan akhir yang bahagia bagi pelanggan.

Tabel 1.1 Data jumlah paket dari September 2021 sampai September 2022

NO	BULAN	BERAT (KG)
1	September 2021	1030
2	Oktober 2021	1185
3	November 2021	1322
4	Desember 2021	1653
5	Januari 2022	1598
6	Februari 2022	1274

7	Maret 2022	1406
8	April 2022	1241
9	Mei 2022	1497
10	Juni 2022	1291
11	Juli 2022	1377
12	Agustus 2022	1288
13	September 2022	1309
TOTAL		17471

Sumber: PT Lion Parcel (2022)

Dengan menggunakan statistik pada tabel di atas, dapat memperkirakan rata-rata penjualan bulanan sebesar 1.029 kg. Setelah bekerja selama setahun, perusahaan akan mendapatkan sekitar 17.471 kg. Pada bulan Desember 2021, volume pengiriman mencapai puncaknya sekitar 1.653 kg, karena konsumen mengirimkan hadiah liburan kepada orang tersayang dan membeli bahan makanan dan pakaian secara online. Hal ini sesuai dengan tren musiman yang terlihat di penghujung tahun, dimana permintaan jasa ekspedisi kerap meningkat tajam. September 2021 memiliki volume pengiriman paket terendah sebesar 1.030 kg.

Bisnis yang berspesialisasi dalam mengirimkan barang ke konsumen menyadari pentingnya menjaga kepuasan pelanggan saat memperluas operasi. Akibatnya, banyak pemilik perusahaan bersaing lebih ketat untuk mendapatkan porsi pasar, yang mengharuskan perusahaan untuk fokus pada menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk perusahaan dan mengurangi keluhan tentang layanan pengiriman. Karena itu, perusahaan telah berkembang secara signifikan, dan para pemimpinnya tetap berkomitmen untuk melakukan suatu kepastian bahwa produk beserta layanannya tentunya melakukan pemenuhan suatu kebutuhan pelanggan. Bisnis memerlukan rencana untuk mencegah pelanggan pergi ke tempat lain untuk pengiriman karena banyaknya pilihan yang tersedia. J&T Express, JNE, dan lainnya hanyalah sebagian dari perusahaan pengiriman yang menghadapi persaingan ketat.

Untuk mengukur kebahagiaan pelanggan di sektor jasa, bisnis memerlukan metrik yang andal, dan cara terbaik untuk mengetahui perasaan pelanggan adalah

dengan menentukan preferensinya. Jika pelanggan tidak yakin tentang kebutuhan atau keinginannya, tidak akan ada proses penyediaan layanan. Ketika seorang pelanggan melihat kesenjangan besar antara situasinya saat ini dan idealnya, maka telah mengidentifikasi suatu masalah. Seiring dengan kebutuhan akan jasa pengiriman yang terus meningkat, persaingan pun muncul di antara bisnis untuk menyediakan permintaan tersebut. Bergantung pada seberapa baik layanan dijalankan pada masing-masing penyedia layanan, layanan yang diberikan dapat berubah.

Dimulai pada 14 Februari 2013, Lion Parcel adalah perusahaan yang relatif baru. Korporasi menyediakan layanan yang dipercepat, termasuk yang terkait dengan jaringan dan infrastruktur transportasi. Salah satu grup maskapai terkemuka dunia, Lion Group, menawarkan bantuan lokal dan internasional. Tujuan Lion Parcel, anak perusahaan Lion Group, adalah memperluas operasi rantai pasokan Lion Group. Model "Distribusi Udara Tepat Waktu" didasarkan pada keyakinan bahwa semua wilayah negara akan mendapat manfaat dari pertumbuhan perdagangan yang lebih cepat jika diterapkan. Lion Parcel, meskipun menjadi yang pertama memasarkan, telah membangun koneksi yang dapat diandalkan dan modal instrumen dengan bantuan penerbangan, dan secara rutin mengoperasikan penerbangan dari Lion Group ke setiap bandara di Indonesia, itu akan bertanggung jawab untuk menyediakan barang dan dokumentasi. Dari Sabang hingga Marauke, jaringan toko yang menawarkan layanan terpadu secara bertahap dibangun. Lion Parcel berkomitmen untuk terus mengembangkan hubungan dan kinerja layanan untuk memastikan kejelasan dan keamanan dokumen dan pengiriman produk dengan bantuan struktur kinerja layanan prioritas.

Karena layanan pengiriman Lion Parcel menawarkan berbagai pilihan, pelanggan sering memanfaatkan kemampuan perusahaan untuk mengirim dan mengirimkan berbagai macam produk. Akibatnya, terjadi peningkatan permintaan untuk layanan Lion Parcel, karena perusahaan melayani berbagai keinginan dan kebutuhan konsumen. Masyarakat lebih tertarik dengan layanan yang ditawarkan

Lion Parcel karena tidak terlalu mahal dan waktu pengirimannya tidak terlalu lama.

Menurut Afghani & Yulianti dalam (Musvaida, 2021), untuk menjamin keamanan pelanggannya di mana pun pelanggan menggunakan layanan, korporasi harus memelihara dan mengelola fasilitasnya dengan baik. Salah satu dari banyak bisnis pengiriman barang di luar sana, Lion Parcel berada dalam persaingan konstan untuk tetap bertahan dan menang di pasar di mana tujuan utamanya adalah untuk memaksimalkan keuntungan.

Banyak pelanggan yang menyuarakan ketidakpuasannya dengan Lion Parcel karena masalah keamanan perusahaan, termasuk barang tidak tiba di tempat tujuan dalam keadaan utuh dan/atau menerima kerusakan dalam perjalanan. Untuk bertahan dalam bisnis, perusahaan pengiriman barang perlu memprioritaskan keamanan pengiriman di atas segalanya. Pengiriman yang tidak menekankan keamanan pengiriman produk dapat merusak reputasi perusahaan dan menimbulkan biaya yang signifikan, seperti mengganti barang yang hilang dalam pengiriman, karena hal ini akan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan, yang mendorong pembelian kembali dan meningkatkan kesuksesan laba bisnis.

Kemudahan adalah suatu faktor-faktor seperti betapa sedikit pekerjaan yang diperlukan untuk menggunakan sistem dan betapa sederhananya proses pengiriman paket untuk melibatkan orang-orang biasa. Karena tindakan konsumen dipengaruhi oleh persepsi tentang kemudahan suatu layanan, masuk akal bahwa semakin besar pemahaman tentang keramahan pengguna sistem akan mengarah pada adopsi alat digital yang lebih besar.

Masalah-masalah yang dihadapi pada Lion Parcel ini yaitu adanya pergantian resi pengiriman tanpa sepengetahuan pelanggan sehingga membuat pelanggan susah untuk mengetahui keberadaan paket tersebut. Untuk pelanggan, kemudahan adalah komponen penting dari proses pengiriman karena dapat memudahkan pelanggan dalam mencari keberadaan paketnya. Kemudahan penggunaan ini sering dikaitkan dengan efisiensi pengiriman barang. Ketika barang dikirim

dengan cepat dan mudah, pelanggan akan memiliki keyakinan yang lebih besar dalam aksesibilitas layanan. Pilihan metode pengiriman pelanggan juga difasilitasi oleh hal ini.

Menurut (Priansa, 2017, hal. 3) mengatakan bahwa salah satu elemen terpenting dalam memastikan kepuasan pelanggan didasarkan pada kepercayaan, yang diciptakan dan diperluas melalui interaksi yang jujur. Oleh karena itu, bisnis bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelanggan senang dengan layanan yang diberikan. Meskipun kepercayaan memainkan peran penting dalam kemampuan bisnis untuk memberikan layanan kepada pelanggannya, perusahaan juga membutuhkan kepuasan pelanggan untuk berkembang.

Kotler (dalam Sari & Oswari, 2020) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil positif bagi pelanggan ketika membeli dari perusahaan yang kinerjanya memenuhi atau melebihi harapan. Saat harapan pelanggan terpenuhi, maka pelanggan akan merasa senang dan gembira. Ketika konsumen senang dengan suatu produk atau layanan, konsumen lebih cenderung untuk membeli lagi dan kecil kemungkinannya untuk beralih merek sebagai tanggapan atas kenaikan harga. Sangat penting bagi layanan pengiriman modern untuk memenuhi standar tinggi konsumen. Dalam konteks pelanggan, kepuasan dapat didefinisikan sebagai seberapa baik pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Jika pelanggan puas maka akan terus menggunakan layanan perusahaan. Pelanggan yang senang dengan layanan atau produk lebih cenderung merekomendasikannya kepada orang lain.

Adanya fenomena tersebut menunjukkan bahwa Lion Parcel mengirimkan barang dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Dalam pengiriman barang, perusahaan akan mempertimbangkan pendapat baik sisi positif maupun negatif dalam upaya mencari solusi terbaik berdasarkan persepsi pelanggan telah menerima informasi yang cukup. Keamanan mengacu pada jaminan bahwa barang yang dikirim ke lokasi yang dituju akan bebas dari bahaya terjatuh, rusak, atau hilang. Kenyamanan mengacu pada seberapa cepat dan mudah pengiriman produk dapat ditemukan dalam tanda terima pengiriman. Pelanggan akan tertarik dengan

anggapan bahwa pengirim dapat dipercaya dan memenuhi syarat untuk menjaga keamanan produk. Karena pengiriman yang cepat, keamanan barang yang terjamin, dan pengecekan dokumen pengiriman membuat konsumen semakin percaya bahwa Lion Parcel mengantarkan barang. Ini memungkinkan pelanggan untuk menyediakan barang sesuai kebutuhan.

Peristiwa dan gambaran tersebut di atas telah menggugah minat penulis untuk melaksanakan suatu temuan penelitian yang berlandaskan atas judul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lion Parcel”.

1.2 Identifikasi Masalah

Menggambarkan bagaimana masalah penelitian ditentukan, misalnya:

1. Keluhan para pelanggan karena paket tidak sampai dalam keadaan aman atau rusak.
2. Jumlah parcel yang diterima melebihi estimasi yang dihitung karena masih banyak paket yang terlambat dikirim.
3. Sering terjadi pergantian resi pengiriman.
4. Masih terdapat paket yang dikirim tersesat, tidak sampai ketujuan, dan maupun hilang.
5. Implementasi kepuasan pelanggan yang tidak efektif telah menyebabkan pelanggan tidak puas dalam pengalaman menggunakan Lion Parcel.

1.3 Batasan Masalah

Supaya temuan penelitian yang tentunya dilaksanakan oleh peneliti ini berlandaskan atas kesulitan yang digarisbawahi, penulis membatasi masalah penelitian di PT Lion Parcel sebagai berikut:

1. Variabel *independent* yang tentunya mampu akan dipergunakan atas suatu temuan penelitian ini misalnya Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan.
2. Dalam analisis ini, tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan berfungsi sebagai variabel dependen.

3. Fokus penelitian ini adalah pelanggan Lion Parcel yaitu lokasi di Komp. Intibatam Blok B nomor 10 Sungai Panas.

1.4 Rumusan Masalah

Masalah yang berlandaskan atas suatu temuan penelitian tentunya mampu dilakukan perumusan sebagai berikut, menggunakan langkah-langkah yang diidentifikasi selama identifikasi masalah:

1. Apakah yang menjadi landasan keamanan yang tentu mampu memberi suatu pengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan yang mengacu atas PT Lion Parcel?
2. Apakah yang menjadi landasan kemudahan yang tentu mampu memberi suatu pengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan yang mengacu atas PT Lion Parcel?
3. Apakah yang menjadi landasan kepercayaan yang tentu mampu memberi suatu pengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan yang mengacu atas PT Lion Parcel?
4. Apakah yang menjadi landasan keamanan, kemudahan, dan kepercayaan secara bersamaan tentu mampu memberi suatu pengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan yang mengacu atas PT Lion Parcel?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk melakukan penganalisaan terkait pengaruh keamanan kepada kepuasan pelanggan atas PT Lion Parcel.
2. Untuk melakukan penganalisaan terkait pengaruh kemudahan kepada kepuasan pelanggan atas PT Lion Parcel.
3. Untuk melakukan penganalisaan terkait pengaruh kepercayaan kepada kepuasan pelanggan atas PT Lion Parcel.
4. Untuk melakukan penganalisaan terkait pengaruh keamanan, kemudahan, dan kepercayaan kepada kepuasan pelanggan atas PT Lion Parcel.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Memulai kumpulan data baru untuk digunakan dalam studi selanjutnya dari variabel yang sama atau mirip.
2. Temuan studi ini dapat berfungsi sebagai alat pembelajaran bagi mahasiswa manajemen.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis tentunya berlandaskan:

1. Bagi Universitas Putera Batam
Hasilnya, penelitian ini berpotensi untuk mendukung publikasi ilmiah dan menjadi sumber bagi mahasiswa dan fakultas di Universitas Putera Batam.
2. Bagi Perusahaan
Dengan sedikit keberuntungan, bisnis akan dapat menggunakan informasi yang diperoleh dari penelitian ini untuk membuat pelanggan lebih nyaman.
3. Bagi Peneliti
Jika tertarik untuk memulai sebuah perusahaan di bidang jasa ekspedisi, maka studi ini dapat menjadi titik awal untuk mempelajari lebih lanjut tentang perusahaan yang ada di industri tersebut.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk penyelidikan lebih lanjut.