

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi kini tumbuh terlalu cepat termasuk Kota Batam, keadaan ini dikarenakan oleh masuknya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi semua pelaku bisnis. Para pelaku bisnis saling berlomba untuk dapat menghadapi persaingan dan untuk dapat mendapatkan keunggulan yang kompetitif. Salah satu komponen paling penting dalam perusahaan yakni bagian pemasaran. Pemasaran ialah sebuah struktur keseluruhan dari aktivitas usaha yang direncanakan bagi perencanaan, penentuan, dan penyaluran produk-produk yang diperoleh memenuhi harapan serta menggapai tujuan dan misi suatu perusahaan. (Hutabarat, 2017: 133).

Kontribusi pemasaran untuk satu perusahaan yaitu pemasaran terlalu berarti sebagai harapan akhir suatu usaha. Keuntungan dan kerugian suatu usaha diperoleh dari prosedur pemasarannya. Maka dari itu, manusia yang berperan menjadi bagian pemasaran perlu dalam membangun kebijakan, jangan keliru dalam memperoleh kebijakan akibat pengaruhnya tentang aktivitas usaha yang terlalu canggih. Ada 2 hal pemasaran yang dipasarkan yaitu terkait dengan jasa dan produk. Jasa merupakan kegiatan ataupun aktivitas yang diperoleh usulan karena suatu sisi untuk sisi yang berbeda, atas landasannya tidak berbentuk serta tidak menimbulkan peralihan milik segalanya. (Fitriyana dan Susianto, 2018: 35).

Pada dasarnya ada banyak sekali bentuk-bentuk jasa yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu jasa pengiriman barang, jasa transportasi, jasa fotografi,

jasa penginapan, jasa kebersihan dan lain sebagainya. Salah satu yang menawarkan jasa tersebut yaitu adalah Lion Parcel dengan jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman produk sebagai suatu fasilitas yang diperlukan, bahkan dijamin serba modern banyak masyarakat-masyarakat membuka usaha online dengan itu yang sama mengirimkan produk dari satu wilayah ke wilayah yang berbeda yang jauh melakukan jasa pengiriman produk tersebut sangat diperlukan untuk masyarakat (Musyafah, 2018: 152). Di dalam kompetisi usaha jasa pengiriman produk yang semakin erat menetapkan setiap perusahaan untuk mencapai tujuan sepenuhnya apabila ingin melindungi keberadaannya dalam kompetisi usaha yang berbeda.

Perkembangan jasa pengiriman di Kota Batam termasuk berkembang dengan cepat, terutama pada ekspedisi Lion Parcel yang sudah berjumlah 109 agen di kota Batam, dan 1 pusat ekspedisi Lion Parcel, dengan adanya ekspedisi Lion Parcel ini memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa pengiriman paket dan dokumen bagi yang memerlukan sejumlah jasa pengiriman untuk kebutuhan masing-masing. (Oktaviani, 2018: 223).

Lion Parcel berdiri tanggal 14 februari 2013. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa ekspres yaitu jasa angkutan jaringan dan infrastruktur Lion Group, salah satu maskapai penerbangan terbesar, memberikan dukungan domestik dan internasional. Menjadi sebagian dari Lion Group, misi Lion Parcel adalah memajukan bisnis Lion Group di perusahaan penyedia. Filosofi bisnisnya adalah mendukung mempercepat perkembangan perdagangan di semua wilayah tanah air melewati rancangan “Distribusi udara tepat waktu”. Mestipun terbilang

peserta pertama, Lion Parcel telah memperoleh hubungan serta modal instrumen yang andal bersama bantuan pasukan penerbangan, serta sering melakukan penerbangan dari Lion Group nyaris semua bandar udara di Indonesia, Lion Parcel hendak menyediakan kargo dan dokumen. Layanan terintegrasi serta kepastian gerai tersebar hingga Sabang sampai Marauke. Lion Parcel hendak selalu memajukan hubungan serta prestasi layanannya demi membagikan kejelasan serta keselamatan dokumen dan pengiriman barang yang dibantu akibat struktur kinerja layanan prioritas, sehingga terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai keseimbangan.

Lion Parcel meresmikan gudang terpadu di Batam, gudang tersebut memiliki layanan *one stop service*, artinya seluruh pelayanan dilakukan sekaligus di gudang tersebut. Pelayanan yang dilakukan di gudang termasuk pemeriksaan bea dan cukai, pemeriksaan keamanan untuk penerbangan (*aviation security*), pengepakan, serta pemeriksaan X-Ray. Lion Parcel mengklaim, layanan tersebut mempercepat waktu pengiriman hingga dua jam atau setara 60 hingga 70 persen dari pengiriman normal. Sebab Lion Parcel tak perlu antri di bandara untuk melakukan pengecekan bea dan cukai serta pemeriksaan keamanan penerbangan. Gudang tersebut memiliki luas sekitar 2500 meter persegi dan menghabiskan dana sekitar Rp. 9 miliar dalam pembangunannya. Direktur Utama Lion Parcel adalah Farian Kirana. Ekspedisi Lion Parcel di Batam memudahkan pelanggannya untuk melakukan penggunaan jasa pengirimannya dengan membuka 110 kantor di beberapa daerah.

Keunggulan untuk memenangkan persaingan dalam jasa pengiriman harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang prima, agar mampu bersaing dengan jasa pengiriman yang lainnya. Di setiap jasa pengiriman, pelayanan merupakan peran terpenting untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Karena kepuasan pelanggan merupakan bagian untuk menunjukkan perkembangan ekspedisi tersebut dan pelayanan merupakan salah satu fitur di negara maju. Agar mampu bersaing dan tidak kehilangan pelanggan, ekspedisi harus bisa menyusun strategi dalam pelayanan kepada pelanggannya. Pernyataan ini didukung oleh (Lubis, 2019: 26). Komponen penilaian untuk mengukur pelayanan jasa pengiriman dimulai dari *customer service*, kurir, adanya kerusakan barang pada saat paket diterima, dan lain sebagainya. Pernyataan ini didukung oleh (Prihandoyo, 2019: 118) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus fokus pada kebutuhan dan harapan setiap pelanggan jasa pengiriman, dan penyampaian informasi harus tepat dan sesuai dengan informasi juga sangat penting saat pelanggan datang dan menanyakan ketepatan waktu pengiriman, harus dikomunikasikan dengan jelas pada waktunya untuk menghindari kesalah pahaman.

Ketepatan waktu pengiriman di ekspedisi Lion Parcel tergolong jauh lebih mudah dibandingkan dengan ekspedisi lainnya. Salah satu kelebihan ekspedisi Lion Parcel dibanding ekspedisi lainnya merupakan pengiriman yang hanya memerlukan waktu minimal 1 hari dan maksimal 2-3 hari. Secara umum, ketepatan waktu pengiriman ekspedisi lainnya sebagai bagian berarti yang wajib diamati, ketepatan waktu pengiriman merupakan yang terpenting. Ketepatan waktu pengiriman, keluhan tentang keterlambatan transportasi, dan ketepatan

waktu pengiriman menjadi faktornya, sangat dipengaruhi oleh jenis transportasinya, melalui darat, cuaca, serta pesawat terbang. Tentunya ketiga hal tersebut akan memengaruhi lamanya waktu barang sampai ditempat tujuan maupun keamanan barang. Andaikan waktu pengiriman barang terlampau lama mendarat ke *customer* dan rusak ataupun bahkan terjadi kehilangan, oleh karena itu tentunya akan mempengaruhi kepuasan customer terhadap perusahaan. Didalam ketepatan waktu pengiriman, baik di ekspedisi lain ataupun di ekspedisi Lion Parcel, akan dihitung simulasi ongkir beserta fasilitas yang diberikan ekspedisi tersebut. (Aminah, 2017: 50).

Fasilitas setiap ekspedisi berbeda-beda, sedangkan Lion Parcel memiliki keunggulan mempunyai pesawat tersendiri, tergantung kebijakan dari masing-masing ekspedisi, dengan berkembangnya teknologi, pengiriman barang menjadi lebih sederhana serta efisien, satu-satunya melewati pelayanan tracking. Fungsi sistem pelacakan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman sangat memudahkan pelanggan. Kita sekedar butuh memasukkan angka resi pengiriman di menu pencarian yang tercantum di website, sesudah itu kita dapat menggunakan informasi detail yang disediakan oleh pihak jasa pengiriman untuk memantau keberadaan paket tersebut. Fasilitas yang tidak memuaskan, seperti sempitnya tempat parkir, dan kursi terbatas untuk pelanggan. Fasilitas setiap ekspedisi juga merupakan kepuasan setiap pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. (Winarno, 2018: 1250).

Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman dapat dilihat melalui kualitas pelayanan, pengiriman tepat waktu, dan fasilitas yang diberikan

dari perusahaan kepada pelanggannya. Andaikan konsumen puas serta senang atas layanan yang mereka rasakan, sehingga jasa pengiriman Lion Parcel akan memuaskan pelanggan.

Sebelum pelanggan menggunakan jasa pengiriman tersebut ada baiknya pelanggan mempertimbangkan proses pengirimannya, bagaimana kualitas pelayanan di ekspedisi tersebut, bagaimana ketepatan waktu pengiriman di ekspedisi tersebut, dan lain sebagainya. Ketentuan pengiriman barang di ekspedisi Lion Parcel di Batam tidak begitu rumit, jika data dapat dilengkapi oleh pelanggan dengan nama penerima dan alamat tujuan harus dimasukkan dengan benar dan lengkap di surat tanda terima.

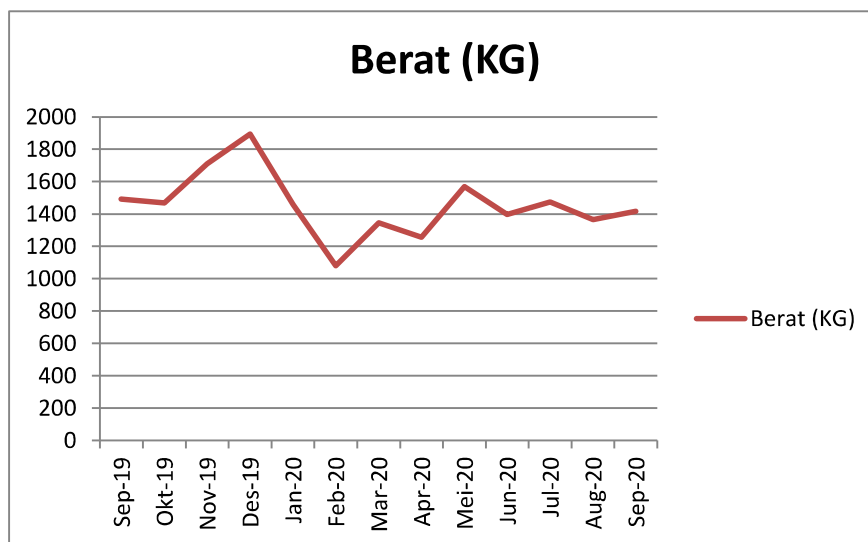
Dalam operasionalnya banyak sekali permasalahan yang dihadapi Lion Parcel terkait Kualitas Pelayanan masih belum baik atau belum maksimal mengakibatkan paket yang diterima oleh pelanggan dalam situasi yang tidak lengkap dengan pengiriman asli. Permasalahan terkait ketepatan waktu pengiriman masih banyak yang belum tepat waktu sehingga paket yang diterima melebihi estimasi yang telah ditentukan. Permasalahan terkait fasilitas yang kurang memadai mengakibatkan ada sebagian lokasi harus kita yang mengambil kiriman kita terus di agen Lion Parcelnya. Kepuasan Pelanggan belum dilakukan secara maksimal sehingga pelanggan belum merasa puas atas kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas yang didapatkan dari ekspedisi Lion Parcel tersebut.

**Tabel 1.1** Data pencapaian jumlah paket (KG) dari September 2019 sampai dengan September 2020.

NO	BULAN	BERAT (KG)
1	September-2019	1490
2	Oktober-2019	1469
3	November-2019	1708
4	Desember-2019	1893
5	Januari-2020	1457
6	Februari-2020	1079
7	Maret-2020	1345
8	April-2020	1255
9	Mei-2020	1568
10	Juni-2020	1398
11	Juli-2020	1474
12	Agustus-2020	1364
13	September-2020	1417
<b>TOTAL</b>		<b>12357</b>

**Sumber:** Lion Parcel Bahari Squad (2020)

**Gambar 1.1** Grafik data pencapaian jumlah paket (KG)



**Sumber:** Lion Parcel Bahari Squad (2020)

Berdasarkan tabel dan grafik data diatas dapat menganalisa bahwa untuk penjualan maupun omset rata-rata yang dicapai adalah 1.029 KG (Kilogram) /

bulan. Dengan pencapaian 1 (satu) tahun berkisar 12.357 KG (Kilogram). Untuk omset pengiriman tertinggi berada di bulan desember 2019 mencapai sekitar 1.893 KG (Kilogram) yang dimana untuk pengiriman akhir tahun biasanya mengalami lonjakan yang tinggi karena kebutuhan masyarakat akan menggunakan jasa ekspedisi meningkat drastis seperti mengirim paket natal, paket makanan, paket baju dll untuk kekeluarga mereka, relasi, maupun pelanggan-pelanggan yang berbelanja online untuk kebutuhan akhir tahun. Dan untuk pengiriman paket omset terkecil berada di bulan februari 2020 yang mencapai 1.079 KG (Kilogram) dikarenakan setiap awal tahun setiap toko online akan mengadakan *stock of name* (perhitungan stok toko) maka setiap penjualan ataupun pengiriman akan di stop sementara sampai selesai dan biasanya berkisar di bulan januari-maret dan siklus ini selalu terjadi setiap tahun di beberapa sektor usaha.

Untuk saat ini dampak terhadap pengguna jasa tersebut masih stabil seperti biasanya dan pada masa pandemik di tahun ini tidak terlalu mempengaruhi omset ekspedisi ini karena kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, adapun omset yang berkurang adalah toko-toko online yang mengalami kebijakan atas penurunan perdagangan.

Sesuai penjabaran di atas, penulis termotivasi untuk meneliti di ekspedisi Lion Parcel di Batam dengan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam”.



## 1.2. Identifikasi Masalah

Relevan penjabaran di atas, penulis menetapkan permasalahan dalam penelitian yaitu:

1. Masih belum baik atau belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diterapkan, mengakibatkan paket yang diterima pelanggan dalam keadaan tidak utuh.
2. Ketepatan waktu pengiriman masih banyak yang belum tepat waktu, sehingga paket yang diterima melebihi estimasi yang telah ditentukan.
3. Fasilitas yang kurang memadai, mengakibatkan ada beberapa tempat yang kita harus mengambil pakatnya sendiri di kantornya.
4. Kepuasan pelanggan yang belum dilakukan secara maksimal, sehingga pelanggan belum merasa puas atas apa yang didapatkan dari ekspedisi Lion Parcel tersebut.

## 1.3. Batasan Masalah

Relevan dengan identifikasi masalah, penulis memberi batasan masalah agar tidak menyebar, dan fokus serta arah pembahasan lebih tegas, agar tidak berlawanan dari tujuan yang diharapkan. Adapun batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Variabel *independent* yang digunakan pada penelitian ini yakni Pengaruh Kualitas pelayanan, Ketepatan Waktu pengiriman dan Fasilitas.
2. Variabel *dependent* yang digunakan pada penelitian ini yakni Kepuasan Pelanggan.

3. Objek penelitian ini yakni pelanggan yang memakai jasa Lion Parcel yang beralamat di Komp. Ruko Nagoya Square Blok D no 80 Nagoya.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Relevan identifikasi masalah, ditetapkanlah rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam?
2. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam?
4. Apakah pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Relevan dengan rumusan masalah yang dijabarkan, tujuan yang bisa dicapai penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam..
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas secara bersama-sama/simultan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Guna penelitian ini yakni memerikan manfaat ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan jasa pengiriman yang berhubungan kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti

Memaksimalkan pengetahuan dari penelitian memiliki pengaruh saat pelanggan sedang dilayani, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas sehingga pelanggan memutuskan untuk menggunakan jasa pengiriman tersebut.

2. Bagi Institusi

Penelitian di harapkan memperluas sumber yang berguna teruntuk perpustakaan Universitas Putera Batam.

3. Bagi perusahaan

Guna memerikan penjabaran, penyelesaian, dan acuan rekomendasi untuk jasa pengiriman ketika akan memilih langkah/keputusan guna memaksimalkan minat pelanggan.

4. Bagi peneliti lanjut

Guna memperluas variabel yang telah ada dengan visi menambah wawasan baru bagi pembaca lain. Termasuk bagi peneliti sebagai bahan pembelajaran.