BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online atau e-commerce menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang. Bisnis pengiriman merupakan salah satu sektor usaha yang saat ini memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi, seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Peran perusahaan pengiriman khususnya logistik di tanah air juga akan terus berkembang seiring pertumbuhan ekonomi yang semakin membaik. Perkembangan tersebut harus didukung dengan upaya-upaya yang dilakukan untuk mencapai sistem pengiriman logistik yang efektif dan efisien (Yunani,

2017).

Pengguna jasa pengiriman memiliki harapan kepada perusahaan jasa pengiriman. Ekspektasi dari pelanggan jasa pengiriman ialah pengiriman barang tepat waktu, barang diterima dengan kondisi baik, memiliki harga yang relative terjangkau, pilihan jenis layanan pengiriman lengkap, dan dapat melacak posisi barang kapan saja (gozal,2022). Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah INDAH LOGISTIK CARGO Agen otonom nasution Medan, yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, dll. INDAH LOGISTIK CARGO adalah perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara online yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman Express, penanganan dan

kepabeanan serta distribusi di Indonesia.

1

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa, Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung konsisten dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang di harapkan oleh para konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.Permasalahan yang saya angkat dari kualitas pelayanan yaitu indah logistik cargo kurang konsisten dalam pelayanan jasa dan paket sampai sering tidak sesuai dengan jadwal yang di tentukan.

Faktor lain yaitu harga,harga merupakan salah satu bagian terpenting dalam memasarkan suatu produk karena harga merupakan salah satu dari empat bauran pemasaran (4P =price,product,promotion,palec). Harga adalah nilai tukar produk barang dan jasa yang dinyatakan dalam satuan moneter. (Riggs, 2011) Harga merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang atau jasa. (Renneboog dan Spaenjers,2013) Penetapan harga yang terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan menurun,namun jika harga terlalu rendah maka akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh organisasi perusahaan.Permasalahan yang saya angkat dari variabel harga ini yaitu walaupun mendapatkan harga ongkir yang murah, pengguna jasa indah logistik cargo sering kecewa karena saat mengirim paket dalam ukuran kecil ongkir yang di tawarkan cukup merugikan konsumen. Dari variabel harga ini yaitu walaupun mendapatkan harga ongkir yang murah, pengguna jasa indah logistik cargo sering kecewa karena saat mengirim paket dalam ukuran kecil ongkir yang di tawarkan cukup merugikan konsumen.

Salah satu faktor yang dapat menarik perhatian pengguna yaitu citra merek dari indah logistik cargo agen otonom nasution medan. Citra merek merupakan gambaran pandangan konsumen terhadap merek dan terbentuk dari informasi dan pengetahuan tentang merek. Menurut (Hakim & Saragih, 2019) citra merek merupakan kesan yang diperoleh menurut pengetahuan dan pemahaman seseorang terhadap sesuatu. Citra tersebut terbentuk dari bagaimana perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama dalam hal pelayanan. Permasalahan yang saya angkat dari citra merek yaitu indah logistik cargo agen otonom medan masih sering membuat kecewa pengguna seperti barang yang mengalami kerusakan saat diterima oleh konsumen.

Keputusan penggunaan jasa adalah sebuah proses pengambilan keputusan oleh pengguna dalam menentukan jasa yang akan digunakannya, dan keputusan ini akan dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman sebelumnya (Batu et al.,

2020). Sementara menurut Alistriwahyuni (dikutip dalam Himawati & Firdaus,

2021) menyebutkan bahwa keputusan penggunaan jasa adalah sebuah perilaku yang terpengaruh oleh informasi yang diterima konsumen dari berbagai sumber. Beberapa diantara faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan konsumen adalah faktor lingkungan-budaya, maupun upaya pemasar yang salah satunya melalui penggunaan strategi pemasaran. Herbert Simon (2002), sebagai salah pakar Teori Administrasi dan Pemenang Nobel dalam Teori Pengambilan Keputusan, mengingatkan bahwa betapa besar pentingnya pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi manapun. Beliau mengatakan bahwa:

Kewajiban” memutuskan” dalam suatu organisasi administratif sama jauhnya seperti yang dilakukan kewajiban” bertindak”. Sesungguhnya kewajiban memutuskan itu terikat secara integral dengan kewajiban bertindak. Suatu teori umum mengenai administrasi harus mencakup prinsip-prinsip organisasi yang akan menjamin diambilnya keputusan yang benar, seperti halnya ia harus mencakup prinsip-prinsip yang akan menjamin dilakukannya tindakan yang efektif”. Permasalahan yang saya angkat dalam keputusan penggunaan yaitu meskipun konsumen indah logistik cargo sudah mengetahui lamanya estimasi

pengiriman, hal ini membuat pihak indah logistik cargo semakin memperlama pengiriman sehingga membuat estimasi sampainya semakin lama dari yang di tentukan.

Berikut ini adalah hasil penyebaran kuesioner prasurvey kepada 30 responden pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1

Hasil Pra Survey kualitas layanan indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Penilaian | Persentase |
| No | Pertanyaan | Ya | Persentase | Tidak | Persentase |
| 1. | Indah logistiik cargo mampu menjamin keamanan barang yang dikirim | 16 | 53,3% | 14 | 46,7% | 100% |
| 2. | Admin indah logistik cargo agen otonom nasution berkomunikasi baik dengan konsumen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas | 18 | 60% | 12 | 40% | 100% |
| 3. | Indah logistik cargo Konsisten dalam pelayanan jasa dan paket sampai sesuai dengan jadwal yang Ditentukan. | 12 | 40% | 18 | 60% | 100% |
| 4. | Pihak indah logistik cargo sigap dalam melayani konsumen yang bermasalah dalam pengiriman barang. | 17 | 56,6% | 13 | 43,3% | 100% |
| 5. | Indah logistik cargo selalu memastikan barang yang dikirim sesuai dengan barang yang diterima oleh konsumen | 10 | 33,3% | 20 | 66,7% | 100% |

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada pernyataan no 3 dan 5

Beberapa pengguna tidak setuju karena masih sering terjadi ketidak sesuaian estimasi sampai,misal estimasi yang ditentukan 8 hari sedangkan paket sampai kepada penerima dalam waktu 10 hari.Dan masih sering terjadi tertukarnya barang yang diterima oleh sipenerima paket.

Tabel 1.2

Hasil Pra Survey harga indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Penilaian | Persentase |
| No | Pertanyaan | Ya | Persentase | Tidak | Persentase |
| 1. | ongkir yang ditawarkan oleh indah logistik cargo agen otonom nasution medan cukup terjangkau | 19 | 63,3% | 11 | 36,7% | 100% |
| 2. | Ongkir yang ditawarkan oleh indah logistik cargo agen otonom nasution sesuai dengan kualitas yang di dapat | 11 | 36,7% | 19 | % | 100% |
| 3. | Ongkir yang ditawarkan oleh indah cargo agen otonom nasution medan lebih murah dari pengiriman yang lain | 23 | 76,7% | 7 | 23,3% | 100% |
| 4. | Ongkir yang ditawarkan oleh indah logistik cargo agen otonom nasution sesuai dengan manfaat yang di dapat | 10 | 33,3% | 20 | 66,7% | 100% |

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pada pernyataan no 2 dan 4

Beberapa pengguna tidak setuju karena walaupun mendapatkan ongkir yang murah tak jarang pengguna meresa kecewa karena ada beberapa tujuan dengan ongkir yang terlalu mahal sehingga membuat pengguna gagal mengirim paketnya di indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

Tabel 1.3

Hasil Pra Survey citra merek indah logistik cargo agen otonom nasution medan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Penilaian | Persentase |
| No | Pertanyaan | Ya | Persentase | Tidak | Persentase |
| 1. | Persepsi saya, indah logistik cargo agen otonom nasution medan merupakan pengiriman yang memang memiliki kualitas yang baik. | 10 | 33,3% | 20 | 66,7% | 100% |
| 2. | Dari segi merek, indah logistik cargo memiliki keunggulan tersendiri yang tidak dimiliki merek lain | 15 | 50% | 15 | 50% | 100% |
| 3. | Mengirim barang di indah logistik cargo agen otonom nasution medan bukan hanya karena terkenal tetapi juga memiliki pelayanan yang sangat baik. | 13 | 43,3 % | 17 | 56,7% | 100% |

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada pernyataan no 1 Beberapa pengguna tidak setuju karena walaupun memiliki kualitas yang baik dari pengiriman yang lain, indah logistik cargo agen otonom nasution medan masih sering membuat kecewa pengguna seperti barang yang mengalami kerusakan saat diterima oleh penerima.

Tabel 1.4

Hasil Pra Survey keputusan penggunaan indah logistik cargo agen otonom nasution medan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Penilaian | Persentase |
| No | Pertanyaan | Ya | Persentase | Tidak | Persentase |
| 1. | Banyak promo hemat dan membuat anda tertarik mengirim barang di indah logistik cargo agen otonom medan. | 20 | 66,7% | 10 | 33,3% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Pengiriman indah logistik cargo sering dipilih sebagai pengiriman santai dikarnakan estimasi yang lumayan lama namun ongkirnya lebih murah dari ekspedisi lainnya. | 13 | 43,3 % | 17 | 56,7% | 100% |
| 3. | Saya yakin sudah mengambil keputusan yang tepat saat mengirim barang di indah logistik cargo agen otonom nasution medan. | 15 | 50% | 15 | 50% | 100% |
| 4. | Di indah logistik cargo agen otonom nasution medan membuat dua metode pembayaran, yaitu cash dan transfer. | 20 | 66,7% | 10 | 33,3% | 100% |

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa pada pernyataan no 2 dan 3

Beberapa pengguna kurang setuju karena walaupun pengguna sudah mengetahui estimasi penerimaan paket yang lumayan lama, hal ini membuat indah logistik cargo semakin lebih santai dalam pengantarkan paket kepada penerima.dan tidak jarang pengguna pengambil keputusan untuk mengirim barang melalu indah cargo hanya karena ongkir yang murah tanpa mempertimbangkan estimasi sampai yang cukup lama.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, “pengaruh kualitas layanan logistik,harga,dan citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut sugiyono (2016), “Identifikasi Masalah adalah pertajaman berbagai faktor unsur atau faktor terkait terhadap topik atau masalah yang akan diteliti”. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki masalah kurangnya pelayanan terhadap customer yang menyebabkan ketidak nyaman customer saat melakukan pengiriman barang.

2. Terdapat perbedaan harga yang lebih murah dibandingkan pengiriman yang lain menyebabkan customer lebih memilih mengirim barang/paketnya melalui indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

3. Citra merek yang dimiliki indah logistik cargo agen otonom nasution medan cukup bagus karenanya banyak pelanggan yang mengunakan ekspedisi indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

4. Kualitas layanan logistik,harga dan citra merek yang diberikan kepada konsumen cukup membantu pengguna agar memilih untuk mengirim paket kepada indah logistik cargo.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah yang ada, penelitian ini lebih memfokuskan pengaruh kualitas layanan logistik,harga,dan citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi indah logistik cargo agen otonom nasution medan

1.4 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2017), “Rumusan masalah adalah merupakan pertanyaan penelitian, sebagai panduan bagi peneliti untuk menentukan teori yang akan di pakai, perumusan hipotesis, pengembangan instrument danteknik statistic untuk analisa data”. Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan logistik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan?

2. Apakah pengaruh harga berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan?

3. Apakah pengaruh citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan?

4. Apakah pengaruh kualitas layanan logistik,harga dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan penggunaan indah logistik cargo agen otonom nasution medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menurut Arikunto (2018) adalah untuk merumuskan pertanyaan pertanyaan danmerumuskan jawaban- jawaban terhadap pertanyaan rumusan penelitian tersebut. Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan logistik terhadap kepuasan konsumen konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

3. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan logistik,harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan penulis tentang objek yang diteliti baik secara teoritis maupun secara aplikasi.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan Informasi dan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan mengenai strategi bersaing. Selain itu dapat memberikan saran dan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

3. Bagi Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah

Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya guna menambah perkembangan ilmu pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.