

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian suatu negara sangat membutuhkan sarana dan prasarana transportasi yang handal dimana barang-barang hasil produksi perlu untuk didistribusikan ke seluruh pelosok negeri dan dunia, saat ini jasa pengiriman mengalami peningkatan cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat mudah, cepat, aman dan praktis dalam segala hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis *e-commerce* menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang.

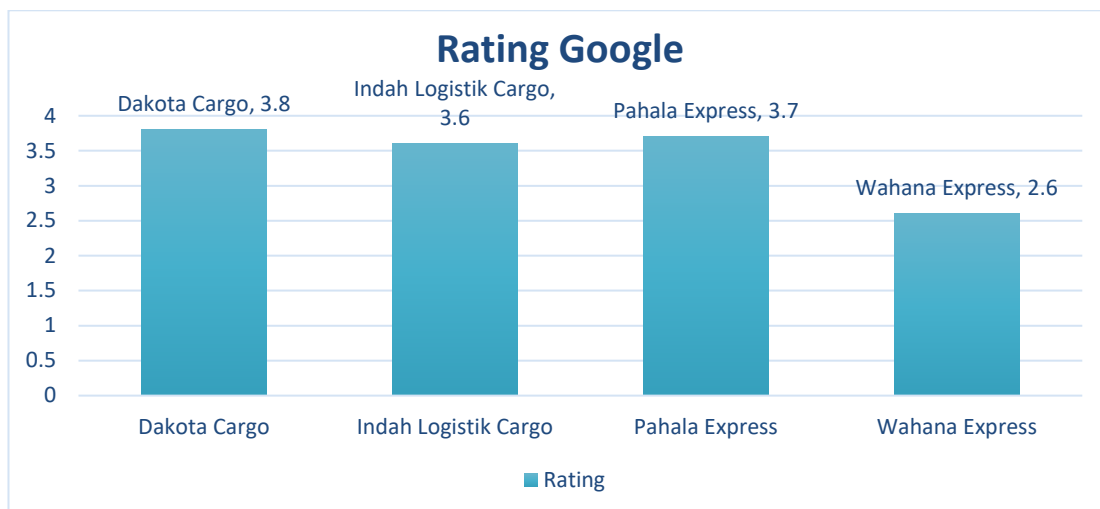
Persaingan jasa pengiriman barang di Indonesia pada saat ini semakin meningkat, seiring dengan banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis yang bergerak dalam bidang yang sama.

Dalam menghadapi persaingan perusahaan jasa pengiriman, diperlukan adanya harga yang bersaing dan pelayanan yang memuaskan. Salah satu jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman adalah Dakota Cargo. Dakota Cargo tergabung dalam sebuah wadah yang bernama ASPERINDO, berdasarkan survei yang dilakukan jasa pengiriman dibawah ini adalah jasa pengiriman yang memiliki kemiripan dari jenis paket pengiriman yang ditawarkan oleh Dakota Cargo.

**Tabel 1.1.** Nama Jasa Pengiriman

No.	Jasa Pengiriman
1.	Indah Logistik Cargo
2.	Pahala Express
3.	Wahana Express

*Sumber : (<https://asperindo.id>, 2020)*



**Gambar 1.1.** Rating Google Review Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

*Sumber : pencarian google reviews 2020*

Berdasarkan gambar 1.1, rating tertinggi dimiliki oleh Dakota Cargo dengan rating 3.8 dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya. Saat ini perusahaan dituntut apakah mereka mampu memenuhi kebutuhan konsumen agar bisa menghasilkan keuntungan dan laba bagi perusahaan dan mampu bersaing dengan pesaing lain dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan terhadap konsumen salah satunya yaitu perusahaan jasa pengiriman barang Dakota Cargo di Bekasi.

Hal penting yang harus diutamakan oleh perusahaan jasa pengiriman/kurir adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Demi tercapainya kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan, harga juga mempunyai peluang untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Berikut ini adalah tabel perbandingan tarif pengiriman jasa ekspedisi antara Dakota Cargo, Indah Logistik Cargo, Pahala Express, dan Wahana Express yang di kirim dari Bekasi tujuan Jambi dengan berat 10 kg dan tujuan Surabaya dengan berat 10 kg.

**Tabel 1.2.** Perbandingan Harga Jasa Pengiriman Bekasi – Jambi 10kg

No.	Jasa Pengiriman	Tarif/kg	Min Kg	Est Pengiriman
1.	Dakota Cargo	Rp. 4.950	20 Kg	5-6 hari
2.	Indah Logistik Cargo	Rp. 16.160	1-10 Kg	3-4 hari
3.	Pahala Express	Rp. 8.500	5 Kgp 41.000	5-6 hari
4.	Wahana Express	Rp. 10.000	10 Kg	5-6 hari

Sumber:<http://www.cektarif.com/2020>

**Tabel 1.3.** Perbandingan Harga Jasa Pengiriman Bekasi – Surabaya 10kg

No.	Jasa Pengiriman	Tarif/kg	Min Kg	Est Pengiriman
1.	Dakota Cargo	Rp. 2.700	20 Kg	4-5 hari
2.	Indah Logistik Cargo	Rp. 11.615	1-10 Kg	2-3 hari
3.	Pahala Express	Rp. 7.000	5 Kgp 35.000	2-3 hari
4.	Wahana Express	Rp. 8.000	10 Kg	2-3 hari

Sumber:<http://www.cektarif.com/2020>

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keempat jasa pengiriman barang tersebut memiliki beberapa jenis pengiriman dengan harga dan estimasi waktu yang bisa dipilih pelanggan sesuai kebutuhannya. Namun Dakota Cargo memiliki harga yang lebih murah dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya.

Saat ini, sebagian besar perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia memiliki sistem yang menyediakan informasi barang yang dikirim oleh pelanggannya melalui internet. Layanan sistem pelacakan online untuk membantu memenuhi kebutuhan dalam pengecekan posisi barang saat pengiriman dengan

menggunakan Nomor Resi Pengiriman hingga kemudahan mengetahui data harga kirim dari berbagai jasa pengiriman.

Terima kasih telah menggunakan jasa layanan kami, berikut adalah informasi perjalanan dan posisi terakhir paket kiriman anda

PAKET KIRIMAN DENGAN NOMOR [ 104092020a000036 ]

TANGGAL	KETERANGAN	POSISI BARANG
09/04/2020 [ 10:38:58 ]	Barang Diterima Oleh : ahmad, Jam 10:38	DITERIMA
09/04/2020 [ 10:11:30 ]	Barang Diloper Oleh Petugas : 047000008/9//2020/LA	Dalam Proses Pengantaran
09/02/2020 [ 15:20:38 ]	Barang Sampai di : SUKABUMI CABANG	Sukabumi
09/01/2020 [ 20:34:00 ]	Barang Berangkat Ke : SUKABUMI CABANG, Dengan Nomor SP : SA1040920200100 / Nomor BTT : 104092020A000036	Dalam Perjalanan
09/01/2020 [ 08:50:43 ]	Barang Dibuatkan BTT Oleh : BEKASI CABANG, PT. DAKOTA BUANA SEMESTA. Untuk Tujuan : JL PELABUHAN II KM 19 RT 04/07, Sukabumi, Cikembar	Bekasi

Activate \n Go to PC set

**Gambar 1.2.** tracking pengecekan kiriman barang dakota cargo barang diterima

Sumber : [www.dakotacargo.co.id/result.asp/2020](http://www.dakotacargo.co.id/result.asp/2020)

Terima kasih telah menggunakan jasa layanan kami, berikut adalah informasi perjalanan dan posisi terakhir paket kiriman anda

PAKET KIRIMAN DENGAN NOMOR [ 104102020a000027 ]

TANGGAL	KETERANGAN	POSISI BARANG
10/01/2020 [ 14:49:11 ]	Barang Dibuatkan BTT Oleh : BEKASI CABANG, PT. DAKOTA BUANA SEMESTA. Untuk Tujuan : URBAN KITCHEN JL STASIUN DELANGGU NO 35, Klaten, Sabrang	Bekasi
09/30/2020 [ 22:42:22 ]	Barang Berangkat Ke : KLATEN CABANG, Dengan Nomor SP : SA1040920202558 / Nomor BTT : 104102020A000027	<a href="#">Lihat Pada Peta</a>

**Gambar 1.3.** tracking pengecekan kiriman barang dakota cargo on proses

Sumber : [www.dakotacargo.co.id/result.asp/2020](http://www.dakotacargo.co.id/result.asp/2020)

Berdasarkan gambar 1.2 tracking pengecekan kiriman barang dakota cargo mudah dipahami dan dimengerti konsumen atau pelanggan terhadap pengiriman barang yang dilakukan dari mulai tanggal pengiriman, pemberangkatan sampai dengan barang diterima. Dan berdasarkan gambar 1.3 pelanggan dapat mengetahui

posisi armada yang membawa barang kiriman pelanggan tersebut karena adanya sistem gps track pada setiap armada yang digunakan oleh Dakota Cargo.

PT Dakota Cargo berdiri sejak tahun 1996 bertempat di Jl. Wibawa Mukti II No. 8 Jati Asih Bekasi dan merupakan sebuah perusahaan jasa pelayanan pengiriman barang ke seluruh Indonesia. PT Dakota cargo mempunyai Misi melayani kebutuhan logistik barang yang berkesinambungan ke seluruh Indonesia dengan memberikan jaminan bahwa barang tepat berada ditempat yang tepat dan pada saat yang tepat melalui layanan jasa yang cepat, aman dan bertanggung jawab.

PT Dakota Cargo mempunyai Empat Pilar dalam pelayanannya :

1. Aman / Secure

Pilar pertama yang mutlak harus diberikan sebuah perusahaan jasa titipan kepada seluruh pelanggannya, tanpa hal tersebut maka jangan berharap pelanggan akan melakukan repeat order / merekomendasikan jasa Dakota kepada pihak lain.

2. Cepat / Faster

Pilar yang kedua teruji dan dibuktikan didalam bisnis jasa pengiriman, dimana semakin cepat barang disampaikan ke pelanggan, semakin sering pelanggan tersebut menggunakan jasa Dakota.

3. Nyaman / Comfortable

Pilar ketiga merupakan nilai tambah dimana pelanggan mendapatkan kenyamanan dengan layanan terbaik dari Dakota.

4. Harga Bersaing / Price Competitive

Pilar keempat merupakan hal yang harus diperhatikan untuk di pertimbangkan dengan baik dalam memenangkan persaingan, dimana saat ini pasarnya Hyper Competitive, yang mana konsumen semakin cerdas dalam menyikapi pemilihan jasa.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah *harga*, *kualitas pelayanan*, dan *web tracking system* apakah dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan

sangat dibutuhkan oleh penyedia jasa dan menjadi tolak ukur untuk perkembangan perusahaan.

Variabel harga yang dimaksud dalam penelitian ini adalah harga kirim atau tarif pengiriman jasa ekspedisi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah penelitian, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harga mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Dakota Cargo?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Dakota Cargo ?
3. Apakah web tracking system mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Dakota Cargo ?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan web tracking system mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Dakota Cargo ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal berikut:

1. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman PT. Dakota Cargo.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman Dakota Cargo.
3. Pengaruh web tracking system terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman PT. Dakota Cargo.
4. Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan web tracking system yang menggunakan jasa pengiriman Dakota Cargo.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan pemahaman mengenai tarif pengiriman, kualitas pelayanan, dan web tracking system terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Dakota Cargo.

## 2. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran berupa ide atau saran sebagai acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta dapat digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan informasi yang lebih mudah dengan mengikuti perkembangan teknologi, dan harga yang dapat bersaing dan meningkatkan kualitas pelayanan.