BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Distributor di Indonesia sangat diminati oleh para kalangan masyarakat. Terutama distributor yang menjual serta mengirim suatu barang yang saat ini sangat dibutuhkan oleh para masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam perkembangan jaman saat ini, banyak perusahaan yang bergerak dibidang Distributor. Persaingan untuk menjadi perusahaan yang terbaik pun harus dicapai agar perusahaan dapat tetap bertahan hal ini juga berpengaruh bagi perusahaan yang bergerak dibidang Distributor. Pengiriman barang ini hal yang sangat penting karena mencakup pembeli dan penjual bagi distributor terhadap pelanggan, pengiriman barang selalu dituntut untuk memberikan kualitas pengiriman, waktu, dan pelayanan yang terbaik serta menginginkan barang sampai dengan keadaan aman, cepat dan tepat.

Agen Anki inka telah berjalan kurang lebih 10 tahun lamanya yang berfokus pada bidang riteal penyedian produk serta pengiriman barang yang diberikan oleh agen ini selama berjalannya perusahaan agen ini memberikan pelayanan terhadap konsumen, dengan adanya penilaian dari konsumen maka perusahaan dapat mengetahui hal-hal yang memuaskan oleh konsumen, serta hal-hal yang tidak puas yang dirasakan oleh konsumen, salain itu adanya kerusakan barang yang dikirim, serta keterlambatan waktu dalam proses pengiriman, serta pelayanan yang kurang memuaskan yang dirasakan oleh konsumen.

Kualitas pengiriman saat ini perlu diperhatikan karena bisa berpengaruh terhadap kepuasaan para konsumen. Pentingnya sebuah kualitas dalam suatu produk atau jasa karena berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keingan para konsumen dengan ketepatan waktu yang diharapkan kan oleh konsumen. Untuk menjamin kualitas pengiriman barang yang dilakukan oleh agen ini konsumen yang telah membeli ke agen ini serta mendapatkan kulitas pengiraman barang yang telah dibeli maka agen ini harus bisa memberikan kejaminan atas barang yang dikirim kepada setiap konsumen. Jika

konsumen mendapatkan kendala seperti barang yang telah diterima mengalami kerusakan atau ketidak cocokan dan sebagainya apa bila masih dalam ruang lingkup agen maka akan ada pertanggung jawaban atas keluhan yang diterima oleh konsumen, namun bila di luar ruang lingkup agen maka tidak ada tanggung jawab dari agen ini.

Berikut adalah jenis-jenis keluhan para konsumen atas kerusakan barang yang diterima sebagai berikut:

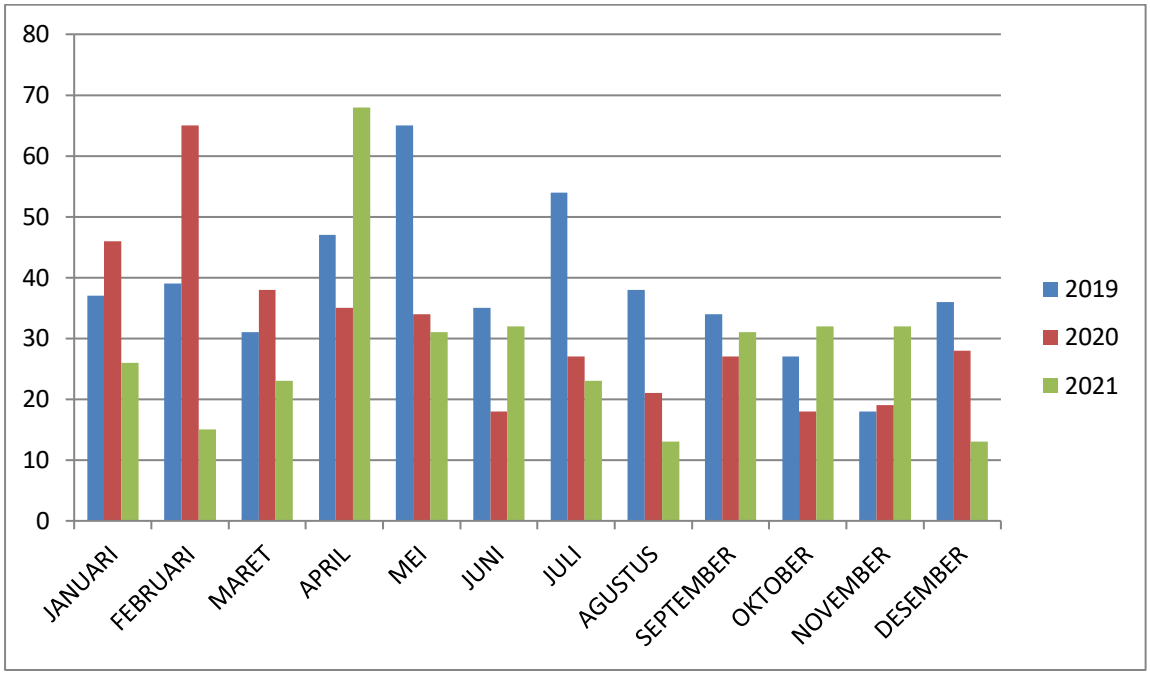
Tabel 1.1 Jenis-jenis Keluhan konsumen

No	Jenis Keluhan	Tanggapan Perbaikan
1.	Produk yang rusak	Penggantian baru
2.	Terdapat produk yang bocor	Penggantian baru
3.	Ketidak cocokan produk	Di tukar dengan sesuai

Sumber: Agen Anki inka (2021)

Setalah mengetahui jenis jenis keluhan pada agen ini penulis mengambil data mengenai jumlah unit atau konsumen yang melakukan keluhan pada setiap bulannya. Berikut ini data yang diperoleh atas jumlah keluhan yang diterima dari pengaduan konsumen berikut ini gambar data keluhan setiap bulannya.

Tabel 1.2 Data Keluhan konsumen pada Bulan Januari-Desember 2021



Sumber: Agen Anki inka (2021)

Tabel 1.3 Data Pembelian Retailer di Agen Anki Inka selama 1 Tahun (2021)

NO	Nama Retailer	Pembelian Per-Tahun
1	Ibu Tarsem	175.500.000
2	Ibu Ajeng	165.480.000
3	Hj. Icang	158.538.000
4	Ibu . Eka	157.730.000
5	Bp.Ali	155.800.000
6	BP. Eko	148.800.000
7	Ibu. Sainah	148.730.000
8	Ibu . Darti	145.373.000
9	Bp.Udin	137.414.000
10	Ibu. Sinta	135.485.000
11	Ibu. Ulfa	135.344.000
12	Ibu. Ika	135.100.000

13	Bp. Udin	135.000.000
14	Ibu, Euis	134.400.000
15	Bp. Awi	133.482.000
16	Bp. Ruben	130.488.000
17	Ibu. Bintang	128.800.000
18	Bp. Yatno	127.328.000
19	Ibu. Euis Yasmilah	122.483.200
20	Ibu. Ratna	118.844.000
21	Bp. Asmin	118.790.000
22	Ibu. Karmila	117.800.000
23	Bp. Oman	117.700.000
24	Bp. Miati	115.480.000
25	Bp. Rahmat	115.444.000
26	Bp. Tusna	113.923.000
27	Ibu. Nining	103.480.000
28	Bp. Sudarmo	101.480.000
29	Bp.Aris	101.444.000
30	Bp. Toha	100.317.000

Berdasarkan data Tabel diatas atas jenis keluhan yang diterima oleh pihak agen jenis keluhan yang paling banyak mengarah kepada satu jenis yaitu produk yang bocor pada saat proses pengiriman berjalan, dari tiga jenis keluhan konsumen agen anki inka. Oleh karena itu diperlukannya pengukuran kuliatas pengiriman kepada pihak manajemen Agen anki inka agar dapat memberikan kualitas pengiriman yang lebih berkulitas kepada pihak kosumen agar konsumen dapat mersakan kepuasaan atas kualitas pengiriman yang diberikan oleh Agen anki inka.

Kualitas pelayanan salah satu menjadi hal penting bagi kelangsungan perusahaan agar dapat mencapai tujuan, dengan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dengan hal ini maka konsumen dapat senantiasa kembali untuk membeli barang maupun jasa pada perusahaan tersebut. Perusahaan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terbaik

agar mampu menarik hati para konsumen dari hal ini maka perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang menguntungkan bagi perusahaan.

Waktu menjadi hal yang paling penting bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman. Karena waktu dapat menentukan tingkat kepuasaan konsumen dalam menerima barang. Sebagai sebuah perusahaan yang menerapkan sistem pengiriman harus lebih mengutamakan kecepatan waktu dalam proses pengiriman. Waktu menjadi penilaian bagi kepuasan konsumen karena dengan kecepatan yang di peroleh dalam pengiriman membuat konsumen dapat memberikan penilaian yang baik atau buruk. Ketepatan pengiriman maka memberikan nilai yang baik terhadap kepuasan konsumen, keterlambatan pengiriman maka memberikan nilai yang buruk terhadap kepuasan konsumen. Waktu pengiriman sangat di perlukan guna memberikan kesan kepuasan terhadap konsumen.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis ingin lebih mengetahui tentang permasalahan yang ada pada Agen Anki Inka dengan judul ***"Pengaruh kualitas pelayanan, dan waktu pengiriman,terhadap kepuasan pelanggan pada Agen Anki Inka"***

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalah yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kualitas pengiriman yang masih belum maksimal
2. Waktu pengiriman yang masih belum tepat pada waktunya
3. Pelayanan yang diberikan masih kurang baik untuk konsumen
4. Banyaknya produk yang tidak tertata dengan rapih membuat pelanggan sulit untuk Mencari produk
5. Kepuasaan pelanggan yang belum maksimal

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, beberapa batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di Agen Anki inka
2. Data yang digunakan merupakan data pengiriman yang berlangsung saat penelitian Selama waktu penelitian
3. Tidak melakukan perubahan terhadap sistem pengiriman di Agen Anki Inka
4. Tidak melakukan perhitungan biaya atas perbaikan sistem pengiriman
5. Tidak ada penambahan atau pengurangan fasilitas selama penelitian
6. Tidak ada penambahan sistem pengiriman selama penelitian berlangsung

1.4 Perumusan Masalah

Melihat rumusan masalah diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana secara keseluruhan kualitas pelayanan, waktu pengiriman, secara simultan Terhadap kepuasaan retailer ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasaan retailer ?
3. Bagaimana waktu pengiriman secara parsial terhadap kepuasaan retailer ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang ada diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasaan retailer ?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial waktu pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasaan retailer ?

3. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan, waktu pengiriman Berpengaruh terhadap kepuasaan retailer ?

1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat bermanfaat sebagai masukan untuk para pelaku usaha yang bergerak di bidang Pengiriman barang yang berhubungan dengan konsep mengenai kualitas pengiriman Waktu pengiriman pelayanan.
2. Membantu mengembangkan ilmu terutama dalam bidang manajemen pemasaran sera Melengkapi kajian-kajian teori-teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan Kualitas pengiriman waktu pengiriman pelayanan
3. Menambah wawasan serta ilmu bagi penulis yang melakukan penelitian
4. Menambah wawasan serta ilmu bagi yang membaca ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variable dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran serta solusi untuk pihak pada obyek tersebut