

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Ketatnya dunia bisnis di era globalisasi saat ini mendorong para pelaku bisnis untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Tuntutan untuk memenuhi harga yang bersaing dihadapkan terhadap upaya untuk memuaskan pelanggan. Termasuk mengupayakan dalam peningkatan produktivitas dan menciptakan strategi bersaing di pasar sebagai langkah memenuhi harapan pelanggan.

Dengan demikian perusahaan memiliki peranan penting dalam pengembangan produk dan jasa dalam meningkatkan perekonomian nasional. Sehingga perusahaan memiliki keunggulan bersaing atas produk dan jasa yang ditawarkannya. Dengan memberikan kepuasan pelanggan melalui peningkatan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi diharapkan mampu bertahan dalam menciptakan nilai yang lebih baik daripada pesaingnya. Termasuk dalam aspek bidang jasa logistik atau pengiriman barang yang memerlukan konsistensi dalam jangkauan ketepatan waktu pengiriman yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Perusahaan harus memperhatikan mengenai ketepatan waktu pengiriman produk karena ketepatan waktu pengiriman produk adalah hal yang sangat penting, pengiriman produk pesanan tepat waktu merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman adalah

waktu sejak pelanggan memesan produk hingga produk sampai ke tangan pelanggan. Estimasi kedatangan produk biasanya menjadi patokan pelanggan untuk menentukan apakah jasa pengirimannya bagus atau tidak.

Ketepatan waktu pengiriman produk ditetapkan oleh perusahaan biasanya pengiriman dilakukan setelah dua hari pemesanan dari depo Bandung lalu dikirim kepada ribuan outlet pelanggan di daerah Bandung. Hal ini tentunya perusahaan sangat ingin memberikan kepuasan kepada pelanggan dari waktu pengiriman yang telah di estimasikan oleh perusahaan itu sendiri. Dimana pelanggan tidak harus menunggu waktu lama untuk mendapatkan barang yang dia pesan.

Ketepatan waktu pengiriman produk yang diberikan perusahaan dan kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan keuntungan yang akan di dapat oleh perusahaan, karena dengan ketepatan waktu pengiriman produk yang memenuhi keinginan pelanggan sehingga perusahaan tertanam didalam benak pelanggan, hal ini tentunya menguntungkan bagi pihak perusahaan karena pelanggan dapat melakukan promosi secara tidak langsung kepada teman, keluarga ataupun kepada orang lain untuk mengkonsumsi produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah level kepuasan yang bisa dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu produk baik berupa barang ataupun jasa setelah mereka membandingkan dengan apa yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas jika apa yang mereka dapatkan melebihi dari apa yang mereka harapkan dari produk atau jasa tersebut. Namun, menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah proses yang mudah karena juga membutuhkan komitmen dan dukungan aktif dari karyawan dan pemilik perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan

kepuasan pelanggan, karena dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pengusaha dan pemilik bisnis dapat mengetahui tentang keluhan dan reaksi dari pelanggan yang menerima layanan atau produk. Berdasarkan keluhan atau komplain tersebut, perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan penawaran produknya agar dapat bersaing dan mengungguli para pesaingnya.

Sebagai mana pula permasalahan yang dihadapi oleh PT Sinar Niaga Sejahtera yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pendistribusian barang. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari PT Garuda Food Beverage Jaya dan sekaligus menjadi perusahaan distributor untuk perusahaan tersebut. Produk-produk yang didistribusikan oleh PT Sinar Niaga Sejahtera terdiri dari makanan dan minuman berbagai jenis, ukuran dan rasa seperti Leo, Kacang Garuda, Pilus Garuda, Permen Ting-ting, Gery, Chocolatos, Super O2, Clevo dan My Tea. Produk-produk ini disebarakan kepada pelanggan PT Sinar Niaga Sejahtera yaitu tradisional seperti pasar, grosir, warung dan market.

PT Sinar Niaga Sejahtera mendistribusikan produk dengan cara *taking order*. Proses distribusi tersebut diawali dengan *salesman* mengunjungi *outlet* berdasarkan Jadwal Kunjungan *Salesman* (JKS) untuk masing-masing wilayah yang telah ditetapkan, kemudian salesman melakukan order dan menginputkan data sesuai pesanan dari *outlet* tersebut melalui *smartphone*. Setelah pukul 15.00 WIB, semua data *order* tersebut dikumpulkan untuk dijadikan sebagai *Salesman Order* (SO), kemudian SO tersebut diberikan kepada koordinator *dropping* yang

akan bertugas dalam pembuatan Permintaan Barang (PB). Permintaan barang tersebut dicetak dan diberikan ke bagian gudang untuk diproses. Selanjutnya barang dikeluarkan dari gudang dan dilakukan proses muat (*loading*) ke dalam mobil sesuai dengan PB. Kendaraan yang telah selesai melakukan proses *loading* akan berangkat menuju *outlet* untuk mengirimkan barang yang dipesan. Produk akan dikirimkan ke *outlet* satu hari setelah melakukan *order* karena produk yang terdapat pada perusahaan termasuk kepada produk *fast moving consumer goods* (FMCG) yang membutuhkan penanganan cepat untuk dikirim.

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung peneliti menemukan permasalahan terkait kepuasan pelanggan, hal itu dapat diamati dari indikator sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan, kesesuaian harapan pelanggan kepada PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung masih kurang, karena masih sering ditemukan produk yang gagal dikirim oleh sales yang disebabkan oleh beberapa faktor. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pengiriman PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung pada tahun 2022**

Bulan	Target	Realisasi	Presentase
September	14.000 pengiriman	12.500 pengiriman	89%
Oktober	14.000 pengiriman	11.500 pengiriman	82%
November	14.000 pengiriman	12.000 pengiriman	86%
Desember	14.000 pengiriman	11.000 pengiriman	79%

*Sumber: PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, 2023*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman disebabkan oleh beberapa faktor masalah yaitu adanya *double order* yang

dilakukan sales dan pelanggan, toko tutup karena driver datang pada saat toko sudah waktunya tutup sehingga barang tidak bisa dikirim tepat waktu dan akan dikirim kembali keesokan harinya, stock produk di perusahaan tidak cukup karena produknya masih di produksi sehingga barang pesanan pelanggan di pending terlebih dahulu sampai produk cukup untuk memenuhi pesanan pelanggan. Dari data keterlambatan pengiriman diatas dapat membuat pelanggan tidak puas dan akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

2. Kesiapan merekomendasikan, kesiapan merekomendasikan merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada teman, keluarga atau kerabat. Beberapa pelanggan tidak mau merekomendasikan karena pelayanan pengiriman yang diberikan oleh PT Sinar Niaga Sejahtera masih belum baik karena masih ada keluhan pelanggan atas keterlambatan dalam pengiriman barang yang telah melebihi estimasi yang sudah ditentukan sejak awal, sehingga dapat menyebabkan para pelanggan tidak merasakan kepuasan karena tingkat pengiriman produk yang kurang cepat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Data Keluhan Pelanggan PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung pada tahun 2022**

Keluhan Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Keluhan	Presentase
Produk yang dikirim tidak sesuai orderan	15.442	1.080	6,99%
Produk yang dikirim rusak	15.442	617	3,99%
Lambatnya respon complain	15.442	308	1,99%
Lambatnya pengiriman	15.442	6.176	39,99%

*Sumber: PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, 2023*

Berdasarkan tabel 2.1 diatas menunjukkan bahwa terdapat jumlah komplain sebanyak 8.181 keluhan. Mengenai produk yang dikirim tidak sesuai orderan yaitu 1.080 keluhan, produk yang dikirim rusak yaitu 617 keluhan. Lambatnya respon komplain yaitu 308 keluhan dan lambatnya pengiriman barang yaitu 6.176 keluhan. Dengan banyaknya jumlah keluhan pada lambatnya pengiriman barang dapat membuat pelanggan tidak puas dan akan berdampak pada kepuasan pelanggan sehingga akan mengakibatkan pelanggan beralih pada perusahaan lain dan tidak mau merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Berdasarkan indikator diatas, masalah tersebut diduga oleh adanya faktor sebagai berikut:

### *1. Delivery Time*

Estimasi waktu pengiriman produk yang dilakukan perusahaan dari pelanggan memesan produk hingga tiba di pelanggan masih sering terjadi keterlambatan pengiriman produk, sehingga menyebabkan banyak pelanggan yang tidak merasa puas. Contohnya produk yang dikirim seharusnya 2 hari setelah pemesanan tetapi pada saat pelanggan memesan dikirim 4 hari setelah pemesanan sehingga pelanggan menunggu terlalu lama.

### *2. Delivery Flexibility*

Delivery Flexibility merupakan penilaian sejauh mana pelanggan dapat memiliki pesannya secara fleksibel (waktu dan produk merupakan kunci utama). Saat dimana pelanggan membutuhkan produk dan produsen mampu memberikan sesuai dengan tempat dan waktu yang secara acak. Maka layanan antar tersebut dapat dikatakan fleksibilitas.

PT Sinar Niaga Sejahtera belum bisa melakukan pemesanan secara fleksibel. Contohnya disaat pelanggan membutuhkan produknya segera dihari itu pada saat memesan, maka perusahaan belum bisa mengirim secara langsung karena harus memproses terlebih dahulu pesanan tersebut kepada pihak gudang. Sehingga menyebabkan para pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan produknya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul **“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung”**.

## **1.2 Fokus Penelitian dan atau Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian akhir ini adalah:

1. Bagaimana gambaran umum PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung?
2. Bagaimana pelaksanaan ketepatan waktu pengiriman produk pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung?
3. Bagaimana kondisi kepuasan pelanggan pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung?
5. Apa hambatan dalam ketepatan waktu pengiriman produk pada PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung dan bagaimana usaha untuk mengatasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran umum pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan ketepatan waktu pengiriman produk pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung.
3. Untuk mengetahui kondisi kepuasan pelanggan pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan yang ada pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung.
5. Untuk mengetahui hambatan dan upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan yang ada pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi kegunaan:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dimaksudkan sebagai sarana informasi dan referensi untuk penelitian lainnya, terutama dampak ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan. Juga dapat dijadikan sebagai referensi perpustakaan bagi Fakultas Administrasi Bisnis Universitas Pasundan.



## 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu pemasaran khususnya berkaitan dengan pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan.

### b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan PT Sinar Niaga Sejahtera untuk mengetahui besarnya pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan yang akan memakai jasa pengiriman produknya.

### c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca tentang pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga dapat menjadi referensi selanjutnya mengenai pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan.

## **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di kantor PT Sinar Niaga Sejahtera yang beralamat di Jl. Mengger Girang No.11 Pasirluyu Kecamatan Regol Kota Bandung Jawa Barat 40254.

