

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Indah Cargo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang dengan tujuan seluruh Provinsi dan Kabupaten yang ada di Indonesia. Jasa pengiriman paket memiliki prospek yang sangat baik tetapi kenyataannya sebagian besar pangsa pasar jasa pengiriman paket dikuasai oleh perusahaan jasa titipan lainnya seperti JNE, J&T Express, Si Cepat Express yang ada di Kota Lhokseumawe dan lain-lain.

PT. Indah Cargo sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman, terus berupaya memenuhi kebutuhan konsumen. Meskipun demikian, persaingan yang semakin ketat di industri logistik dan pengiriman membuat konsumen memiliki berbagai pilihan dalam menentukan penyedia jasa. Hal ini menimbulkan tantangan bagi PT. Indah Cargo dalam mempertahankan dan menarik konsumen. Di sisi lain, konsumen semakin kritis dalam memilih penyedia jasa pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Persepsi terhadap kualitas layanan, termasuk aspek kemudahan pelacakan, keamanan barang, dan ketepatan waktu, sering kali menjadi pertimbangan utama PT. Indah Cargo perlu memahami dengan baik preferensi konsumen agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengamatan pada PT. Indah Cargo dapat disimpulkan tingkat keputusan konsumen masih sangat rendah dikarenakan keputusan konsumen tersebut sangat dipengaruhi oleh harga, kualitas serta kecepatan pengiriman barang. Dari harga setiap pengiriman barang pada PT. Indah Cargo sudah tergolong murah dibandingkan dengan jasa pengiriman cargo lain yang jauh lebih mahal dari pada Indah Cargo. Tetapi tingkat peminat konsumen untuk melakukan pengiriman barang melalui Indah Cargo masih sangat sedikit dan masih belum mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Selain harganya, kualitas pelayanan merupakan bagian terpenting dalam menentukan keputusan konsumen.

Dari segi kualitas pelayanan dan kecepatan pengiriman PT. Indah Cargo selalu memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik kepada konsumen tetapi masih ada beberapa konsumen yang komplain atas pengiriman barang dibidang ketepatan waktu penerimaan barang. Berdasarkan latar masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil judul tentang “ **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman pada PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman pada PT. Indah Cargo?
3. Faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman pada PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman pada PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga,kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman pada PT. Indah Cargo.
3. Untuk mengetahui faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman pada PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe.

## **1.4 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.4.1 Batasan Masalah**

Agar pemecahan masalah dapat mencapai sasaran yang diinginkan, maka dibuat beberapa batasan masalah, adapun batasan-batasan masalah dari penelitaian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di PT. Indah Cargo.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada Sistem Pengambilan Keputusan Konsumen pada PT. Indah Cargo.
3. Yang menjadi responden dalam penelitian ini ialah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman pada PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe.
4. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS.
5. Usia responden dalam pengisian kuesioner adalah dari usia 15 tahun sampai dengan usia 50 tahun.

### **1.4.2 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada saat penelitian tempat yang menjadi objek penelitian dalam kondisi normal.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah benar.
3. Responden paham terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada kuesioner.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe, kontribusi penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen sebagai bahan acuan pembanding dalam

usaha untuk penyempurnaan dan meningkatkan pemasaran jasa pengirimannya dimasa yang akan datang sesuai dengan kebutuhan pasar.

2. Bagi Program Studi Teknik Industri Universitas Malikussaleh, sebagai bahan referensi yang dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan dalam bidang jasa pengiriman.
3. Bagi Peneliti, merupakan pengalaman praktis yang dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan untuk menambah pengalaman dalam kegiatan ilmiah, dan kemampuan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani pendidikan.