

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dibidang industri, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia.

Biaya pengiriman barang merupakan komponen biaya paling penting dalam menentukan laba atau rugi dari perusahaan ekspedisi. Salah satu faktor yang dominan dalam menentukan besar atau kecilnya biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan yaitu rute perjalanan yang ditempuh oleh perusahaan serta biaya jasa transportasi yang digunakan.

Melihat banyaknya jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia membuat para pelaku bisnis perlu menentukan jasa pengiriman yang tepat untuk digunakan. Melakukan survey terhadap jasa pengiriman yang akan digunakan penting dilakukan untuk mengetahui biaya pengiriman, dan waktu pengiriman terhadap penghantaran barang, serta asuransi atau jaminan pengiriman yang ditawarkan menjadi faktor yang harus dipertimbangkan dalam menggunakan jasa pengiriman barang.

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang.

Jajaran persaingan industri saat ini pemilihan dan penetapan tujuan harga ini dengan harapan bahwa tingkat penjualan atas produk yang dihasilkan akan meningkat bila dibandingkan dengan perusahaan lain, secara tidak langsung akan memperbaiki *market share* yang dimiliki perusahaan dalam jajaran industri yang sama. Tujuan penetapan harga ini diharapkan setidaknya-tidaknya mampu mempertahankan atau memperbaiki *market share* yang dimiliki perusahaan dalam jajaran persaingan industri saat ini. Pemilihan dan penetapan tujuan harga ini dengan harapan bahwa tingkat penjualan atau produk yang dihasilkan akan meningkat bila dibandingkan dengan perusahaan lain, secara tidak langsung akan memperbaiki *market share* yang dimiliki perusahaan dalam jajaran internal yang sama.

Jasa pengiriman adalah suatu organisasi laba atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam pengiriman. Pengiriman yang dilakukan berupa barang, paket dan dokumen dapat dikirim untuk tujuan domestik maupun internasional melalui jalur darat, laut dan udara. Kemajuan teknologipun menjadikan perusahaan jasa pengiriman memiliki sistem kerja yang modern. Salah satu keunggulan yang dimiliki perusahaan jasa pengiriman saat ini adalah sistem *online tracking*. Pada sistem ini perusahaan maupun konsumen dapat dengan mudah melacak keberadaan barang yang dikirim. Industri jasa pengiriman barang di Indonesia dikuasai oleh beberapa merek besar, antara lain Pos Indonesia, JNE, TIKI, Wahana, dan berbagai perusahaan jasa pengiriman lainnya. Barang yang dapat dikirim meliputi paket, dokumen dan lain-lain sesuai dengan standar persyaratan barang yang dapat dikirim masing-masing jasa pengiriman.

Dari sekian banyak itu, nama PT. JNE sudah sangat terkenal di *mindset* para pelaku bisnis *online* di Indonesia. PT. JNE telah menjelma menjadi tulang punggung (*backbone*) lalu lintas barang dagangan antara penjual dan pembeli. Karena itulah banyak juga pihak yang merasa diuntungkan namun tidak sedikit yang dirugikan. Setiap kali ada post terbaru hampir dapat dipastikan akan ada balasan komentar pelanggan PT. JNE yang merasa tidak puas atas pelayanan. Dilema ini sebenarnya menarik karena mungkin sebagian dari pelanggan JNE belum terlalu paham mengenai proses pengiriman barang PT. JNE dari awal sampai akhir sehingga akan menimbulkan keraguan dan ketidakpastian. Disini saya akan menjadi pihak netral dan sedetail mungkin menjelaskan mengenai proses pengiriman barang PT. JNE. Sebelum kita masuk ke proses pengiriman barang PT. JNE, kita terlebih dulu harus tahu layanan paket apa yang kita gunakan. Saat ini PT. JNE menawarkan 3+1 paket populer untuk para pelanggannya antara lain:

Tabel 1-1  
Paket Populer

Services	Penjelasan Singkat
YES (Yakin Esok Sampai)	Kiriman anda akan dikirimkan keesokan harinya. (Max 1x24 jam).
REG (Reguler)	Kiriman anda akan dikirimkan maksimal 2-3 hari kerja. (Tergantung dari wilayah atau daerah alamat pengiriman).
OKE (Ekonomi)	Kiriman anda akan dikirim maksimal 4-7 hari kerja. (Tergantung dari wilayah atau daerah alamat pengiriman)
CTC (City to City)	Paket ini biasanya khusus untuk pengiriman intra kota yang masih berada dalam satu kawasan. Proses pengiriman 1-2 hari kerja.

Berdasarkan paparan di atas yang melatar belakangi pemilihan judul skripsi **“Pengaruh Biaya Pengiriman dan Waktu Pengiriman terhadap Pengantaran Barang pada PT. JNE Cabang Medan”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Biaya pengiriman berpengaruh terhadap penghantaran barang pada PT. JNE Cabang Medan.
2. Waktu pengiriman berpengaruh terhadap penghantaran barang pada PT. JNE Cabang Medan.
3. Biaya pengiriman dan waktu pengiriman berpengaruh terhadap penghantaran barang pada PT. JNE Cabang Medan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan pada penelitian ini perlu dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Penulis membatasi masalah penelitian pada pengaruh biaya pengiriman dan waktu pengiriman terhadap penghantaran Barang pada PT. JNE Cabang Medan.

### **1.4. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh biaya pengiriman terhadap penghantaran barang di PT. JNE Cabang Medan ?
2. Bagaimana pengaruh waktu pengiriman terhadap penghantaran barang di PT. JNE Cabang Medan ?
3. Bagaimana pengaruh biaya pengiriman dan waktu pengiriman terhadap penghantaran barang di PT. JNE Cabang Medan ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana biaya pengiriman mempengaruhi penghantaran barang di PT. JNE Cabang Medan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana waktu pengiriman mempengaruhi penghantaran barang di PT. JNE Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Biaya Pengiriman dan Waktu Pengiriman terhadap Penghantaran Barang bagaimana di PT. JNE Cabang Medan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti sebagai wahana melatih dan menulis serta berpikir ilmiah terutama pada bidang manajemen pemasaran, khususnya tentang Pengaruh Biaya Pengiriman dan Waktu Pengiriman terhadap Penghantaran Barang.
2. Bagi perusahaan, diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan yang mungkin berguna untuk alat bantu pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan sehubungan dengan pengaruh biaya pengiriman dan waktu pengiriman terhadap penghantaran barang.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengkaji masalah yang relevan dengan penelitian ini di masa mendatang.