

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia diketahui selaku negeri agraris di mana zona pertanian mempunyai kedudukan berarti dalam perekonomian nasional. Tidak hanya selaku penyedia kebutuhan pangan, zona pertanian pula selaku penyedia bahan baku industri. Dalam pembangunan nasional, zona pertanian jadi salah satu prioritas utama sebab kebanyakan penduduk Indonesia bekerja di zona pertanian. (Kusumawardhani, 2017) . Rata-rata Masyarakat Indonesia memakai pupuk dan pestisida untuk proses pertanian.

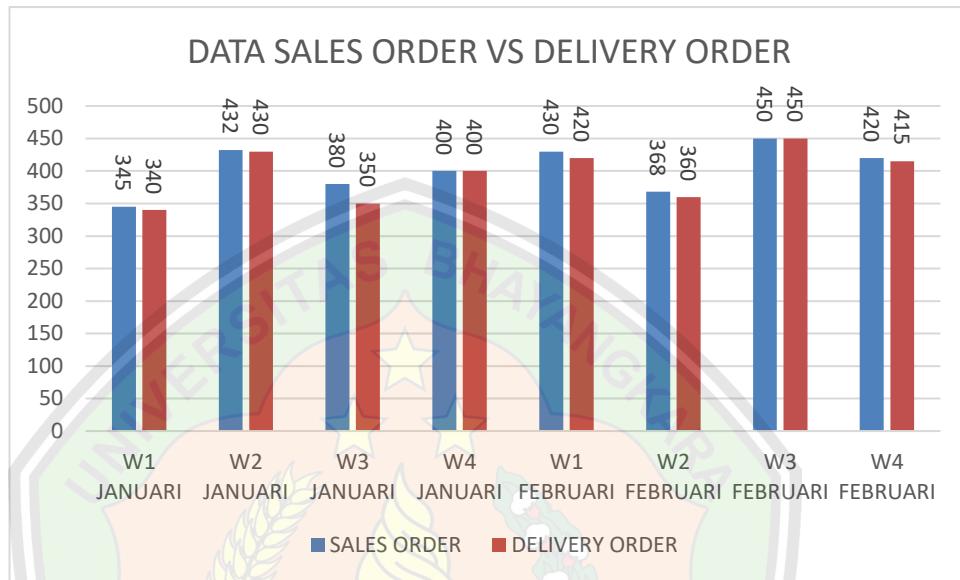
Perusahaan agrokimia yang ada di Indonesia memproduksi dan menawarkan produk untuk pertanian seperti Pestisida, Insektisida, Fungisida, Herbisida, dan pupuk kimia untuk mengoptimalkan proses Bertani yang bisa menghasilkan panen dan keuntungan yang maksimal.

CV Konita Agro Putra ini bergerak sebagai distributor di bidang agrokimia yang mendistribusikan berbagai macam obat pertanian dengan merk seperti aminosong, Agamex 20 EC, Agarel 555 Ec, Prospero 80 WP & Puanmur 50 SP. Dimana area distribusi meliputi wilayah priangan timur (Bandung, Tasikmalaya, Garut, Ciamis, Pangandaran) sampai dengan Karawang.

Akurasi dalam pengiriman penting untuk memastikan bahwa pelanggan menerima produk yang benar-benar mereka pesan dan tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman (Kurniawan, 2023).

Para petani sangat mempertimbangkan ketersediaan barang dalam memilih produk agrokimia yang akan digunakan dalam proses Bertani mereka, karena jika ada barang yang tidak tersedia Ketika di butuhkan petani ini sangat berpengaruh

terhadap proses Bertani mereka yang berefek langsung terhadap kepuasan para petani terhadap suatu produk agrokimia. Maka Perusahaan agrokimia harus memastikan akurasi dari pengiriman terhadap apa yang di minta atau di order oleh para petani.

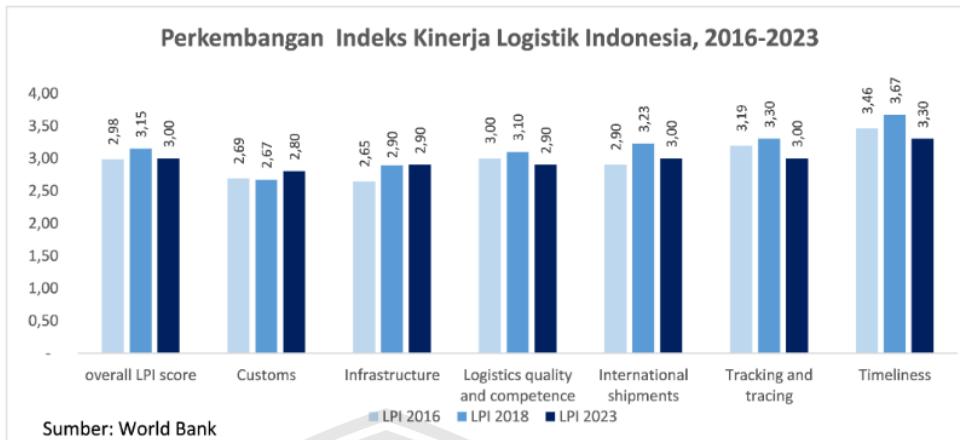


Gambar 1. 1 Data Sales Order vs Delivery Order

Sumber : (Data Internal CV Konita Agro Putra)

Dari data yang di sajikan terdapat problem bagaimana CV KAP beberapa kali tidak dapat memenuhi pengiriman barang yang di minta dari konsumen sehingga akurasi pengiriman menjadi kurang dari yang seharusnya. Hal ini terjadi karena ketersediaan barang yang kurang di Gudang.

Selain itu kecepatan pengiriman juga berpengaruh terhadap kepuasan para petani terhadap suatu produk agrokimia karena jika pengiriman lambat otomatis jadwal pemberian pupuk dan pestisida para petani akan meleset dan berpengaruh pada hasil panen yang Dimana para petani akan kecewa terhadap Perusahaan agrokimia tersebut.

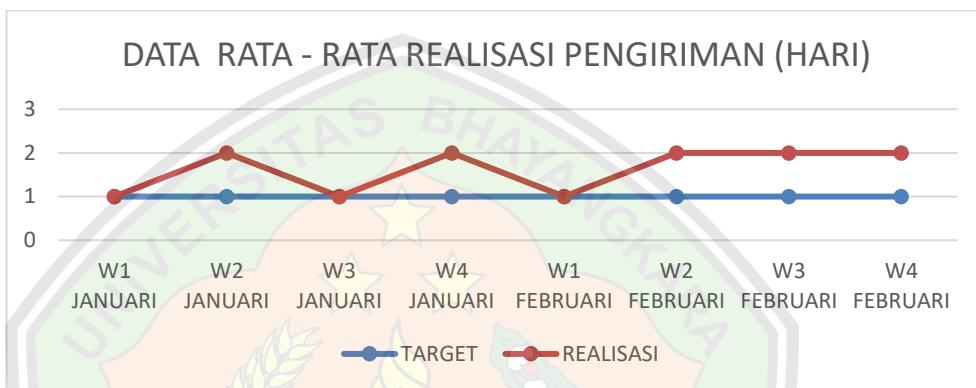


Gambar 1. 2 Perkembangan Indeks Kinerja Logistik Indonesia

Sumber : (<https://anggaran.kemenkeu.go.id>)

Dari data Kementerian Keuangan, dari sisi pengiriman Indonesia memiliki skor 3,0 atau turun bebas dari LPI 2018 (skor 3,67). Komponen ini mengukur kecepatan pengiriman, kualitas infrastruktur transportasi, layanan logistik, dan kemudahan administrasi. komponen waktu pengiriman menjadi faktor yang menjadi perhatian besar dalam kinerja logistik yang mengalami penurunan drastis menjadi skor 3,00 atau turun jauh dari LPI 2018 (skor 3,67). Hal ini menggambarkan bahwa pemerintah perlu memberikan perhatian serius pada aspek waktu pengiriman, waktu pemrosesan dokumen, waktu pengiriman barang, dan kepatuhan terhadap jadwal yang telah ditentukan. Salah satu contoh, berdasarkan data waktu pengiriman untuk paket pos yang tersedia pada tahun 2019, Indonesia membutuhkan rata-rata waktu distribusi sebanyak 13,3 hari. Waktu tersebut lebih lama dibandingkan India sebanyak 10,4 hari, Malaysia sebanyak 5,2 hari, atau China sebanyak 5,6 hari.

Mengacu data dari kemenkeu dengan menurun nya indeks kinerja pengiriman barang atau logistik di Indonesia di harapkan para distributor khususnya CV KAP ini lebih baik dari waktu pengiriman barang hingga sampai ke konsumen. Dari data internal yang di dapat CV KAP memiliki target pengiriman sampai ke konsumen H+1 atau satu hari setelah konsumen melakukan order.



Gambar 1. 3 Data rata-rata realisasi pengiriman CV KAP

Sumber : (Data Internal CV KAP)

Kecepatan pengiriman dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan, dan sebaliknya semakin lambat dalam melakukan pengiriman kepada pelanggan maka akan mengurangi citra suatu perusahaan (Jamaludin, 2023)

Perusahaan harus mempertimbangkan kecepatan pengiriman barang hingga sampai ke konsumen agar pelanggan merasa puas dengan kinerja Perusahaan dalam pengiriman barang pesanan mereka..

Menurut Kotler & Keller, (2013) mengatakan bahwa tarif pengiriman adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Menurut Tjiptono, (2014) tarif merupakan satu-satunya

unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, tempat, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya/pengeluaran.

Para petani juga memikirkan biaya pengiriman dalam penggunaan produk agrokimia Dimana semakin efisien biaya pengiriman maka pelanggan akan semakin puas karena modal untuk Bertani bisa di tekan dan keuntungan bisa dimaksimalkan oleh para petani.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut, dengan mempertimbangkan latar belakang topik:

1. Apakah Kecepatan Pengiriman ke konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV Konita Agro Putra ?
2. Apakah Akurasi Pengiriman ke konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV Konita Agro Putra ?
3. Apakah Biaya Pengiriman Produk ke konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV Konita Agro Putra ?
4. Apakah Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pengiriman, dan Biaya Pengiriman mempengaruhi Kepuasan pelanggan terhadap produk dari CV Konita Agro Putra secara bersamaan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pengiriman (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y1) dari CV Konita Agro Putra
2. Untuk mengetahui Pengaruh Akurasi pengiriman (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y1) dari CV Konita Agro Putra.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya (X3) pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (Y1) dari CV Konita Agro Putra.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pengiriman (X1), akurasi pengiriman (X2), dan biaya pengiriman (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y1) dari CV Konita Agro Putra.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian berikut semoga dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bagi para sarjana di kemudian hari yang melakukan penelitian yang sebanding atau berkaitan, karena bermanfaat dalam memperluas pemahaman dan keahlian mengenai bahan penelitian dalam menerapkan ilmu yang dipelajari khususnya bidang ilmu manajemen operasional.
2. Sebagai umpan balik yang dapat dimanfaatkan oleh dunia usaha untuk mengarahkan upaya perbaikan dan memberikan bahan pemikiran sehingga produk akhir dapat menawarkan lebih banyak informasi.
3. Membantu mahasiswa lebih memahami, memperluas basis pengetahuan, dan mengembangkan kemampuan mengevaluasi pengaruh Faktor-faktori

yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kecepatan pengiriman, akurasi pengiriman dan Biaya pengiriman

4. Masyarakat umum mengharapkan temuan penelitian dapat memberikan informasi tentang bagaimana Kecepatan pengiriman, Akurasi pengiriman, dan Biaya pengiriman mempengaruhi kepuasan pelanggan pada CV Konita Agro Putra.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Tujuan penulisani sistematis adalah memudahkan pemahaman pembacai terhadap materi penelitian. Berikut sistematika penulisannya:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Penulis memberikan gambaran permasalahan dalam bab ini, menguraikan sejarahnya, kendala-kendalanya, cara perumusannya, tujuannya, kelebihannya, penelitiannya, dan pendekatan metodologi dalam penulisan skripsii.

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini memuat penjelasan penulis mengenai teori akurasi, teori kecepatan, teori biaya pengiriman dan kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan terakhir pemaparan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Penulis menjelaskan topik, tempat dan waktu penelitian, variabel-variabel dan cara menilainya, alat penelitian, dan hasilnya dalam bab ini.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merangkum hasil analisis data dan membicarakan temuan penelitian yang telah diteliti.

## BAB V PENUTUP

Bab ini memberikan rekomendasi penelitian untuk kajian lebih lanjut serta kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan temuan penelitian yg telah selesai.

