

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN.**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada setiap perusahaan di Indonesia didirikan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan maksimal mungkin dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki. Salah satu tujuan perusahaan meningkatkan pendapatan dan penjualan, agar perusahaan bisa maju dan berkembang. Pemasaran merupakan peran penting bagi kemajuan perusahaan pemasaran dapat membarikan informasi mengenai jasa yang ditawarkan perusahaan sehingga konsumen mengetahuinya.

Pelayana jasa di era moderen saat ini mengharuskan setiap orang untuk memiliki jasa yang ingin pakai sesuai dengan kemauannya. Banyaknya perusahaan yang sama dengan kelebihan yang dimiliki oleh masing-masing perusahaan mengakibatkan terjadinya persaingan yang sangat ketat antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain.

Salah satu bidang yang dijalankan oleh perusahaan merupakan Perusahaan yang bergerak pada bidang usaha jasa. Baik berupa jasa transportasi, travel, jasa kesehatan, jasa penginapan, dan jasa pengiriman barang. Keberhasilan jasa pengiriman barang sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan dan ketepatan waktu yang sudah dijadwalkan oleh perusahaan, disamping itu faktor lain yang turut mempengaruhi harga yang ditetapkan oleh perusahaan dan tingkat persaingan dipasar. Apabila hal ini tidak dicermati

dengan baik oleh perusahaan maka konsumen tidak tertarik sehingga berpaling ke perusahaan yang lain. Dan hal ini mengakibatkan terjadinya penghambat kemajuan suatu usaha perusahaan. Karena sumber penghasilan utama oleh perusahaan ini adalah berupa imbalan jasa oleh para konsumen.

Seiring berkembangnya media, manusia juga lebih banyak tertarik dengan hal-hal yang berbau instan, seperti halnya dengan jasa pengiriman, yang mana disini biasanya jasa pengiriman mewadahi konsumen yang malas bergerak untuk bagaimana memenuhi keinginan dan kebutuhannya hanya dalam aktivitas dan waktu yang singkat, seperti jasa *expedisi* yang mengantarkan paket sampai di depan rumah, jadi konsumen tidak perlu menjemput ke kantor perusahaan, begitu pula yang terjadi di lingkungan Sumenep beserta kepulauannya terkhusus di Kepulauan Kangean yang mana di kepulauan kangean hari ini sudah bisa dikatakan manusianya setengah pengonsumsi media jadi, tidak jarang ketika banyak sekali para ibu-ibu, anak muda, tua, dewasa yang lebih suka berbelanja secara instant apalagi sekarang sedang maraknya online shopie.

Jasa Pengiriman Dewi Putri Asean (DPA) merupakan perusahaan jasa pengiriman yang berdiri pada tahun 2017 penyediaan jasa pengiriman Kepulauan Kangean. Mulanya perusahaan ini hanyalah industri kecil-kecilan dimana pada awal memulai usaha ini hanya memiliki sedikit konsumen dan tidak luput dari persaingan namun karena semakin meningkatnya permintaan konsumen sehingga pemilik usaha ini ingin melebarkan tingkat pemasarannya ke daerah-daerah lain utamanya di luar Pulau Kangean, maka dari itu tentu

memerlukan bentuk pemasaran yang terarah dan terstruktur sehingga mampu menarik konsumen dengan kuantitas yang lebih tinggi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap pihak DPA Exspress, pada tanggal satu juni 2022 promosi DPA Express hanya mengadakan media sosial berupa WA padahal yang ada di kepulauan sebagian masih belum mempunyai media sosial layanan internet di kepulauan masih belum maksimal. DPA Express hanya melihat dari besarnya paket sedangkan jasa lain paket besar seperti karung menggunakan kiloan sehingga konsumen yang menggunakan jasa lain tidak mau menggunakan jasa selain DPA Express karna DPA Express lebih murah dari yang lain sedangkan DPA Express hanya melihat barang seperti karung besar DPA Express tidak menimbang.

Cara DPA Express hanya mempromosikan cuma menggunakan banner, dipasang di pinggir-pinggir jalan, dari mulut kemulut, whasapp Bapak Rodiy, Facebook Roy Saputra, Instagram roysukwan dalam segi tempat DPA Express kurang strategis namun DPA Express masih tetap banyak yang meminati karna ke unggulannya menggunakan barang yang mau dikirim ke tempatnya langsung, dalam segi pengiriman karyawan DPA Express selalu tepat waktu mengirim, pengiriman barang ke tempat konsumen karena paket akan dibawa ke tempat konsumen karena paket akan dibawa langsung oleh kurir saat kapal beroperasi.

DPA Express telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan usaha yang di jalani salah satunya menerima penjemputan barang jika ada pelanggan DPA Express meminta pakatnya meminta jemput kurir DPA Express akan menjemput barang tersebut untuk diantar ke alamat sampai tujuan,hal ini dapat membantu pihak DPA Express untuk meningkatkan volume penjualan sehingga meningkatkan daya saing yang ada di perusahaan.

DPA Express merupakan salah satu ekspedisi lokal yang bergerak dibidang pengiriman jasa serta beroperasi lintas Kangean Sumenep, Kangean, Surabaya. Pada dasarnya DPA Express juga merupakan jasa pengiriman barang dan dari ekspedisi lain. Beberapa ekspedisi perantara dari DPA Express yaitu ekspedisi nasional: JNT, JNE, Shoope Xpress Standart, Si Cepat, Ninja Express, Anteraja, JTR, PGS dan Lion. Dengan banyaknya pengiriman barang pada saat ini sehingga menyebabkan munculnya beberapa ekspedisi antar kota dan antar pulau di kepulauan kangean, tidak heran dari pihak DPA Express menerapkan sistem Beda strategi dengan cara menjemput barang yang mau dikirim untuk meningkatkan volume penjualan dalam menghadapi persaingan dengan bisnis serupa. Ada beberapa jasa pengiriman barang ekspedisi lokal yang ada di Kepulauan Kangean yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1

## Ekspedisi Lokal Yang Ada di Kepulauan Kangean

No	Nama Ekspedisi
1.	CV. Saghara Express
2.	GPL (Generasi Public Logistik)
3.	Si Express
4.	Anj (Austindo Nusantara Jaya) Kangean
5.	DPA (Dewi Putri Asean)
6.	Aladin Express

Sumber: Peneliti, Tahun 2022

Dari tabel 1.1 di atas dapat diketahui banyaknya perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengiriman dipulau Kangean seperti perusahaan lokal di kangean yang merupakan *kopetitor* dari jasa DPA Express antara lain , GPL, SI Express, ANJ Kangean, dan juga ALADIN Express. Perusahaan diatas adalah perusahaan lokal yang beroperasi antar pulau dan kota tertentu dimana daerah yang dijangkau tergantung dari ketentuan perusahaan masing-masing.

DPA Express pada awalnya melakukan pengiriman barang tiga kali dalam satu minggu. Tapi ketika ada masalah yang terjadi dipihak kapal sumekar yang kadang diwaktu waktu tertentu seperti didop, DPA Express dipaksa untuk melakukan pengiriman melalui jalur perahu hal ini dikarenakan banyaknya komentar yang masuk atas admin terkait keterlambatan pengiriman DPA Express dari keluhan yang sering muncul dari pelanggan DPA Express perlu untuk tetap dapat meningkatkan volume penjualan akhirnya DPA Express

melakukan mengirim barang dengan cara menggunakan pengiriman barang melalui perahu yang berlayar lintas Kangean. Sehingga DPA Express mengirim barang dalam satu minggu tiga kali dan menerapkan sistem pengambil depan rumah. Penerapan sistem ambil di depan rumah ini bertujuan untuk meningkatkan volume penjualannya DPA Express beserta menjadi inovasi untuk DPA Express untuk mengedepankan kenyamanan pelanggan memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen agar tidak berpaling ke jasa pengiriman lain.

Dari hasil latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti persoalan” **Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Jasa DPA Express Kec Arjasa Kabupaten Sumenep.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang penulis kemukakan dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1.2.1 Bagaimanakah pola strategi pemasaran jasa DPA Exspress?

1.2.2 Bagaimana pemasaran jasa DPA Express dalam meningkatkan volume penjualan ?

1.2.3 Faktor apa saja yang menjadi kekuatan kelemahan peluang dan ancaman di DPA Exspress?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang penulis maksud sebagai sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk mengetahui pola strategi pemasaran yang dilakukan DPA Express dalam meningkatkan volume penjualannya
- 1.3.2. Untuk mengetahui strategi pemasaran yang digunakan DPA Express dalam menambah volume penjualan?
- 1.3.3. Kekuatan kelemahan ancaman yang bisa menjadi peluang untuk DPA Express

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini di harapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1.4.1 Manfaat teoritis  
Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dan suatu pemahaman yang sangat bermanfaat bagi perusahaan lebih-lebih terkait strategi pemasaran di DPA Express
- 1.4.2 Manfaat praktis
  - a. Bagi perusahaan,  
Penelitian ini diharap DPA Exspress dapat memberikan masukan dan pertimbangan terhadap strategi yang mungkin nantinya akan mampu menambah kualitas pemasaran di DPA Exspress.
  - b. Bagi penulis, Menambah pengetahuan, ilmu serta pengalaman baru penulis tentang objek yang diteliti baik secara teoritis maupun

secara aplikasi dan sebagai persyarat untuk memenuhi kejenjang sarjana

- c. Bagi pembaca, hasil penelitian saat ini dapat membantu dan menjadi pertimbangan bagi pembaca untuk dijadikan ilmu baru serta Referensi Bagi Penelitian Selanjutnya.

### **1.5 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini sangat penting dalam suatu penelitian yang bersifat kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini berfokus untuk meneliti sistem strategi pemasaran yang diimplementasikan oleh DPA Exspress di Kec Arjasa Kabupaten Sumenep.

