

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di periode revolusi industri kini, seiring dengan tumbuh kembangnya dunia bisnis. Hal ini menuntut perusahaan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam layanan pelanggan mereka, salah satunya menyediakan produk atau layanan yang baik. Dalam sebuah perusahaan peran pelanggan sangatlah penting, hal ini diperlukan karena pelanggan merupakan pionir yang dapat menghasilkan nilai jual dan profit bagi perusahaan. Jika pelanggan meningkat, maka nilai jual dan profit juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Pelanggan akan kembali menggunakan produk atau jasa tersebut, jika pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelanggan ini juga akan memberi tau kepada kolega bisnis untuk menggunakan produk atau jasa tersebut secara bersamaan.

Salah satunya adalah perusahaan penyedia jasa logistik. Perusahaan yang bergerak dalam kegiatan logistik tidak terlepas dari peran pelanggan. Pelanggan dibagi menjadi beberapa segmen menurut Pramudita (2019) antara lain B2B (*business to business*) dan B2C (*business to customer*). Salah satu perusahaan logistik yang melakukan penerapan segmen pelanggan B2B (*business to business*) adalah PT. Berkah Multi Cargo Logistics. PT. Berkah Multi Cargo Logistics merupakan perusahaan jasa di bidang logistik yang memberikan beberapa pelayanan yaitu : *open yard depot*, *warehousing* (pergudangan), *custom clearance*, pengiriman muatan melalui moda transportasi via darat, laut, dan udara serta pengangkutan cargo menggunakan alat berat.

Pelayanan jasa logistik yang diberikan oleh PT. Berkah Multi Cargo Logistics mendapatkan keluhan dari pelanggan. Permasalahan yang biasanya dihadapi oleh PT. Berkah Multi Cargo Logistics berkaitan dengan kepuasan pelanggan antara lain : lamanya proses penerbitan *invoice*, tingginya harga dari perusahaan sejenis, kurangnya ketanggapan staf terhadap pelanggan serta permasalahan sarana yang ada di depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

Secara teori, kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas. Kualitas mendorong atau memotivasi konsumen untuk mengembangkan hubungan yang baik dengan penyedia layanan, sehingga selaku penyedia jasa berupaya memahami kebutuhan tersebut serta meminimalisir kealpaan yang berujung pada keputusan konsumen. Kualitas jasa (layanan) didefinisikan menurut Sulistyowati (2018) seumpama suatu yang semuanya difokuskan untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sekaligus menyampaikannya secara akurat untuk menciptakan kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2019). Studi kasus pada pelanggan PT. Global Jet Express Surabaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, pada penelitian yang dilakukan oleh Zafitri (2021). Studi kasus pada importir Asia Commerce. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dalam penelitian tersebut dikarenakan pelanggan importir Asia Commerce sudah mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh Asia Commerce pada layanan *freight forwarding* telah memenuhi standar, baik kejelasan akan informasi pada website dan sosial media bagi konsumen.

Kepercayaan termasuk aspek dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Melalui kepercayaan, hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan dapat terjalin. Kepercayaan didefinisikan menurut Kotler dan Keller (2016) kepercayaan adalah apa yang perusahaan ingin andalkan tentang kolega bisnis. Tergantung pada aspek antar idiosinkratik dan antar konstitusi, seperti persepsi moralitas, kelurusan (hati) dan niat baik.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Sabarianti (2021). Studi kasus pada pelanggan PT. Trans Marindo Logistik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Nasution dan Simamora (2022). Studi kasus pada pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Medan. Hasil dalam riset menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dalam riset tersebut dikarenakan kepercayaan yang diberikan oleh

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Medan masih minim, sehingga dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki fasilitas dan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Jika suatu layanan yang dirasakan dapat melebihi harapan, kepuasan pelanggan terjadi secara otomatis. Jika sebuah perusahaan mampu memberikan kinerja yang memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan puas dengannya. Dengan adanya kepuasan atau kekecewaan pelanggan menyebabkan suatu perusahaan jasa terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berlandaskan penjelasan masalah pelayanan jasa logistik dan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul / tema penelitian “*Analisis Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Logistik Pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics*”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics?
3. Apakah kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics?

## **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penelitian yang dilaksanakan, peneliti mempersempit masalah yang ada agar tidak terlalu leluasa dan membias, serta lebih memudahkann penulis untuk mengkaji. Terdapat aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (*variable devenden*) dalam penggunaan jasa logistik pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics. Namun, peneliti hanya melakukan pembatasan pada aspek kualitas layanan dan kepercayaan (*variable indevenden*).

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan pada perumusan masalah yang sudah dijelaskan, adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menguji serta mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics.
2. Untuk menguji serta mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics.
3. Untuk menguji serta mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Pada penulisan tugas akhir ini, peneliti mengharapkan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bagi STIAMAK Barunawati Surabaya, hasil dalam penelitian ini dapat menambah literatur bagi perpustakaan STIAMAK Barunawati Surabaya, sehingga bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang serupa.
2. Bagi perusahaan, hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi informasi yang digunakan guna meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan dan kepercayaan sesuai dengan harapan perusahaan.
3. Bagi peneliti, hasil dalam penelitian ini dapat menambah sumber referensi bagi penelitian lain yang belum dilaksanakan. Serta menjadikan referensi bagi penelitian lain yang membutuhkan dalam membuat karya ilmiah dengan tema atau objek yang sama.

#### **1.6. Sistematis Penyusunan**

Dalam tugas akhir ini, dibuatlah sistematis penyusunan guna memberikan gambaran secara universal agar dapat dipahami oleh pembaca. Adapun sistematis penyusunan dalam penelitian ini sebagai berikut :

## **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini mengulas beberapa hal tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan dan asumsi dalam penelitian, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat penelitian serta sistematis penyusunan yang menjelaskan tugas akhir secara singkat.

## **2. BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESA**

Pada bab ini mengulas beberapa hal tentang teori yang berhubungan dengan pengkajian dari penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan dari hasil penelitian sebelumnya yang didapat dari beberapa sumber yaitu buku, jurnal serta beberapa literatur yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

## **3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini mengulas beberapa hal tentang subyek dan objek penelitian, jenis dan pendekatan dalam penelitian, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, deskripsi operasionalisasi variabel, hingga teknik yang digunakan untuk menganalisa data serta teknik pengujian hipotesa dalam penelitian.

## **4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mengulas beberapa hal tentang pengamatan subyek dan obyek penelitian, hasil penyebaran kuisioner, pengumpulan data – data dari hasil analisa serta pengelolaan data lebih lanjut.

## **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini mengulas beberapa hal tentang simpulan atas inti pembahasan yang diiringi dengan saran bagi instansi terkait selaku objek penelitian guna membenahi kekurangan yang ada serta anjuran pada perkembangan penelitian yang akan datang.