

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semakin maraknya zaman teknologi membuat semakin berkembang pula usaha-usaha baru yang bermunculan seperti usaha *marketplace*, jasa pengurusan dokumen serta banyak lagi usaha-usaha lainnya. Karena dengan adanya teknologi yang berkembang manusia juga mencari berbagai macam celah yang dimana bisa menjadi usaha baru. Seperti halnya usaha agen kapal, kalau zaman dulu agen kapal mengurus perijinan kapal dengan cara manual karena dulu tidak ada sistem atau prosedur yang sistematis di pelabuhan sehingga usaha agen kapal kurang diminati. Hingga terciptanya prosedur kerja pelabuhan menggunakan sistem *online* (*inaport.net*) yang saling berhubungan di bagian birokrasi pengurusan kapal di Indonesia, yang mengharuskan para agen kapal bisa mengoperasikan pekerjaan menggunakan sistem aplikasi *online*.

Usaha agen kapal memiliki tujuan untuk memperlancar atau mempersiapkan kebutuhan dari pemilik kapal di pelabuhan mulai dari pengurusan dokumen keberangkatan dan sandar hingga menyiapkan kebutuhan kapal lainnya. Rata-rata kapal yang membutuhkan agen kapal adalah pemilik kapal yang mengangkut barang-barang seperti kapal kargo atau kapal kontainer. Dengan adanya agen kapal pemilik kapal bisa lebih fokus dalam menjalankan usaha utamanya dalam hal pengiriman barang atau kargo. Dan dengan adanya usaha agen kapal juga membuka lapangan kerja baru sehingga meningkatkan taraf ekonomi masyarakat.

Pada era saat ini tentunya banyak perkembangan-perkembangan yang berlangsung dari hal-hal yang kecil sampai dengan yang besar. Seperti halnya kegiatan-kegiatan masyarakat juga menjadi semakin berkembang, mulai dari transportasi, komunikasi, dan lain-lain. Seperti halnya dalam komunikasi, dulu untuk berkomunikasi jarak jauh diperlukan media yang berupa surat, surat ditulis dan agar isi atau pesan dari surat bisa terbaca dan dipahami oleh penerima pesan maka surat haruslah dikirim dan harus ada yang mengantarkannya secara langsung hingga ke penerima. Tentunya dalam hal itu dinilai sangat kurang efisien

oleh sebab itu dengan adanya teknologi semua hal yang dirasa kurang atau tidak efisien bisa menjadi sangat efisien serta cepat.

Dengan adanya perkembangan teknologi juga berpengaruh pada usaha keagenan kapal, seperti komunikasi menjadi cepat, penyampaian informasi bisa lebih jelas dan cepat dan lain-lain. Teknologi bisa berpengaruh baik ataupun bisa juga berpengaruh buruk untuk masyarakat tentunya bagi perusahaan. Oleh sebab itu, masyarakat wajib dapat menggunakan teknologi dengan sebaik-baiknya serta harus dimengerti supaya teknologi tidak menjadi sumber masalah yang merusak kehidupan masyarakat. Berlandaskan dari penjabaran yang sudah penulis sebutkan, penulis memiliki ketertarikan untuk mengetahui kepuasan pelanggan di perusahaan PT. IDT Trans Agency dan membuat judul riset, yaitu “PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGANDI PT. IDT TRANS AGENCY CABANG GRESIK“.

Pada riset ini, peneliti membagi Faktor Internal menjadi empat variabel, yakni Prosedur Kerja (*Standard Operating Procedure*), SDM (Sumber Daya Manusia), Harga dan Waktu. Sehingga dapat disimpulkan untuk Variabel “X” (Variabel Independen / Variabel Bebas) yaitu Prosedur Kerja (*Standard Operatiing Procedure*), SDM (Sumber Daya Manusia), Harga dan Waktu. Sedangkan untuk Variabel “Y” (Variabel Dependen / Variabel Terikat) yakni Kepuasan Pelanggan. Sehingga nantinya, riset ini memiliki 5 (Lima) Variabel yang dijadikan bahan untuk penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan berlandaskan dari latar belakang yang sudah diuraikan peneliti mengenai usaha jasa keagenan kapal, maka dalam penelitian ini peneliti bisa merumuskan masalah menjadi 5 (Lima) pokok permasalahan, yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Prosedur Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;
2. Apakah SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;
4. Apakah Waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;

5. Apakah Prosedur Kerja, SDM, Hargadan Waktu berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan?.

1.3. Batasan Masalah

Guna menjauhi pembahasan yang akan meluas serta menjadikan pembahasan tersebut menjadi teratur, peneliti memerlukan pembatas atas permasalahan pada penulisan riset. Permasalahan yang disampaikan peneliti hanya terbatas berdasarkan identifikasi masalah yang sudah disebutkan, sehingga batasan atas permasalahan pada riset ini berfokus pada:

1. Pengaruh dari Prosedur Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan;
2. Pengaruh dari SDM terhadap Kepuasan Pelanggan;
3. Pengaruh dari Harga terhadap Kepuasan Pelanggan;
4. Pengaruh dari Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan;
5. Menggunakan empat Variabel Bebas yaitu Prosedur Kerja, SDM, Harga dan Waktu serta menggunakan Variabel Terikat yaitu Kepuasan Pelanggan.

1.4. Tujuan Penelitian

Dalam riset tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai. Dari penjabaran latar belakang beserta rumusan masalah yang sudah peneliti jelaskan, maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan yang hendak dicapai, yakni:

1. Untuk mendapati pengaruh Prosedur Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan;
2. Untuk mendapati pengaruh SDM terhadap Kepuasan Pelanggan;
3. Untuk mendapati pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan;
4. Untuk mendapati pengaruh Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan;
5. Untuk mendapatipengaruh Prosedur Kerja, SDM, Hargadan Waktu secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam riset ini, peneliti mengharapan penelitian yang telah dilakukan agar bisa bermanfaat kepada beberapa pihak yang berkaitan pada riset ini. Dengan demikian, peneliti menjabarkan manfaatnya sebagaimana berikut ini:

1. Bagi Perusahaan

Hasil riset ini diinginkan bisa dijadikan sebagai rujukan guna memantau pengaruh dari Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dari konsumen perusahaan, agar perusahaan bisa memperbaiki kekurangan serta merubah apa yang mungkin dianggap kurang baik bagi konsumen. Sehingga akan menambah daya tarik bagi para konsumen atau pengguna jasa, sehingga meningkatkan laba perusahaan dan akan menjadikan perusahaan menjadi maju serta semakin berkembang,

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi perihal Kecepatan Pengiriman dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. IDT Trans Agency untuk masyarakat atau pengguna jasa dan sebagai literatur perpustakaan kampus sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam orang-orang yang ada di dalam lingkungan kampus,

3. Bagi Peneliti

Riset ini diharapkan menjadi sarana guna memperbanyak wawasan serta ilmu pengetahuan untuk peneliti mengenai bagaimana pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dimana telah diberikan PT. IDT Trans Agency. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya dan penelitian ini juga sebagai dasar pengambilan solusi atas sejumlah permasalahan yang sesuai pada penelitian ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun agar bisa memudahkan penulis mengatur latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Oleh sebab itu banyak peneliti yang membuat sistematika penulisan di dalam penelitiannya. Dan dengan adanya sistematika penulisan bisa mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ialah bab pendahuluan. Bab tersebut berisi Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua ini menjelaskan berbagai penjelasan dari ahli teori yang teoritis menggali jauh ke dalam penelitiannya, serta berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka berfikir serta skema dari hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga ialah bab terkait dengan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data. Maka dengan adanya penjelasan tentang metode penelitian, pembaca bisa dengan mudah memahami isi atau cara pengambilan keputusan dari hasil yang diteliti.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat merupakan bab yang krusial bagi riset ini. Dalam bab ini membahas mengenai deskripsi umum dari objek riset beserta pembahasa hasil dari riset yang dimana dalam bab ini juga menjelaskan apa saja pokok permasalahan yang diangkat.

5. BAB V PENUTUP

Bab kelima ini ialah bab penutup yang didalamnya mencakup kesimpulan dan sejumlah saran terhadap perusahaan. Bab ini juga dijadikan acuan untuk penentuan langkah selanjutnya agar kinerja perusahaan ataupun peneliti bisa lebih baik kedepannya.