

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu mata rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan prekonomian pada suatu negara. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang maka tidak dapat diharapkan tercapainya suatu hasil yang maksimum dan memuaskan bagi perkembangan ekonomi di negara tersebut. Penyelenggaraan jasa transportasi haruslah dilaksanakan secara cepat, tepat, aman, teratur dan terjangkau oleh kemampuan masyarakat.

Pesatnya dunia usaha yang juga berarti semakin tingginya tingkat persaingan, harus bisa diimbangi dengan sarana dan prasarana yang dapat menunjang berjalannya perusahaan agar dapat mencapai sasaran yang dituju. Sarana yang dimaksud adalah industri *transport*. Peranan industri transpor adalah sangat strategis dalam pembangunan perekonomian Indonesia yang terdiri lebih dari 200 juta jiwa. Berbagai potensi ekonomi seperti kelautan, pertanian atau perkebunan, industri hasil tamhang, dan sebagainya yang terbesar diseluruh wilayah nusantara hanya dapat digali apabila sistem transpor turut menunjang.

Tingkat mutu pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan. Tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan yang menentukan standar mutu pelayanan, sedangkan yang menilai adalah pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi pemasaran, harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Bermunculannya perusahaan-perusahaan jasa, seperti *freight forwarding* terutama di kota-kota besar di Indonesia akan membuat masyarakat memiliki pilihan yang lebih banyak sebelum menentukan perusahaan jasa, mana *freight forwarding* yang memiliki *service* lebih baik dibandingkan dengan perusahaan jasa *freight forwarding* lainnya, sehingga

perusahaan *freight forwarding* berusaha memberikan *senlice* yang lebih baik agar kelangsungan perusahaan dapat terus terjaga. Pada bisnis jasa *freight forwarding*, pelanggan merasa puas jika telah mampu memenuhi keinginannya atau minimal sesuai dengan harapan sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya guna memenuhi kebutuhan pelanggan, salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai di tujuan.

Gejala tersebut menimbulkan tingkat persaingan yang cukup tinggi mengingat fungsi *forwarding* adalah memberikan jasa pelayanan yang bisa memberi efek kepuasan terhadap para pelanggannya. Semakin banyak perusahaan baru yang muncul dan siap bersaing untuk bisa mewujudkan suatu tingkat efisiensi dan produktivitas yang cukup tinggi maka semakin tinggi pula tingkat persaingan.

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dan keberhasilan utama perusahaan jasa *freight forwarding* dalam menjalankan usahanya. Jika itu terwujud imbasnya bisa dirasakan oleh pengusaha tersebut, yakni angka permintaan (*demmand*) terhadap produk layanan yang diberikan semakin meningkat. Bagi pelanggan kepuasan pelayanan yang diterimanya menjadi suatu acuan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menjual jasa layanannya dan pada akhirnya pelanggan akan melakukan pembelian atau pemakaian kembali produk atau jasa dari perusahaan, sehingga menjadi keuntungan besar bagi perusahaan, pendapatan akan meningkat perusahaan akan terus berkembang dengan melihat tingkat kepentingan dari pelanggan atas kepuasan yang diterimanya.

Dari uraian di atas dapat dikemukakan bahwa penelitian tentang tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan, perlu dilakukan oleh perusahaan PT. Lebah Samudra *Trans*.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam bisnis, *freight forwarding* terdapat hal yang dapat ditawarkan kepada para pelanggan, semua yang ditawarkan tersebut merupakan produk jasa *freight forwarding*. Produk-produk *freight forwarding* diantaranya adalah

trucking, depot container, custom clearance, dan warehouseing. Semakin lama jasa *freight forwarding* berkembang menjadi jasa yang menjanjikan, oleh karena itu persaingan dalam dunia *freight forwarding* juga semakin ketat. Persaingan biasanya terjadi pada tingkat pelayanan dan harga yang ditawarkan kepada pelanggan. Biasanya semakin tinggi pelayanan yang diberikan dan tanggung jawab terhadap order yang diterima semakin besar nilai yang ditawarkan.

Pelayanan yang ditawarkan sangat variatif, baik dari cara penerimaan order dan penanganan order. PT. Lebah Samudra *Trans* adalah salah satu perusahaan jasa *freight forwarding* yang lengkap yang dapat memudahkan para pelanggan melakukan pengiriman barang. Karena semua kegiatan pengiriman barang sudah tersedia. Kepercayaan dan tanggung jawab terhadap setiap order sangat diperhatikan, karena ini adalah salah satu tujuan utama perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

Adanya keluhan yang bersumber dari pelanggan kepada perusahaan seperti keterlambatan pengiriman barang ke pelanggan yang disebabkan karena tidak sesuainya jadwal pengapalan, rusaknya barang karena kesalahan manusia, masalah pelanggan yang tidak terlayani secara tuntas oleh *customer service*, keterlambatan pengiriman dokumen kepada pelanggan. Keluhan pelanggan terhadap pelayanan PT. Lebah Samudra *Trans* menjadi hal yang sangat penting. Hal ini memerlukan perhatian khusus tentang nilai kepuasan pelanggan sehingga perlu diidentifikasi berbagai karakteristik dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang harus diperhatikan, berkurangnya order merupakan dampak terburuk yang harus dihindari. Masalah pelayanan sangat mempengaruhi kurangnya order. Dalam hal ini PT. Lebah Samudra *Trans* berusaha memberikan pelayanan yang optimal, dimana beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih, guna tercapai kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan perlu merumuskan strategi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas yang pada

akhirnya akan mempengaruhi peningkatan jumlah order.

Pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan, karena pelanggan adalah aset perusahaan yang dapat menjaga kelangsungan perusahaan *freight forwarding*. Dalam hal ini PT. Lebah Samudra *Trans* sangat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya demi terciptanya, kepuasan pelanggan. Untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan seperti yang diharapkan, perusahaan harus dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Persaingan antar perusahaan *freight forwarding* saat ini sangat ketat, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas yang paling utama, dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan oleh setiap perusahaan *freight forwarding* haruslah sesuai. Berdasarkan uraian di atas, identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Lebah Samudra *Trans* ?;
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Lebah Samudra *Trans* ?;
3. Bagaimana pelayanan yang selama ini diberikan oleh PT. Lebah Samudra *Trans* ?.

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan tidak terlalu meluas, maka penulis perlu membatasi masalah. Adapun pembatasan masalahnya adalah Pelanggan dalam hal ini yang menggunakan jasa layanan PT. Lebah Samudra *Trans* lebih dari 1 kali. Variabel kualitas pelayanan yang digunakan sebagai dasar penelitian meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati..

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pelayanan yang telah diberikan terhadap pelanggan oleh PT. Lebah Samudra *Trans*;

2. Menganalisis tingkat kepentingan pelanggan, agar pelanggan merasa puas sehingga menjadi sumber daya saing yang berkelanjutan;
3. Menganalisis tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja pada PT. Lebah Samudra *Trans*.

1.5 Manfaat Penelitian

Untuk hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat yaitu :

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk masukan terhadap ilmu pengetahuan Pelabuhan, khususnya Manajemen Pelabuhan dalam kaitannya dengan Pengiriman barang, serta guna menambah literatur dan bahan-bahan informasi ilmiah;
2. Bagi Penulis
Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sistematis teori yang telah didapat sehingga memperoleh wawasan untuk terjun di dunia kerja atau usaha;
3. Bagi Mahasiswa
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai investigasi yang akan dilakukan secara aktif sehingga memperoleh wawasan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan;

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan jasa *freight forwarding*;

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memaparkan metode yang digunakan untuk melakukan penelitian, dan bab ini juga akan menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data dan analisis data;

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas perusahaan. Dan bab ini juga akan menguraikan tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa deskripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian;

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dan saran sebagai sumbangan pemikiran sebatas kemampuan dari penulis.