

BAB 1

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Transportasi dalam rantai pasokan merupakan aktivitas utama untuk proses memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam logistik. Dalam konteks manajemen rantai pasokan, peran utama transportasi adalah menyediakan solusi logistik, pengiriman, dan penyimpanan barang. Transportasi memberikan manfaat geografis dengan menghubungkan prasarana ke pasar, sehingga menjadi faktor penting dalam kesuksesan rantai pasok dan logistik. Sistem transportasi yang efisien dan ekonomis berkontribusi terhadap kompetisi pasar yang lebih luas, peningkastan efisiensi dalam produksi berskala besar dan harga komoditas yang lebih rendah. Fungsi transportasi dalam pergerakan produk adalah mengangkut barang, termasuk bahan mentah, komponen setengah jadi, maupun barang jadi. (Alya Dita Sarasati, Sugiharto, and Bambang Karnain 2022)

Sebagai bagian integral dari rantai pasokan, transportasi memiliki peran vital dalam mendukung operasi perusahaan seiring dengan perkembangan teknologi yang meningkatkan persaingan antara perusahaan manufaktur dan jasa dalam perkembangan dunia usaha. Tujuan utama perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga setiap bisnis harus memberikan penawaran dan layanan yang lebih baik. Perusahaan jasa menganggap pelanggan sebagai kunci keberhasilan yang sangat penting, menunjukkan kapasitas usaha dalam pelayanan pelanggan, khususnya dalam persaingan untuk memberikan pelayanan terbaik guna menarik lebih banyak pelanggan. Ini adalah strategi pemasaran yang melibatkan pemahaman harapan pelanggan sehingga mereka menyadari pentingnya aspek- aspek dari proses pelayanan. Persaingan tidak hanya mencakup kualitas dan kuantitas produk, tetapi juga sistem yang didukung oleh fasilitas yang memadai.

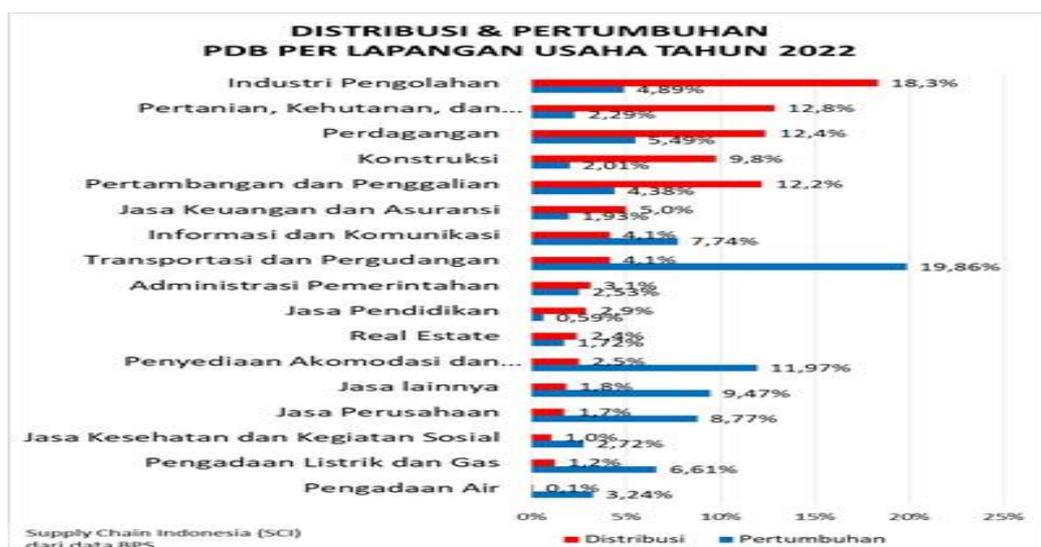
Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) adalah sebutan bagi perusahaan di bidang logistik yang diberi izin sah oleh pemerintah untuk melakukan jasa

angkutan muatan besar dan berat yang diangkut dengan kapal laut atau disebut juga angkutan laut. Ekspedisi Angkutan Laut (EMKL) sebagai shipper, berperan sebagai perantara dalam proses pengiriman barang, menjamin hak pengiriman dan penerima, serta melengkapi dokumen terkait pekerjaan EMKL. Dalam proses pengiriman barang, banyak pihak yang terlibat: pengiriman (*shipper*), pengangkutan barang (*shipping*) dan penerima barang (*consignee*). Pada umumnya EMKL bertindak sebagai pengirim berdasarkan izin pengirim (*sender*), dan lokasi EMKL terpisah dari lokasi pengirim.

EMKL selaku pengirim harus menjamin keamanan barang yang diberi wewenang oleh pelanggan dan dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan perjanjian yang diberi wewenang oleh konsumen. Jasa angkutan laut menjadi pilihan populer bagi pelanggan, baik perorangan maupun pelaku industri, karena biayanya bisa lebih murah dan tidak bergantung pada kuantitas atau berat. Disisi lain, tidak dapat dipungkiri bahwa jasa transportasi telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam 3 tahun terakhir dan diperkirakan akan terus tumbuh sehingga berkontribusi dalam menunjang perekonomian, seperti terlihat pada table berikut:

Gambar 1.1

Distribusi dan Pertumbuhan PDB



Sumber: <https://supplychainindonesia.com/pertumbuhan-tertinggi-transportasi-dan-pergudangan-serta-strategi-menangkap-peluangnya/>

Analisis *Supply Chain* Indonesia (SCI) menunjukkan pertumbuhan tertinggi terjadi pada Lapangan Usaha Transportasi dan Pergudangan sebesar 19,86 persen, diikuti Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum sebesar 11,97 persen, dan Jasa Lainnya sebesar 9,47 persen. Selanjutnya, sektor Jasa Perusahaan dengan tingkat pertumbuhan sebesar 8,77 persen, kemudian di sektor Informasi dan Komunikasi sebesar 7,74 persen dan di sektor Perdagangan sebesar 5,49 persen. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2022 sebesar 5,31 persen, lebih tinggi daripada tahun 2021 sebesar 3,70 persen.

Berdasarkan Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga berlaku, perekonomian Indonesia mencapai Rp 19.588,4 triliun pada tahun 2022, dengan PDB per kapita senilai Rp 71,0 juta atau USD 4.783,9. Peluang terbesar jasa logistik pada tahun 2023 diperkirakan berasal dari sektor usaha industri pengolahan, yang pada tahun 2022 akan memberikan kontribusi terbesar terhadap PDB sebesar 18,34% (Rp 3.591,8 triliun) dan diperkirakan tumbuh sebesar 4,89%. Peluang terbesar kedua terdapat pada sektor perdagangan dengan kontribusi sebesar 12,85% (Rp 2.516,6 triliun) dan meningkat sebesar 5,52%, disusul sektor pertambangan dengan kontribusi sebesar 12,22% (Rp 2.393.000.000 Rp 4 triliun) dan meningkat sebesar 4,38%. Hal ini menunjukkan bahwa tren sektor transportasi akan terus meningkat hingga tahun 2023. (PDB 2022)

Pertumbuhan yang terjadi menunjukkan bahwa perusahaan jasa pengiriman barang berperan penting dalam memajukan perekonomian Indonesia. Mereka hadir untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi terhadap masalah jarak dan keterbatasan sarana transportasi bagi perusahaan dalam mendistribusikan barang atau komoditas. Peran ini sangat membantu pelaku usaha untuk mencapai pasar yang lebih luas dan belum terjangkau, sehingga kegiatan ekonomi di berbagai daerah dapat berjalan dan berkembang.

Setiap perusahaan yang terlibat dalam pengiriman jasa bersaing untuk menarik pelanggan dan memperoleh pendapatan. Kualitas pelayanan dan persaingan jasa pengiriman mempunyai pengaruh besar untuk menentukan pilihan pengiriman apa yang akan membuat pelanggan tertarik dalam mengirim barang, dan merasa puas

dengan layanan yang diberikan. Menurut Taguchi, kualitas merupakan *loss to society*, artinya jika terjadi penyimpangan dari target maka disebabkan oleh penurunan kualitas. Kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya memuaskan keinginan dan memenuhi harapan pelanggan (Amadhea and Farida 2022)

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dalam operasional pengiriman barang dimana yang menjadi tolak ukurnya adalah pertanggungjawaban pengiriman. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kesan yang kuat pada pelanggan dan membantu membangun loyalitas terhadap merek atau perusahaan. Kepuasan pelanggan menjamin loyalitas yang baik terhadap perusahaan yang sudah dikenal dan dipercaya, sehingga pelanggan akan cenderung selalu menggunakan perusahaan jasa pengiriman tersebut sebagai prioritas dalam mengirimkan barangnya (Amadhea and Farida 2022)

Loyalitas pelanggan merupakan aspek terpenting untuk mendapatkan pembelian berulang dari pelanggan. Loyalitas konsumen tidak hanya meningkatkan nilai bisnis tetapi juga dapat menarik konsumen baru. Dalam waktu singkat, peningkatan loyalitas pelanggan akan menghasilkan keuntungan penjualan. Seiring berjalannya waktu, peningkatan loyalitas umumnya akan menghasilkan lebih banyak keuntungan, artinya konsumen bersedia membayar harga lebih tinggi, menawarkan layanan yang sangat murah, dan direkomendasikan kepada konsumen baru. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk membeli kembali suatu jasa atau produk di masa depan, terlepas dari situasi atau penawaran pesaing. (Dewi and Hering, 2023)

Perseroan Terbatas (PT) Kece Express Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang, berperan sebagai pihak ketiga dalam pengiriman muatan untuk barang produsen yang ingin didistribusikan ke berbagai tempat. Barang yang didistribusikan umumnya meliputi bahan baku produksi, bahan setengah jadi, hingga barang jadi pabrik. Pengiriman ini mencakup pengiriman ke gudang penyimpanan, distributor, hingga toko-toko resmi milik pelaku usaha. Pasang surut telah dialami PT. Kece Express Surabaya, halang rintang tidak seta merta mematahkan semangatnya dalam

mengembangkan usahanya, walau dalam masa perkembangan, semua kegiatan ditangani oleh tangan-tangan dingin yang profesional dan ahli dibidangnya, tentu semua itu dilakukan demi mencapai tujuan perusahaan dan meraih kepercayaan serta kepuasan konsumen dalam pelayanannya.

PT. Kece Express Surabaya tentunya juga memiliki hambatan- hambatan dalam kegiatan pengirimannya, mulai dari kendala medan seperti kemacetan, jalanan ditutup, kendala teknis seperti kecelakaan, kendaraan rusak, hingga masalah yang amat merugikan seperti kehilangan customer yang masih ada outstanding pembayaran muatan dan hal lainnya yang bisa menghambat segala aktivitas pengiriman. Misalnya saja pada tahun 2021, nasib malang menimpa perusahaan, perusahaan harus kehilangan pelanggan yang belum membayar biaya terutang hingga 1,5 miliar karena oknum yang tidak bertanggung jawab, produk kecantikan tertentu pun dialihkan namun berkat kecerdikan seluruh pihak yang berwenang. Hal ini bisa diatasi, namun perusahaan tetap harus menanggung kehilangan sebagian barang yang hilang.

PT. Kece Express Surabaya memerlukan strategi untuk menjamin pengiriman lancar dan tepat waktu. Untuk meminimalkan semua kemungkinan tersebut, perusahaan harus menerapkan kebijakan dan strategi untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan seluruh barangnya dengan lancar. Berdasarkan hal tersebut dan demi kepentingan tujuan perusahaan serta untuk mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, PT. Kece Express Surabaya secara proaktif meningkatkan sistem keamanan dalam operasional pengirimannya untuk meminimalisir resiko kejadian buruk yang terjadi pada setiap operasional pengiriman, termasuk bertanggung jawab atas pengiriman yang sah kepada penerima (*Consignee*) dengan tepat waktu, aman dan tanpa kendala apapun.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di PT. Kece Express Surabaya yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang. Oleh karena itu, penulis menyusun penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kece Express Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Kece Express Surabaya?
2. Apakah kualitas pelayanan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Kece Express Surabaya?
3. Apakah kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan PT. Kece Express Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan yang teridentifikasi tidak akan dibahas secara menyeluruh karena keterbatasan tertentu dan untuk mencegah meluasnya permasalahan, serta agar lebih mudah dipahami, penulis memberikan batasan pada penelitian ini. Penelitian ini akan fokus pada Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kece Express Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan melihat Latar Belakang dan Rumusan Masalah, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Kece Express Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Kece Express Surabaya.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan PT. Kece Express Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis berhubungan dengan pengembangan keilmuan

dibidang hukum, sedangkan manfaat praktis berhubungan dengan peranannya. Penjelasan mengenai kedua manfaat tersebut adalah sebagai berikut::

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan agar dapat dijadikan bahan kajian dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum ekonomi dan bisnis yang terkait dengan tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan barang terkait kerusakan barang konsumen.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah

Hasil penelitian dan penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran kepada perumus dan pelaksana kebijakan dapat membuat peraturan dan melaksanakan peraturan tersebut dengan lebih baik agar dapat memberikan kepastian, keadilan serta kemanfaatan hukum bagi masyarakat mengenai tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan barang terkait kerusakan barang konsumen.

2) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian dan tulisan ini dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat tentang tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan barang terhadap kerusakan barang konsumen.

3) Bagi PT. Kece Express Surabaya

Penelitian dan penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen.

4) Bagi Peneliti

Hasil penelitian dan penulisan ini diharapkan mampu menambah wawasan serta pengetahuan dalam hal pertanggung jawaban perusahaan jasa pengangkutan atas kerusakan barang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Terdapat rumusan masalah yang menjadi inti arah penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan temuan-temuan penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diambil dari buku referensi dan sumber informasi lain yang relevan dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Untuk memperoleh hasil yang akurat diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan berorientasi agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan penelitian semula.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari pokok-pokok pembahasan serta memberikan rekomendasi kepada pihak terkait yang menjadi objek penelitian, dengan tujuan memperbaiki kekurangan yang ada dan mendukung perkembangan di masa depan.