BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan di bidang ekonomi saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan muncul dan tumbuhnya berbagai perusahaan yang masing-masing menjalankan usaha yang tidak sama. Usaha yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan tersebut sangat membantu dalam pemulihan kondisi ekonomi Indonesia.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir. Perusahaan yang menjalankan jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir tersebut mampu bertahan dalam kondisi perekonomian di Indonesia. Pada saat sekarang ini pertumbuhan dan perkembangan jasa pelayanan pengiriman barang semakin cepat perkembangannya, baik dilihat dari sisi jumlah atau kuantitas keberadaan perusahaan-perusahaan jasa pelayanan tersebut yang berupa perusahaan domestik ataupun perusahaan internasional sekaligus dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan semakin beragam pula.

Usaha jasa tentu membutuhkan adanya spesifikasi dan rancangan sistem jasa yang akan diberikan kepada konsumen. Sistem jasa akan membuat orang atau karyawan yang terlibat dalam usaha jasa yang berbeda akan dapat melaksanakan dan memahami secara obyektif terlepas dari apapun sudut pandang konsumennya. Dalam usaha jasa pengiriman barang harus disesuaikan dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggannya.

Jasa dapat dikatakan bermutu bagi seseorang kalau jasa itu dapat memenuhi kebutuhannya. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu jasa. Persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan dapat diketahui dari beberapa indikator atau petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan akan tersenyum ketika mereka berbicara tentang kualitas jasa yang telah mereka nikmati dan mereka akan mengatakan hal-hal yang bagus tentang jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang tersebut puas, sebaliknya

jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang tersebut puas, sebaliknya orang akan cemberut jika mereka merasa kecewa. Kedua hal di atas yaitu tersenyum dan mengatakan hal-hal yang baik merupakan manifestasi atau indikator tentang suatu kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah "perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan" (Kotler, 2005). Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberi kepuasan pada pelanggan. Upaya - upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau untuk datang kembali. Apabila konsumen telah berubah menjadi konsumen yang loyal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah ke perusahaan lain.

Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah faktor terpenting, dimana konsumen pada saat ini semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa pengiriman barang mana yang akan digunakan. Terdapat 5 faktor yang mendorong kepuasan konsumen diantaranya Kualitas produk, Harga, *Service quality*, *Emotional Factor*, dan Biaya (Irawan, 2007). Sehingga agar perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan, mereka harus dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Untuk itulah dengan adanya angkutan barang melalui sistem trucking ini perusahaan dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bagus dalam menangani kebutuhan konsumen, sehingga konsumen yang menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan akan merasa senang dan puas dari segi harga, pelayanan dan dari segi keselamatan barang.

Harga adalah "nilai suatu barang atau jasa yang dinyatakan dengan uang" (Buchari Alma, 2002). Harga merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen sebagai alat ganti atau tukar untuk mendapatkan sejumlah barang atau manfaat serta pelayanan dari produk atau jasa yang akan

didapat oleh konsumen tersebut. Harga juga dapat dikatakan sebagai penentu nilai suatu produk atau jasa.

Keselamatan adalah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan baik jasmaniah maupun rohaniah tenaga kerja khususnya, dan manusia pada umumnya, hasil karya dan budaya untuk menuju masyarakat adil dan makmur (Sibarani Mutiara, 2012).

Barang adalah "produk yang berwujud fisik sehingga dapat bisa dilihat, disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dan perlakuan fisik lainnya" (Fandy Tjiptono, 2000).

Kualitas pelayanan adalah "sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik" (J. Supranto, 2006). Untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) (Tjiptono, 2004). Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Salah satu contoh perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yaitu PT. Latimojong Sejati yang berada di Jl. Kalimas Baru No. 56 B Kav 3 Surabaya merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang harus bersaing dengan perusahaan pengiriman barang yang lain. PT. Latimojong Sejati mempunyai visi untuk menjadi yang terbaik di dalam jasa pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan serta masyarakat umum dan untuk misi yang diemban adalah bekerja giat secara profesional dengan penuh keyakinan dan dedikasi yang tinggi untuk menjadi lebih baik. Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan salah satu strategi yang dapat menarik konsumen dan menjaga nama baik perusahaan di dalam masyarakat.

Banyaknya perusahaan yang memberikan jasa angkut barang melalui truk, seperti PT. Latimojong Sejati maka untuk memenuhi kepuasan konsumennya PT. Latimojong Sejati Surabaya harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumennya yang akan atau selama menggunakan jasa yang dipasarkan. Selain itu PT. Latimojong Sejati perlu

membuat kebijakan dan strategi pelayanan sehingga perusahaan ini dapat bersaing dengan perusahaan sejenis. Oleh sebab itu keberhasilan suatu kegiatan jasa pelayanan tergantung pada pemahaman perusahaan terhadap perilaku konsumen.

Namun nyatanya penyedia jasa pengiriman pada PT. Latimojong Sejati Surabaya memiliki beberapa hal yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen masih belum dapat dipenuhi dengan baik. Terdapat beberapa masalah yang dirasakan oleh konsumen sehingga masih banyak keluhan-keluhan seperti harga yang lebih mahal dibandingkan dengan kompetitor, kerusakan barang bahkan sampai terjadi kehilangan barang, keterlambatan penyampaian barang, dan pegawai yang kurang ramah terhadap *customer*. Hal ini jika tidak diantisipasi dapat memberikan akibat yang buruk pada kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan menurunkan tingkat penjualan perusahaa.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Variabel Harga, Keselamatan Barang dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Latimojong Sejati Surabaya"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor harga angkut barang secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Latimojong Sejati ?;
2. Apakah faktor keamanan barang secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Latimojong Sejati ?;
3. Apakah faktor kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Latimojong Sejati ?;
4. Apakah faktor harga, keselamatan barang dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Latimojong Sejati ?.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan yang ada agar tidak terlalu luas dan menyimpang, sertalebih memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan

konsumen, namun peneliti hanya membatasi pada faktor harga, keselamatan barang dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (variabel *independent*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan untuk dicapai dalam penelitian jasa pengiriman barang di PT. Latimojong Sejati adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa PT. Latimojong Sejati Surabaya;
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel keselamatan barang terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa PT. Latimojong Sejati Surabaya;
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa PT. Latimojong Sejati Surabaya;
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel harga, keselamatan barang dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa PT. Latimojong Sejati Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikannya dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan, khususnya dalam hal pengaruh harga, keselamatan barang dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan efesiensi strategi pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT. Latimojong Sejati terutama dalam meningkatkan pelayanan konsumen, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan ilmu pengetahuan mengenai analisis kinerja pada PT. Latimojong Sejati yang bermanfaat bagi pembaca

.1.6 Sistematika Penulisan

Salah satu aspek peneliti dalam penyusunan skripsi adalah sistematika penulisan. Oleh sebab itu pada bagian awal skripsi, berisikan halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman persembahan, abstraksi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, jenis data dan sumber data, variabel dan definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran.