

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Logistik adalah keseluruhan bahan, barang, alat serta sarana yang dibutuhkan dan digunakan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan berbagai sasarannya. Persaingan dunia usaha baik manufaktur dan jasa yang terjadi pada era saat ini 4.0 era industrialisasi saat ini semakin ketat. Logistik memegang peranan penting dalam sebuah *supply chain*. Dengan dibukanya pasar dan perdagangan *global*, membuka peluang bagi Perusahaan untuk memperluas wilayah untuk memiliki system logistik yang efisien dan handal guna memastikan produk atau jasa dapat sampai ke tangan customer tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Selain itu, perusahaan juga harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan permintaan pasar dan perkembangan teknologi untuk tetap kompetitif di pasar global, Perusahaan juga perlu membangun kemitraan strategis dengan penyedia logistik dan memperkuat jaringan distribusi untuk mengoptimalkan biaya dan waktu pengiriman.

Di dalam Perusahaan PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik terdapat unsur terpenting yang merupakan penunjang bagi Perusahaan itu sendiri dan unsur tersebut adalah *Standart operasioanl prosedur* (SOP), hal ini dikarenakan proses pengiriman hasil produksi dari Perusahaan kepada konsumen tidaklah lepas dari peranan *Standart operasional prosedur* (SOP), tanpa adanya *Standart operasional prosedur* (SOP) tentunya manajemen logistic tidak akan berfungsi dengan baik. Kegiatan *Standart operasional procedure* yang ada dalam PT. Khatulistiwa mandiri logistik terdiri dari 5 faktor yaitu kecepatan, keamanan, perjanjian, biaya, jasa.

1. Kecepatan

Kecepatan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pendistribusian atau pengantaran dari satu titik ke titik yang lainnya yang telah ditentukan;

2. Keamanan

Keamanan dari barang atau produk yang dipindahkan dalam proses pengantaran menjadi perhatian khusus dari pihak konsumen atau pihak yang menggunakan jasa transportasi. Tentunya para konsumen menginginkan barang atau produk yang mereka ingin kirimkan atau terima masih dalam keadaan baik atau tidak rusak atau ada yang hilang Ketika sampai di tujuan;

3. Biaya

Biaya yang terlibat dalam proses transportasi adalah biaya yang harus dikeluarkan Ketika dilakukan pengangkutan barang mulai dari proses pengepakan untuk jaminan keamanannya terlebih dahulu hingga biaya-biaya selama perjalanan seperti bahan bakar dan lainnya hingga biaya jasa dari pengantarnya itu sendiri;

4. Perjanjian

Perjanjian antara pihak yang mengantarkan dengan pihak konsumen yang menunggu produknya yang diminta sampai. Di mana di dalamnya terdapat komitmen dari pihak pemasok yang mengirimkan produk atau bahan mentah yang dipesan bisa sampai dengan tepat waktu, dengan kondisi yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen, yaitu dalam keadaan tidak rusak atau ada bagian yang hilang;

5. Jasa

Jasa yang diberikan ketika proses transportasi dalam sistem logistik dapat berupa pelayanan dari si pengantar sesuai dengan perjanjian dan pemberian jasa tambahan seperti halnya bonus biaya jasa mengepak barang atau produk, sehingga tidak dibebankan kepada pihak konsumen. Setiap Perusahaan mengharapkan suatu pelayanan yang terbaik diharapkan dengan tidak menambah transportasi dari biaya normal, sehingga kita harus bisa memikirkan cara agar harapan tersebut tercapai dengan cara dapat mengantarkan barang dengan kondisi barang yang tetap seperti mulanya tidak terjadi kerusakan;

Berdasarkan 5 faktor tersebut PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik memberikan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan kepada customer, hal ini mendorong Perusahaan untuk mendominasi pasar dan mencapai pertumbuhan dan kemajuan.

Kepuasan pelanggan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan dari banyak aspek. Menurut (Yusri, 2020) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan.

kepuasan pelanggan mengacu pada keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Menurut Kasmir (2019:236), kepuasan pelanggan mengacu pada evaluasi pelanggan terhadap efektivitas suatu barang dan jasa, yang kemudian dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menggunakannya. Kualitas pelayanan mengacu pada bagaimana konsumen mengevaluasi layanan yang mereka terima (*perceived service*) dibandingkan dengan harapan mereka (*expected service*). Pemberian pelayanan prima memberikan pengaruh yang menguntungkan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta kecenderungan untuk melakukan pembelian berulang, yang pada akhirnya berujung pada peningkatan pendapatan dari penjualan produk. Perusahaan harus mempunyai kemampuan memenuhi tuntutan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang unggul agar tetap kompetitif, mempertahankan eksistensi, dan maju. Selain kualitas pelayanan, harga merupakan komponen lain yang berpengaruh dalam

kepuasan pelanggan. Penetapan harga memainkan peran penting dalam penjualan, penting untuk menetapkan harga yang selaras dengan situasi keuangan konsumen, sehingga memungkinkan mereka melakukan pembelian. Menurut (Febriyanti & Santoso, 2021), harga merupakan salah satu komponen bauran pemasaran yang tidak hanya mempengaruhi profitabilitas tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan proposisi nilai suatu produk. Harga mengacu pada nilai moneter atau

nonmoneter yang diberikan sebagai imbalan atas kepemilikan atau hak penggunaan suatu barang atau jasa. Menurut (Febriyanti & Santoso, 2021) Dalam arti yang sempit harga (*price*) adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, lebih luas lagi harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Gitosudarmo (2019) harga ialah sejumlah uang yang digunakan untuk mendapatkan produk-produk tertentu berupa barang atau jasa. Harga merupakan salah satu unsur penting dalam bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan dan pendapatan Perusahaan.

PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik merupakan salah satu dari banyak perusahaan di Indonesia yang menyediakan jasa pengiriman. Khatulistiwa Mandiri Logistik memiliki basis pelanggan yang cukup besar baik di sektor bisnis-ke-bisnis (*B2B*) dan bisnis-ke-konsumen (*B2C*), serta diperhitungkan oleh para pesaingnya. Khatulistiwa Mandiri Logistik menawarkan berbagai jenis layanan pengiriman, yang mencakup pengiriman barang, dokumen, serta kendaraan bermotor. Layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan beragam dari pelanggan, baik individu maupun perusahaan. Penulis melakukan penelitian pada sekelompok klien Khatulistiwa Mandiri tertentu, dengan fokus pada mereka yang menggunakan tiga rute pengiriman terbanyak yaitu, Jakarta – Surabaya, dan Surabaya – Palu. Berdasarkan temuan penelitian yang penulis peroleh dari tahun 2024, peneliti menduga banyak pelanggan yang mengalami ketidakpuasan terhadap layanan. Ketidakpuasan ini bersumber dari kualitas layanan yang kurang optimal dan harga pengiriman yang lebih tinggi dibandingkan kompetitor.

Tabel 1.1 Data Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelanggan Khatulistiwa mandiri Logistics di Kantor Pusat Surabaya Utara

No	Kriteria	Ya	Tidak	Keterangan
1	Karyawan menerapkan 3S (salam, senyum, sapa) kepada pelanggan	✓		Sudah Diterapkan
2	Ruang Tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman	✓		Sudah Diterapkan
3	Penerangan ruangan yang baik	✓		Sudah diterapkan
4	Sirkulasi udara ruangan pelanggan yang aman	✓		Sudah Diterapkan
5	Temoat parkir kendaraan pelanggan yang aman	✓		Sudah Diterapkan
6	Toilet pelanggan yang bersih dan nyaman	✓		Sudah Diterapkan
7	Ketersediaan WI-FI	✓		Sudah Diterapkan
8	Lokasi yang strategis	✓		Sudah Diterapkan

Sumber: Khatulistiwa Mandiri Logistik (2025)

Berdasarkan data pada tabel 1, Lokasi kantor berada di tempat yang strategis & mudah diakses oleh pelanggan, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan untuk datang ke kantor. Karyawan sudah dilatih dan menerapkan sikap yang ramah dalam melayani pelanggan, menciptakan suasana yang bersahabat dan profesional. Ruang tunggu untuk pelanggan dijaga kebersihannya dan didesain dengan nyaman yang baik, sehingga pelanggan merasa nyaman saat menunggu. Penerangan dalam ruangan sudah diatur dengan baik, memberikan pencahayaan yang cukup dan nyaman bagi pelanggan. Sirkulasi udara dalam ruangan terjaga dengan baik. Tersedia tempat parkir yang aman untuk kendaraan pelanggan, memberikan rasa aman

dan nyaman bagi pelanggan yang membawa kendaraan pelanggan, memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan yang membawa kendaraan pribadi.

Namun, ada dua indikator yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, yaitu kebersihan toilet pelanggan dan tempat parkir pelanggan. Dengan memperbaiki dua indikator ini, kantor dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi pelanggan secara keseluruhan.

Berikut adalah tabel data keterlambatan pengiriman ekspedisi Khatulistiwa Mandiri Logistik untuk rute pengiriman Jakarta – Surabaya, Surabaya – Palu.

Tabel 1. 2 Data Keterlambatan Kiriman Pelanggan Khatulistiwa Mandiri Logistik untuk rute Jakarta – Surabaya, Surabaya – Mojokerto pada tahun 2025

Bulan	Jumlah keterlambatan Pengiriman	Jumlah pengiriman tepat Waktu	Total Kiriman Pelanggan	Persentase Keterlambatan Pengiriman	Persentase pengiriman tepat Waktu
Januari	20	55	75	26,07 %	73,03%
February	22	40	62	35,05 %	64,05%
Maret	15	45	60	25,00%	75,00%
April	16	37	53	30,02%	69,08%
Total Pengiriman Pelanggan (2024)				250 Pelanggan	
Rata-Rata Keterlambatan Pengiriman (%)				29,02%	
Rata-Rata Pengiriman Tepat Waktu (%)				70,08%	
Target Perusahaan untuk Pengiriman Tepat Waktu (%)				90,00%	

Sumber : Khatulistiwa Mandiri Logistik (2024)

Berdasarkan data pada tabel 2, data keterlambatan pengiriman pelanggan Khatulistiwa Mandiri Logistik dari Jakarta ke destinasi Surabaya, Bandung, dan Surabaya tahun 2024 terlihat rata-rata keterlambatan pengiriman masih tinggi yaitu

sebesar 29,02% Dari data yang tersebut dapat dilihat pada bulan February 2024 jumlah keterlambatan pengiriman yang paling tinggi yaitu 22 pengiriman yang mengalami keterlambatan dengan persentase keterlambatan sebesar 35,05%, selanjutnya bulan January 2024 dengan nomor 20 pengiriman yang mengalami keterlambatan pengiriman dengan persentase keterlambatan sebesar 26,07% serta di bulan April 2024 jumlah keterlambatan pengiriman sebanyak 16 Pengiriman dengan persentase keterlambatan sebesar 30,02%

Berdasarkan data keterlambatan pengiriman yang diperoleh, Jumlah keterlambatan tertinggi terjadi pada bulan February dan January 2024 disebabkan oleh Kemacetan Lalu lintas dan kekurangan *Maintenance* yang optimal sehingga mengakibatkan keterlambatan pengiriman.

Sementara itu, pada bulan Januari 2024, keterlambatan pengiriman disebabkan oleh kondisi cuaca yang tidak bersahabat, khususnya hujan deras yang berlangsung terus-menerus. Hujan deras ini menghambat sebagian besar proses pengantaran yang menggunakan armada trailer, karena kendaraan tersebut tidak dapat beroperasi secara maksimal dalam kondisi cuaca ekstrem. Hal ini berujung pada penundaan dalam pengantaran barang kepada pelanggan.

Hal ini diduga berkontribusi signifikan terhadap penurunan tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa ekspedisi Khatulistiwa Mandiri *Logistics*. Target perusahaan dalam mencapai pengiriman tepat waktu pun belum terpenuhi, di mana target tahunan untuk pengiriman tepat waktu yang ditetapkan adalah sebesar 90%.

Meskipun perusahaan telah menetapkan standar tinggi untuk memastikan ketepatan waktu pengiriman, realisasinya menunjukkan bahwa target tersebut belum berhasil dicapai. Ketidaksesuaian antara target dan realisasi ini mengindikasikan adanya masalah dalam proses operasional yang perlu segera diidentifikasi dan diatasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pelanggan yang mengalami keterlambatan pengiriman cenderung merasa kecewa dan hal ini berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 1. 3Data Perbandingan Harga Khatulistiwa Mandiri Vs Kompetitor Tahun 2025

No	Rute	Khatulistiwa	SCB	Service
1	Surabaya - Jakarta	5.200.000	5.500.000	Regular
2	Jakarta - Surabaya	5.200.000	5.500.000	Regular
3	Surabaya - Mojokerto	1.100.000	1.200.000	Regular

Sumber : Khatulistiwa Mandiri Logisitik (2025)

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada informasi yang telah dijelaskan sebelumnya maka rumusan masalah diuraikan di bawah ini :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Khatulistiwa Mandiri *Logistics* di kantor pusat Surabaya Utara. ?
2. Apakah terdapat Pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Khatulistiwa Mandiri *Logistics* di kantor pusat Surabaya Utara. ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepasan pelanggan dan harga pada PT. Khatulistiwa Mandiri *Logistics* dai kantor pusat Surabaya Utara ?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan pada rumusan masalah yang telah diuraikan tidak akan dibahas secara keseluruhan untuk menghindari meluasnya masalah dan membuatnya untuk lebih mudah dipahami. Maka, penulis penelitian ini menetapkan batasan-batasan untuk masalah yang diteliti yaitu :

1. Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik, akan di ukur menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji Multikorealitas, uji heteroskedasitisitas, analisis regresi berganda, uji T, uji F.

2. Penetapan harga jual dengan menggunakan persamaan fungsi permintaan dan garis *trend linier*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik;
2. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik;
3. Untuk Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara Bersama sama terhadap kepuasan pelanggan PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi Perusahaan dalam bidang pemasaran untuk membantu meningkatkan penjualan melalui kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan penjualan dapat menjadi masukan dalam proses pengembangan bisnis yang lebih baik

2. Bagi Stiamak Barunawati

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang cara berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak, serta dapat menerapkan teori dalam bidang pemasaran khususnya mengenai proses pengembangan kurikulum yang relevan dengan perkembangan industri.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah, penelitian ini dapat membantu peneliti untuk lebih memahami tentang hubungan antara harga, kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi 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 penelitian tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

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 berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan ggyang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.

