

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian khususnya pada sektor jasa di Indonesia berlangsung sangat pesat. Beberapa industri jasa di Indonesia yang saat ini ada adalah industri jasa transportasi, jasa pengiriman barang, pelayanan kargo di gudang dan jasa penyewaan pergudangan (*lumpsum*) serta jasa-jasa lainnya. Salah satu sektor jasa yang menjadi perhatian di Indonesia saat ini adalah industri pelayanan kargo di gudang dan merupakan salah satu sektor industri yang mampu menjanjikan pertumbuhan ekonomi yang cepat. Perkembangan industri pelayanan kargo juga memberikan terbukanya peluang kerja, peningkatan penghasilan atau pendapatan dan taraf hidup masyarakat. Melihat adanya peluang baik dan dapat dimanfaatkan dalam bidang pelayanan kargo ini, maka banyak perusahaan-perusahaan yang berminat melakukan usaha dibidang jasa tersebut mulai dari penanganan kargo via darat, laut dan udara yang pada akhirnya akan menyebabkan persaingan antar perusahaan pelayanan kargo pada bidang masing-masing (darat, laut dan udara) yang mengakibatkan semakin ketat untuk mendapatkan pengguna jasa atau pelanggan. Usaha pelayanan kargo merupakan salah satu bentuk jasa karena bentuk pelayanan yang diberikan adalah Pelayanan, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan atas sesuatu barang tersebut namun dapat dirasakan manfaatnya.

Setiap perusahaan jasa akan saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Melalui peningkatan kualitas pelayanan, penenaan tarif yang kompetitif dan lokasi yang strategis maka dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi dari konsumen terhadap perusahaan. Secara umum pada perusahaan pelayanan kargo akan melakukan evaluasi dan review atas kegiatan dan perkembangan yang terjadi pada proses penanganan kargo sehingga setiap perkembangan kebutuhan pelanggan dapat segera diakomodir. Dengan demikian maka akan tercapai tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan

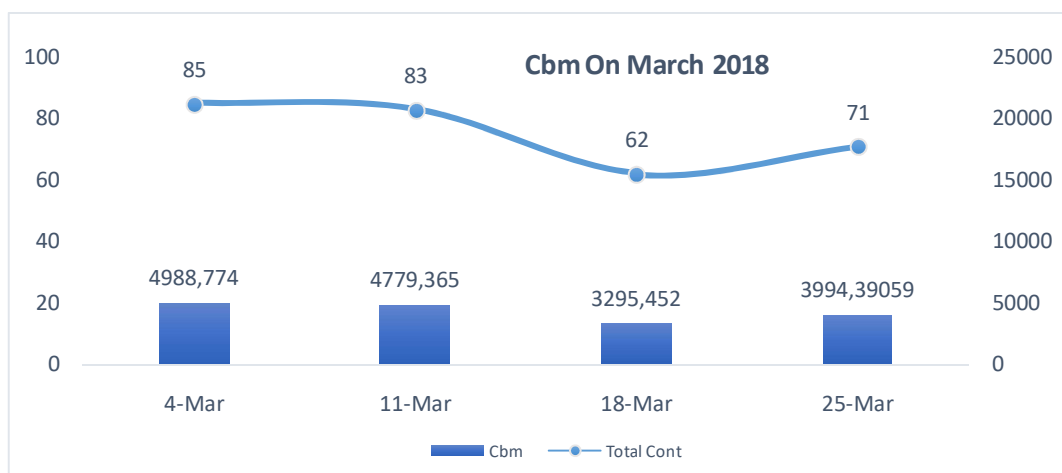
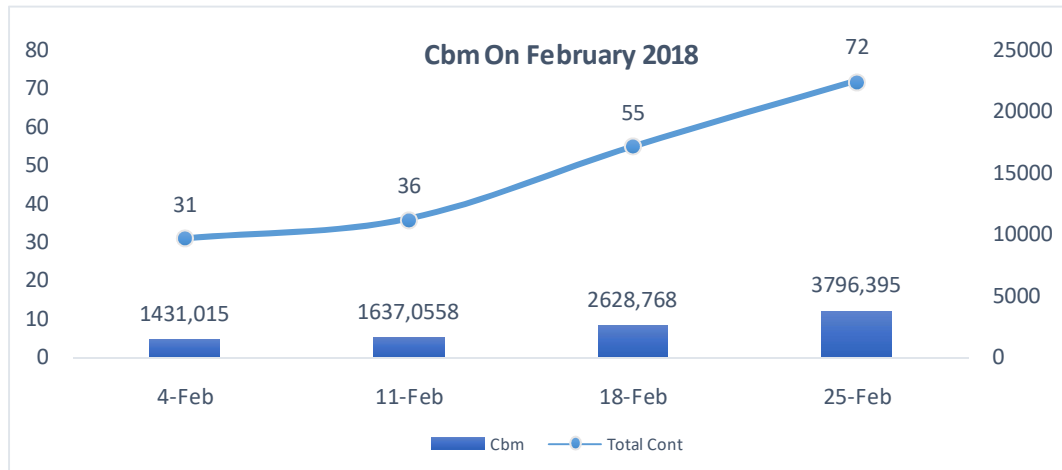
dalam penanganan kargo di gudang. Dalam melaksanakan peningkatan kualitas usaha jasa, perusahaan jasa seringkali menemukan adanya kesulitan yaitu timbulnya harapan-harapan dari para pelanggan yang terus berkembang dengan cepat seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman yang didapat pelanggan dalam melakukan penanganan kargo. Perusahaan pelayanan kargo dikatakan berhasil apabila jasa yang diberikan telah memenuhi bahkan melebihi dari yang diharapkan pelanggan. Maka dari itu perusahaan harus berusaha untuk menanggapi setiap keinginan dari para pelanggannya serta dapat meningkatkan kualitas penanganan, sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada loyalitas pelanggan yang pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

Dalam era perdagangan global sekarang ini, arus barang masuk dan keluar sangatlah cepat. Untuk memperlancar urusan bisnisnya, para pengusaha dituntut untuk memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur impor, baik dari segi peraturan yang selalu diperbarui terutama yang berhubungan dengan perdagangan internasional, kepabeanan, shipping maupun perbankan, yang semuanya ini saling berkaitan dan selama ini sering terjadi permasalahan di lapangan.

PT. Jasa Multi Solusi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa impor. PT. Jasa Multi Solusi Indonesia berlokasi di Jakarta Utara Perusahaan ini bergerak di bidang EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) yang menyediakan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar negeri. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain sejenis, PT. Jasa Multi Solusi Indonesia harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dan pasar. Jasa pengiriman barang melibatkan beberapa pihak, yaitu: 1) pengirim barang, 2) perusahaan pelayaran, 3) perusahaan jasa EMKL, 4) penerima/pemilik barang. Adanya jasa EMKL sangat membantu pendistribusian barang baik di dalam maupun luar negeri. Pemasok atau pabrik sangat bergantung pada EMKL, karena jalur transportasi laut dinilai mudah, terjangkau, dan menjangkau seluruh wilayah.

PT. Jasa Multi Solusi Indonesia telah menjalankan usaha jasa penanganan kargo sejak tahun 2013 dan telah memiliki beberapa perusahaan / pelanggan yang

loyal. Hal ini tercermin dengan adanya kenaikan dan penurunan volume kargo pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia selama tiga bulan terakhir pada tahun 2018 dalam gambar grafik berikut :



Sumber : PT. Jasa Multi Solusi Indonesia (2019)

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan kenaikan volume kargo terjadi pada awal bulan dan akhir bulan. Banyaknya persaingan menyebabkan PT. Jasa Multi Solusi Indonesia berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dalam penanganan kargo kepada para pengguna jasa dengan melakukan berbagai macam strategi untuk mengantisipasi persaingan tersebut yang diantaranya strategi tersebut tentang kualitas penanganan yang baik, penetapan tarif efisien dan lokasi gudang yang strategis. Perusahaan jasa yang menangani kegiatan konsolidasi kargo ekspor dituntut untuk dapat memperhatikan kualitas pelayanan yang

ditawarkannya serta menetapkan kewajaran tarif sesuai tingkat tarif umum yang berlaku untuk jenis usaha yang sama.

Pada usaha jasa penanganan kargo ada beberapa hal yang menjadi kendala diantaranya adalah ketepatan dan kecepatan penanganan kargo, jumlah tarif dan lokasi Gudang Konsolidasi/Tempat Penimbunan Sementara (TPS). Secara umum usaha jasa penanganan kargo meminta pelayanan yang dianggap dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan proses pengeluaran barang mulai dari pengurusan dokumen di Bea dan cukai (BC) yaitu proses pencacahan dokumen/pecah pos dari status FCL (*Full Container Load*) menjadi LCL (*Less than Container Load*), pengurusan kontainer di Terminal Peti Kemas (TPK) , pengiriman petikemas dari TPK ke Gudang konsolidasi/TPS, proses *Stripping* (pencacahan/pengeluaran barang dari kontainer ke gudang), proses *Stuffle* (Penyusunan/pengelompokan barang berdasarkan jenis barang kedalam rak di gudang) serta proses pengeluaran barang dari dalam gudang TPS ke sarana angkutan pelanggan.

Sasaran dari penerapan penanganan kargo dari perusahaan yaitu pihak manajemen menetapkan sasaran kualitasnya dalam bentuk pengakuan atas kinerja pelayanan perusahaan sesuai dengan yang diharapkan pelanggannya. Pelayanan yang handal, aman, dan efisien serta konsisten merupakan sasaran lain yang hendak dicapai dengan melalui komunikasi timbal balik dengan pelanggan langsung maupun tak langsung dan unsur terkait dalam pelayanan penanganan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak hanya dari segi pelayanan/ penanganan saja tapi dapat dipengaruhi oleh tarif yang ditawarkan penjual, karena tarif merupakan salah satu penentu seorang pelanggan dalam melakukan pembelian dan dalam penetapan tarif memiliki tujuan untuk dapat bersaing dengan kompetitor, maksimalisasi laba jangka pendek, memaksimalkan pendapatan jangka pendek, pertumbuhan penjualan maksimum, menyaring pasar secara maksimum, unggul dalam suatu produk. Penetapan tarif jasa penanganan kargo LCL (*Less than Container Load*) ditetapkan oleh perusahaan. Dalam menetapkan tarif inilah setiap perusahaan jasa penanganan kargo saling bersaing

untuk dapat menagihkan tarif seefisien mungkin. Tarif yang tinggi akan membuat pelanggan cenderung menjauh dan tarif yang efisien akan membuat pelanggan mendekat. Hal lain yang dapat menjadi penentu kepuasan adalah lokasi, lokasi menjadi faktor penentu pelanggan dalam memilih perusahaan. Lokasi Gudang Konsolidasi PT. Jasa Multi Solusi Indonesia memiliki beberapa keunggulan diantaranya : Gudang Konsolidasi berada di dalam Kawasan Berikat Nusantara Marunda yang dekat dengan Terminal Peti Kemas (TPK KOJA, JICT, MAL & NPCT1) yang berjarak kurang lebih 8 KM dan memiliki Standarisasi TPS *On line* dari Bea Cukai.

PT. Jasa Multi Solusi Indonesia tentu memiliki beberapa keunggulan yang lebih bagi para pelanggannya, yang membuat PT. Jasa Multi Solusi Indonesia dapat di terima. Produk, layanan jasa penanganan kargo, tarif dan lokasi menjadi faktor utama mengapa PT. Jasa Multi Solusi Indonesia dapat di terima dan memberikan kepuasan dan loyalitas para pelanggannya. PT. Jasa Multi Solusi Indonesia berusaha memberikan yang terbaik dengan memberikan produk jasa yang lebih terjangkau oleh pelanggannya agar selalu menjadi pilihan utama.

Berdasarkan gap riset yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aswanti Setyawati dan Jafar Shaddiq Assegaf (2014) mengungkapkan bahwa belum mencapai tingkat optimal kepuasan, dalam sebenarnya, apa yang diharapkan dari mitra bisnis masih perlu perhatian khusus dari perusahaan, dimana penelitian yang dilakukan oleh Tjetjep Karsafman dan Muchammad Iqbal (2016) terlihat dengan jelas bahwa faktor internal lebih besar daripada faktor eksternal dan dalam analisis SWOT menurut diagram. Andri Primadi dan Ilza (2015) mengungkapkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan significant volume cargo import terhadap tingkat irregularity cargo import serta Sadeh (2011) menemukan lima umum ukuran (nyata, responsif, jaminan, empati, keandalan) yang berlaku di Pelabuhan industri.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan**

Tarif Kargo Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia)”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah pokok penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan kargo berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia?
2. Apakah tarif berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia?
3. Apakah kualitas pelayanan kargo berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia?
4. Apakah tarif berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia?
6. Apakah kualitas pelayanan kargo berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia?
7. Apakah tarif berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan kargo terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung tarif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan kargo terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung tarif terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan kargo terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tidak langsung tarif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Multi Solusi Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya antara lain adalah. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi wawasan serta menambah khasanah kepustakaan khususnya di bidang perilaku konsumen. Membantu para peneliti berikutnya untuk menelaah pengaruh kualitas pelayanan dan tarif kargo dalam pengambilan langkah dan keputusan berbisnis.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan peneliti sebagai bahan masukan yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan penelitian dan data perusahaan.

3. Bagi Objek Peneliti

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menjalankan strategi bisnis, yaitu penerapan kualitas pelayanan dan tarif kargo terhadap kepuasan yang berdampak pada loyalitas pelanggan.