

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada persaingan yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perusahaan dituntut untuk semakin memperbaiki pelayanan dan kualitasnya agar dapat tetap eksis di persaingan usaha. Setiap perusahaan haruslah jeli dalam menilai keunggulan dan kelemahan yang dimilikinya dimana keunggulan yang dimiliki harus dapat dipertahankan dan dikembangkan, sedangkan yang menjadi kelemahan perusahaan tersebut harus dapat dikurangi dan diperbaiki.

Khususnya pada perusahaan jasa sangat dititik beratkan pada pelayan yang terbaik sehingga mendapat penilaian yang baik dan puas pula oleh para pelanggan. Bagaimana anda dapat memuaskan pelanggan dengan pelayanan anda. Dalam perusahaan jasa, pelayanan merupakan hal yang paling utama dalam meningkatkan penjualan yang mendorong peningkatan keuntungan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat mempengaruhi nilai penjualan jasa.

Transportasi merupakan salah satu mata rantai yang sangat vital dalam kegiatan perekonomian 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. Tapi kenyataannya

transportasi tidak sesuai dengan yang diharapkan apabila ada kendala yang tidak bisa dihindari.

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. Sasaran yang dimaksud adalah industry transport. Peranan industry transport sangat strategis dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Berbagai potensi ekonomi seperti kelautan, pertanian atau perkebunan, industry hasil tambang, dan sebagainya yang terbesar diseluruh wilayah nusantara hanya dapat digali apabila system transport turut menunjang.

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

Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin yang bergerak dalam bidang Jasa Pelayanan Transportasi selalu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan atas kegiatan pemasaran jasa pelayanan. Keberhasilan dalam memperoleh omzet penjualan ditentukan dari tingkat kepuasan pelanggan yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Makin tinggi respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, semakin berefek kepada pemenuhan kepuasan pelanggan dalam pengambilan keputusan pemakaian jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut.

Salah satu Ekspedisi Muatan Kapal Laut yang ada di Banjarmasin adalah PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin, Perusahaan ini merupakan perusahaan kecil namun dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan ekspedisi lain di kota Banjarmasin. Transaksi yang berbasis online ditambah pelayanan 24 jam membuat konsumen dapat dengan mudah melakukan pengiriman barang kapan saja dan dimana saja. Selain itu,

untuk meningkatkan kepuasan konsumen perusahaan ini memberikan pelayanan yang berupa pembayaran dapat dilakukan pada saat barang yang dikirim sudah mencapai tujuan dan perusahaan yang memakai jasa ekspedisi telah melunasi pembayaran.

Namun apakah dengan adanya Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin bias membuat pengguna jasa ekspedisi merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, karena jasa biasanya memiliki nilai lebih tinggi dalam kualitas pengalaman dan kepercayaan, semakin tinggi pengalaman yang dimiliki oleh penyedia jasa dan semakin dapat dipercaya maka penyedia jasa tersebut akan semakin diminati oleh para konsumen (Teguh, Hendra; Ruli, Ronny A, 1997, hal. 90). Namun kalau tidak, konsumen akan merasa lebih banyak resiko dalam pembeliannya, hal inilah yang membawa beberapa konsekwensi. Pertama, konsumen jasa biasanya lebih bergantung pada promosi dari mulut kemulut daripada iklan perusahaan jasa. Kedua, mereka sangat mengandalkan harga, personil, dan petunjuk fisik untuk menilai kualitas jasa. Ketiga, bila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka sangat setia pada penyedia jasa tersebut. (Teguh, Hendra; Ruli, Ronny A, 1997, hal. 90). Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (Supranto, 2006, hal. 1).

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka disusunlah rumusan masalah yang akan dibahas dan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut terdapat pengaruh yang simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin?
2. Apakah kualitas pelayanan jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable dari kualitas pelayanan jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

D. Signifikan Penelitian

1. Dari hasil penelitian ini bisa digunakan untuk memperdalam pengetahuan dibidang manajemen pemasaran, khususnya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi pihak manajemen dapat memanfaatkan hasil dari penelitian ini sebagai bahan masukan dalam mengambil keputusan dan kebijakan strategi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang handal bagi kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti, untuk memperdalam pengetahuan dan pengalaman dalam bidang manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
4. Sebagai informasi ilmiah bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut tentang masalah ini, namun dari sudut pandang dan aspek yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman yang mungkin terjadi dalam memahami penelitian ini maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan adalah perihal menilai baik atau buruknya dalam hal usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa (KBBI Daring Pencarian). Dalam arti lain kualitas pelayanan adalah mutu dari suatu, tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara langsung ataupun tindakan secara tidak langsung. Dalam penelitian ini pelayanan yang penulis maksud adalah kualitas pelayanan diberikan oleh Ekspedisi Muatan Kapal Laut kepada para konsumen yang datang ataupun secara online.
2. Jasa adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Teguh, Hendra; Ruli, Ronny A, 1997, hal. 83). Jasa merupakan jenis bisnis yang menjual bantuan dan keahlian, produknya tidak berwujud. (Tanzeh, Ahmad, 2009, hal. 87) Adapun jasa dalam penelitian ini adalah berupa keahlian para karyawan dan mekanisme dalam melayani pelanggan.
3. Kepuasan, secara umum kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Susanto, 2002, hal. 970). Kepuasan dalam penelitian ini meliputi kesesuaian harapan konsumen terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari jasa yang diberikan dari pihak Ekspedisi Muatan Kapal Laut secara keseluruhan dan kesediaan konsumen menjadi pelanggan tetap pada Ekspedisi Muatan

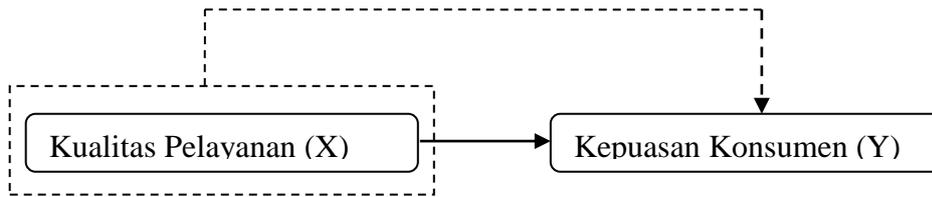
Kapal Laut tersebut serta bersedia merekomendasikan/mempromosikan dari mulut ke mulut kepada orang lain.

4. Konsumen adalah setiap orang atau organisasi yang sangat berpotensi untuk mengkonsumsi barang/jasa dan melakukan pengkonsumsian/pembelian tersebut secara berulang kali karena untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya (KBBI Daring Pencarian). Adapun yang dimaksud dalam penelitian ini adalah khusus konsumen atau pelanggan menggunakan jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ekspedisi Muatan Kapal Laut tersebut.
5. Ekspedisi Muatan Kapal Laut adalah suatu perusahaan atau perseorangan yang menyelenggarakan usaha mengurus berbagai macam dokumen dan formalitas yang diperlukan guna memasukkan dan mengeluarkan barang dari kapal dan ke pelabuhan. Adapun Ekspedisi Muatan Kapal Laut dalam penelitian ini adalah meliputi penyediaan semua keperluan pengapalan mulai dari sortasi barang, packing, cargo documentation, sampai kepada perolehan izin.

F. Kerangka Berfikir

Pokok permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdapat lima indikator yaitu: Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

Pengaruh kualitas pelayanan (Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan konsumen dengan pengujian hipotesis secara simultan dan parsial dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar : 1.1 Skema Pengaruh Secara Parsial dan Simultan

Keterangan :

----- : Garis yang berpengaruh secara simultan (uji f) kualitas pelayanan (Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan konsumen.

——— : Garis yang berpengaruh secara parsial (uji t) kualitas pelayanan (Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan konsumen.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis (dugaan sementara), yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Artinya, hipotesis akan menjadi dalil (acuan) jika telah dibuktikan kebenarannya dengan melalui penelitian (Tanzeh, Ahmad, 2009, hal. 87) Maka dalam penelitian ini penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis Secara Simultan

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut yang meliputi Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut yang meliputi Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

2. Hipotesis Secara Parsial

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut dari faktor Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut dari faktor Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

H. Kajian Pustaka

Dari penelaahan terhadap penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa skripsi yang membahas tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Namun demikian substansi yang akan penulis angkat dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian tersebut. Penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Irwanullah (1101150153) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin*". Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti lakukan ialah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan jasa. Namun perbedaannya adalah subjek yang diambil saudara Irwanullah untuk penelitiannya ialah pengguna jasa *service* dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani, sedangkan peneliti mengambil subjek pengguna jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin (Irwanullah, 2011).
2. Mustiya Elma (0801158999) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Upik Futsal Banjarmasin*". Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti lakukan ialah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan jasa. Namun perbedaannya adalah jasa yang ditawarkan saudara Mustiya Elma ialah jasa penyewaan lapangan futsal, sedangkan

peneliti tentang jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin (Elma, 2008).

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I berisi tentang latar belakang masalah dari penelitian yang akan dilakukan, kemudian ditarik secara eksplisit permasalahan tersebut dalam rumusan masalah, perumusan masalah ini penting karena hasilnya akan menjadi penuntun bagi langkah-langkah selanjutnya. Lalu disebutkan tujuan penelitian sebagai sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian. Agar lebih jelas dan terarah dibuat juga definisi operasional, kajian pustaka, serta sistematika penulisan.

Bab II berisi landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, seperti definisi kepuasan, definisi pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dalam perspektif islam, serta konsep konsep kepuasan dalam perspektif islam.

Bab III merupakan metode penelitian yang menghubungkan antara teoritis dengan penelitian lapangan, maka dibutuhkan metode penelitian yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi, desain penelitian merupakan reka bentuk penelitian, objek penelitian merupakan sarana utama dalam penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, kemudian setelah itu data dianalisis dengan teknik analisis data tertentu, untuk mengetahui alur penelitian dari awal sampai akhir maka dibuatlah tahapan penelitian yang sistematika.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan mengenai profil perusahaan serta penyajian data dan analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan

jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut terhadap kepuasan konsumen pada PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan atau hasil dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil dari penelitian ini.