

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau orang ke dalam alat tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau orang tersebut dari alat pengangkutan ke tempat yang telah ditetapkan. Dengan kata lain pengangkutan berperan sebagai jembatan penghubung antar produsen dan konsumen. Pengangkutan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam kehidupannya sehari-hari. Salah satu cara memenuhi kebutuhan itu adalah dengan memindahkan atau mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

PO Bintang Teratai merupakan perusahaan jasa angkutan barang. Mulai beroperasi pada tahun 2011 sebagai jasa angkutan darat. Bintang Teratai terletak di kota Medan. Bintang Teratai menjadi salah satu penyedia jasa angkutan barang yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar dalam kehidupan sehari-hari. PO Bintang Teratai melayani pengiriman barang berupa perangkat keras (makanan, perabotan rumah tangga, barang pecah belah, sparepart, barang kosmetik, dan lain-lain) maupun perangkat lunak (dokumen dan giro). Pemuatan barang menggunakan truk COLT DIESEL (6 roda) yang sering disebut dengan cointainer, motor box (4 roda) dan juga becak barang yang berfungsi untuk mengantarkan barang ke tempat tujuan. Wilayah pengiriman hanya pada jurusan Medan-Binjai-Brahrang. Tidak sama seperti angkutan barang yang lain yang jurusannya lebih dari 1 kota, Bintang Teratai hanya memfokuskan pada 1 kota saja.

Tolak ukur datangnya barang (menerima barang) dari pukul 09.00 – 18.00. ETD (Estimate Time Departure) perkiraan waktu keberangkatan pertama paling lama pukul 15.00, sedangkan keberangkatan kedua pukul 18.00. ETA (Estimate Time Arrival) perkiraan waktu tiba di tujuan loket pada keberangkatan pertama pukul 16.30, sedangkan keberangkatan kedua pukul 19.30. Pengiriman barang ke tempat tujuan dilakukan keesokan harinya dengan menggunakan becak barang. Pengiriman dapat dilakukan dihari itu juga apabila menemukan toko yang masih buka (berjualan) disore hari.

Di dalam dunia bisnis saat ini kepuasan pelanggan sangat penting, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi penyedia jasa angkutan barang di

era bisnis yang sangat ketat ini. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi penyedia jasa angkutan barang sudah tidak diragukan lagi, banyak penyedia jasa angkutan barang berharap dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka waktu yang panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Bisnis angkutan barang yang mampu mempertahankan kepuasan pelanggan akan memperoleh keuntungan yang sangat besar. Dikarenakan pelanggan yang sudah mempunyai kepercayaan terhadap perusahaan, secara tidak langsung akan merekomendasikan jasa angkutan barang kepada orang lain yang akan menjadi pelanggan baru.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternative yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan [1]. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu produk/jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Jika produk/jasa tersebut jauh dibawah harapan, pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika produk/jasa tersebut memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk/jasa tersebut dan informasi dari orang lain [2]. Pelanggan dapat dikatakan puas apabila barang atau jasa yang mereka inginkan sama persis apa yang mereka harapkan dan juga dari segi pelayanan yang diberikan. Adapun beberapa yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yaitu harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Dalam jasa angkutan barang, harga sangatlah penting. Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu [3]. Harga memiliki fungsi dan peranan penting bagi 3 pihak sekaligus yaitu bagi perekonomian, bagi konsumen dan juga bagi perusahaan. Bagi perekonomian, harga sebuah produk atau jasa mempengaruhi sewa lahan dan upah. Bagi konsumen, mempertimbangkan harga berdasarkan lokasi tempat dan layanan. Bagi perusahaan, harga mempengaruhi posisi bersaing dan pangsa pasar perusahaan. Harga yang ditetapkan PO Bintang Teratai hampir sama standardnya dengan perusahaan sejenisnya yaitu Rp 4.000/coly dengan estimasi waktu yang sama yaitu 1-2 hari. Harga yang tidak jauh berbeda tersebut disebabkan karena bentuk ukuran barang yang diterima masing-masing berbeda yang menyebabkan harga yang ditawarkan juga tidak jauh berbeda. Harga yang dibayar dengan pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan terkadang tidak sesuai, apabila pelanggan merasa apa yang telah mereka bayar sesuai dengan pelayanan yang diterima, kemungkinan besar

mereka akan melakukan pembelian kembali maupun merekomendasikannya ke orang lain yang akan menjadi pelanggan baru dan apabila tidak pelanggan tersebut memiliki tingkat kepuasan yang rendah dalam penggunaan jasa angkutan PO Bintang Teratai.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kedua yang sangat penting bagi jasa angkutan barang, tanpa adanya pelayanan yang baik dari pihak pengantar barang, pelanggan tidak akan pernah menitipkan barangnya lagi kepada jasa pengangkutan tersebut. Kualitas pelayanan diartikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat [4]. Kualitas pelayanan dapat dikatakan seperti kecepatan waktu pengantaran barang yang dijanjikan. Adapun lamanya pengiriman barang disebabkan oleh penumpukan barang digudang karena banyaknya volume pengiriman barang pada musim-musim tertentu seperti menjelang bulan ziarah suku Tionghua, bulan puasa dan natal, dapat juga disebabkan oleh kejadian yang tidak terduga seperti mengalami kecelakaan pada saat dalam proses pengantaran barang dan terdapat juga kejadian seperti pengambilan barang oleh pihak yang tidak bertanggung jawab pada saat dalam perjalanan. Jika perusahaan mampu memberikan layanan yang baik, maka akan menambah tingkat kepuasan pelanggan dan jika tidak maka tingkat kepuasan pelanggan tersebut rendah terhadap jasa angkutan PO Bintang Teratai. Kualitas pelayanan dianggap sebagai perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan ekspektasi yang diterima oleh pelanggan. Cara mengatasi keterlambatan pengiriman tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penambahan transportasi (becak barang) dalam proses pengiriman barang.

Faktor terakhir dalam dunia bisnis pengangkutan barang ialah kepercayaan. Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk atau jasa memiliki atribut tertentu. Terdapat juga definisi kepercayaan pelanggan sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya [2]. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, bisnis harus mampu terlebih dahulu mendapatkan kepercayaan mereka dengan menyakinkan mereka bahwa barang yang mereka titipkan akan sampai dengan cepat dan utuh ke tempat tujuan. Apabila terjadi saling percaya antara pelanggan dengan pihak angkutan jasa PO Bintang Teratai, dalam melakukan kerjasama akan lebih mudah dan pastinya kedua belah pihak akan saling mendapatkan keuntungan. Dari kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan, masih terdapat kekurangan yang dapat diketahui dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pihak pelanggan seperti barang yang sampai

ke tangan pelanggan tidak dalam keadaan utuh (pecah/sobek) yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat di jual ke pasar dan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan jasa angkutan PO Bintang Teratai. Solusi untuk keluhan pelanggan merupakan bagian yang penting (kritis) pada masalah kehilangan pelanggan. Jika perusahaan berhasil memberikan solusi terbaik dari keluhan pelanggan, sebanyak 98% pelanggan akan tetap loyal dan tidak pindah ke perusahaan lain [2]. Solusi yang diberikan berupa tanggung jawab ganti kerugian apabila barang mengalami kerusakan pada saat proses pengiriman dan cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. Apabila keluhan yang disampaikan oleh pihak pelanggan tidak ditanggapi juga maka akan dapat menyebabkan turunnya performa PO Bintang Teratai di mata para pelanggannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai Berbasis Manual Kiriman Melalui Darat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai?
4. Apakah Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel terikat : Kepuasan Pelanggan
2. Variabel bebas : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan
3. Objek penelitian : Pengangkutan Barang Bintang Teratai
4. Tahun penelitian : 2019

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat dan kegunaan, adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan penambahan wawasan keilmuan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti-peneliti berikutnya dalam data yang akan dianalisis.

2. Manfaat Praktis

Bagi penyedia jasa angkutan barang sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan mengenai strategi bersaing. Sedangkan bagi masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam memilih jasa angkutan barang yang akan dititipkannya.

1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Samarinda [5].

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel Harga dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini menambahkan variabel Kepercayaan. Alasan peneliti menambahkan variabel kepercayaan adalah karena variabel kepercayaan menjadi sebuah ukuran dalam keputusan pelanggan untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harga dan kualitas pelayanan saja yang dilihat baik tetapi ada masalah pada isi dalam paket yang diantarkan (berkurang), maka

pelanggan tidak akan pernah percaya untuk menitipkan barangnya kepada perusahaan. Kepercayaan memegang peran penting dalam jalinan hubungan jangka panjang antara pelanggan dengan perusahaan terutama yang mencakup kepercayaan pelanggan mengenai kualitas, reliabilitas, integritas dari jasa yang disampaikan perusahaan. Semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa, maka akan semakin tinggi pula tingkat kesetiaan pelanggan pada perusahaan [6].

2. Penelitian sebelumnya mengambil studi kasus di PT. JNE Samarinda. Sedangkan pada penelitian ini mengambil studi kasus di Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai.
3. Periode penelitian dilakukan pada 2018. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.

