

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perdagangan dijadikan aspek pertumbuhannya ekonomi, misalnya diperdagangan tradisional dimana saling bertemu antara penjual serta pembeli ditempat tertentu yang saling bertransaksi jual/beli ataupun diperdagangan elektronik (*e-commerce*). Perdagangan *e-commerce* yakni rangkaian transaksi penjual serta pembeli yang dilangsungkan dengan sistem elektronik (internet). Aspek penting didalam berdagang di *e-commerce* yakni diperlukannya jasa transportasi yang bisa membuka layanan antar jemput barang. Tingginya kebutuhan atas jasa antar jemput barang, menjadikan kesempatan berharga bagi pebisnis logistik. Bisnis *logistic* berprospek yang bagus, didasarkan pada tiap aktivitas ekonomi yang tak pernah lepas dari prosesi logistik. Indonesia sebagai negara kepulauan, dengan itu tingginya kebutuhannya akan logistik. Umumnya logistik ialah sebagian prosesi rantai pasokan yang merangkan, merealisasikan, serta mengawasi alur barang/jasa serta keseluruhan informasi yang berkenaan dari titik penyimpanan hingga permintaan agar bisa mencukupi permintaan pelanggan. Begitu banyak perusahaan logistik yang melahirkan derasnya kompetisi yang menyebabkan pebisnis diharuskan mencari akal strategi dengan maksud menarik perhatian pelanggan agar menguasai pasar, serta baiknya kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan dan harga yang menjadikan hal tersebut wajib diperhatikan demi menguasai pasar itu sendiri.

Kualitas pelayanan sangat penting dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan sebagai pembanding harapan konsumen dengan kenyataannya (Apriani, 2019). Baiknya kualitas pelayanan menjadikan laba untuk perusahaan dikarenakan apabila perusahaan sudah mendapatkan penilaian positif dimata konsumen, tentunya *feedback* yang baik akan didapati, dan kemungkinan konsumen melakukan *repeat buyer*. Kualitas pelayanan juga diharuskan memerikan rasa mudanya pada konsumen tiap berbisnis, diharuskannya memerikan pelayanan terbaik bagi konsumen sebab perusahaan mampu berkompetisi dengan pesaingnya bila memerikan pelayanan terbaik (Saputra & Ardani, 2020). Kualitas pelayanan menjadi penilaian bagusnya tingkatan pelayanan yang sepadan dengan bayangan konsumen serta memberikan nilai utilitas dengan merealisasikan keinginan konsumen (Aswad et al., 2018).

Tidak hanya kualitas pelayanan, harga juga bisa memengaruhi kepuasan konsumen. Apalagi dengan penawaran harga yang tidak relevan dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Pada tingkatan harga tertentu konsumen bisa merasakan nilai guna dari produk. Pastinya konsumen merasakan kepuasan bila manfaat yang didapatkan lebih jauh dari harga yang dibayarkan. Lebih jauh lagi, harga dijadikan sejumlah nilai yang ditukarkan guna mendapati utilitas dari suatu barang dengan menggunakannya (Handoko, 2017). Harga ialah aspek yang menentukan didalam penentuan keputusan dalam membelanjakan uangnya. Uang ditukar demi mengonsumsi produk/jasa serta menghasilkan anggapan bahwa mahalnya harga pastinya memiliki kualitas yang bagus, namun segelintir konsumen berpandangan rendahnya harga dengan kualitas yang baik menjadi

jalan keluar yang sangat tepat (Isfahila et al., 2018). Kepuasan konsumennya, kualitas pelayanannya dan harganya ialah aspek yang memengaruhi. Kepuasan konsumennya ialah rasa senang dan sedihnya seseorang, jika kinerja tidak memenuhi harapan pastinya konsumen merasakan ketidakpuasan sedangkan kinerja yang mencapai keinginannya serta membuat konsumen merasakan hal yang memuaskan, timbulnya kepuasan konsumen bisa menciptakan rekomendasi yang membawa keuntungan bagi perusahaan (Cahyani & Sitohang, 2016).

PT Monang Sianipar Abadi didirikan pada tahun 1981. Perusahaan ini menyediakan layanan logistik yang berkualitas dengan kecepatan, ketepatan dan perbaikan yang berkesinambungan. Meskipun PT Monang Sianipar Abadi sudah menerapkan strategi untuk pelayanan yang baik kepada konsumen namun ternyata masih ada beberapa hal yang terlewatkan, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang ini, Konsumen mengungkapkan keluhan-keluhan seperti, barang yang dikirim melalui jasa pengiriman PT Monang Sianipar Abadi melewati batas estimasi pengiriman barang, balasan pesan dari *customer service* yang cukup lama, *tracking status* yang tidak dengan waktu yang sebenarnya ditambah lagi penambahan biaya admin apabila konsumen membayar jasa secara tunai. Seharusnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen perusahaan jasa pengiriman barang tidak hanya mengirimkan barang sampai tujuan saja namun perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik, pengiriman barang tepat waktu sesuai estimasi dan barang sampai ditujuan dengan utuh. Manajemen jasa pengiriman barang perlu memperbaiki pelayanan dari hal terkecil dikarenakan jika baiknya

pelayanan membuat konsumen akan dihargai. Perusahaan logistik di Batam juga cukup banyak, tentunya membuat pilihan konsumen untuk menggunakan jasa yang sesuai dengan kebutuhannya semakin beragam.

Tabel 1.1 Data harga pengiriman barang dari Batam pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam

Destinasi	Ongkos kirim	Estimasi pengiriman
Jakarta	24,000.00	2 Hari
Bandung	40,000.00	3 Hari
Medan	33,000.00	2 Hari
Semarang	23,000.00	3 Hari
Pontianak	32,000.00	3 Hari
Surabaya	23,000.00	3 Hari
Padang	20,000.00	2 Hari

Sumber: PT Monang Sianipar Abadi

Sesuai tabel 1.1, tujuan pengiriman paling murah ada di Padang Rp. 20,000 per Kg dengan estimasi pengiriman 2 hari dan yang paling mahal ada di Bandung dengan harga Rp. 40,000 per Kg dan memiliki estimasi pengiriman 3 hari namun apabila dibandingkan dengan jasa pengiriman lain ongkos kirim yang ditawarkan oleh jasa pengiriman ini memiliki harga yang lebih mahal.

Tabel 1.2 Data harga pengiriman barang dari Batam pada PT Siba Cargo Batam

Destinasi	Ongkos kirim	Estimasi pengiriman
Jakarta	15,000.00	3 Hari
Bandung	17,000.00	7 Hari
Medan	12,500.00	3 Hari
Semarang	17,500.00	3 Hari
Pontianak	25,000.00	3 Hari
Surabaya	18,000.00	3 Hari
Padang	19,500.00	3 Hari

Sumber : PT Siba Cargo Batam

Sesuai tabel 1.2, PT Siba Cargo Batam menawarkan harga jauh lebih murah dibanding penawaran harga PT Monang Sianipar Abadi dengan estimasi pengiriman yang masih wajar dan harga yang lebih murah. Bahkan di tiga tujuan seperti Semarang, Pontianak dan Surabaya perusahaan ini menawarkan estimasi pengiriman yang sama dengan PT Monang Sianipar Abadi namun harga yang ditawarkan PT Siba Cargo Batam lebih murah. Begitu kompetitif antara pesaing usaha pengiriman barang yang bisa dilihat begitu gesitnya didalam menjajakan penawarannya, mulai pelayanannya ataupun harganya. Sebab harga menjadi dimensi didalam mengukur kualitasnya sebuah barang/jasa.

Dikarenakan adanya kaitan kualitas pelayanannya dan harganya pada kepuasan konsumennya, berhasilnya sebuah jasa didalam meraih tujuannya bergantung pada perusahaannya didalam memahami permintaan pelanggannya. Hal ini serupa dengan penelitian (Handoko, 2016) berjudul “Pengaruh Harganya dan Kualitas Pelayanannya terhadap Kepuasan Konsumennya di titipan kilat JNE Medan”. Hasilnya harganya dan kualitas pelayanannya memengaruhi kepuasan konsumennya. Perbedaannya ada diobjek penelitiannya dan periodenya. Handoko melangsungkan penelitian ditahun 2016 dengan objeknya yakni konsumen di JNE Medan sedangkan penelitian ini dilangsungkan ditahun 2021 dengan objeknya konsumen PT Monang Sianipar Abadi. Makanya perusahaan diharuskan berpikir tentang pentingnya pelayanan melalui peningkatan kualitas pelayanannya serta wajarnya dengan yang didapati. Sebab makin disadari baiknya pelayanan dan relevannya harga menjadi aspek penting demi mempertahankan bisnisnya.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan, peneliti terdorong melangsungkan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan berdasarkan latar belakangnya yang sudah dijabarkan yakni:

1. Terdapat keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan PT Monang Sianipar Abadi
2. Pesan yang dibalas oleh *Customer service* PT Monang Sianipar Abadi masih tergolong lambat
3. *Tracking status* yang tidak dengan waktu yang sebenarnya
4. Penawaran harga yang relatif mahal
5. Penawaran harga yang lebih mahal dari kompetitor namun dibebepara tujuan yang sama memberikan estimasi pengiriman yang sama
6. Pada saat pembayaran tunai dikenakan biaya admin

1.3 Pembatasan Masalah

Luasnya masalah yang terjadi, serta terbatasnya waktu, penulis membatasi permasalahan penelitian ini dengan berfokus pada masalah berkenaan dengan kualitas pelayanannya dan harganya terhadap kepuasan konsumennya yang terjadi di PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dirumuskanlah perumusan permasalahannya yakni:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam ?

1.5 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan permasalahan yang sudah dijabarkan, tujuan penelitiannya yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Apek Teoritis

Penuh harapan penulis supaya bisa menambah ilmu pengetahuan, menambah wawasan dan teori yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan juga bagi dunia pendidikan mengenai variabel yang diteliti oleh penulis.

1.6.2 Aspek Praktis

Diharapkan dipergunakan oleh beberapa pihak dimasa mendatang yaitu:

1. Bagi PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam

Penelitian ini diharapkan memberi gambaran untuk manajemen perusahaan agar selalu memberikan kualitas pelayanan semakin baik kepada konsumen supaya mereka merasa nyaman dan tertarik dengan produk jasa kita.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Semoga bisa membantu menambah wawasan dan acuan untuk peneliti lainnya terutama memakai judul yang serupa.

3. Bagi Penulis

Agar bisa memperluas kepehaman teori yang sudah dipelajari dan menjadikan sarana yang baik terkiat judul yang diteliti.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Semoga bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.