

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan adanya perkembangan zaman dan teknologi yang semakin canggih, membawa dampak yang besar di berbagai bidang usaha. Salah satunya adalah bidang usaha ekspedisi. Ekspedisi sedang berkembang pada saat ini karena berperan penting dalam hal pengiriman paket oleh masyarakat umum maupun pelaku usaha. Bahkan pengiriman paket sudah semakin luas jangkauannya hingga ke pelosok, bahkan ke seluruh dunia. Ekspedisi juga sudah semakin terkenal di Indonesia, karena pada masa pandemi ini semakin banyak orang yang bertransaksi atau membeli produk secara *online* dan bertransaksi dari luar negeri ataupun luar kota. Pembelian produk-produk ini akan memerlukan jasa perusahaan pengiriman paket dan salah satunya adalah jasa pengiriman kargo.

Setiap perusahaan akan memiliki target yang harus dicapai dalam jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan itu sendiri dan sebuah perusahaan juga akan memiliki tujuan dalam mendapatkan laba dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan harus mampu bersaing dalam hal memberikan layanan dan persepsi yang baik kepada pelanggan, karena demikian pelanggan akan menjadi lebih loyal terhadap perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari penelitian (Yuniarta et al., 2019, p. 158) yang menyampaikan bahwa terdapat pengaruh yang positif pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Ini membuktikan jika kualitas pelayanan

yang diberikan semakin baik, maka loyalitas pelanggan juga akan semakin meningkat.

PT Surya Samudera Logistik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi. Perusahaan ini melayani jasa pengiriman paket dari Negara China ke Indonesia, khususnya Kota Batam dan Kota Tangerang. PT Surya Samudera Logistik menyediakan jasa pengiriman kargo yang menawarkan kemudahan untuk mengirim paket yang menjangkau sampai pelosok Indonesia dengan pembelanjaan di luar negeri. Kargo ini bergerak pada bagian jasa penitipan dengan melayani pengiriman kosmetik ataupun internasional. Kargo yang disediakan oleh PT Surya Samudera Logistik dengan bertujuan untuk membantu masyarakat dalam hal kemudahan membeli barang yang tersedia di China. Khususnya toko-toko *online* di Batam, telah menggunakan jasa pengiriman kargo melalui PT Surya Samudera Logistik.

Kualitas pelayanan menjadi sebuah bagian yang sangat penting dari suatu perusahaan yang dapat dilihat dari visi dan misi pada perusahaan, sehingga perusahaan dapat menerapkan layanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan (Fortuna et al., 2020, p. 290).

Dengan adanya pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasakan puas dan dihargai. Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan memberikan dampak terjadinya pembelian secara berulang-ulang yang nantinya akan memberikan dampak peningkatan penjualan perusahaan.

Adapun terdapat faktor pendukung yang dapat berpengaruh secara langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut (Zulkarnain et al., 2020, p. 4), karakteristik pelayanan yang baik untuk diterapkan sebuah perusahaan kepada karyawannya dalam melayani pelanggan yaitu:

1. Memiliki karyawan yang baik
2. Memiliki sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada pelanggan
4. Dapat merespon dengan cepat dan tepat
5. Dapat berkomunikasi dengan baik
6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Pemberian kualitas pelayanan dari PT Surya Samudera Logistik sangat menentukan loyalitas pelanggannya. Kebijakan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan harus membuat yang terbaik. Kualitas pelayanan yang dinilai oleh pelanggan adalah bagaimana cara perusahaan melayani dengan baik, cara administrasi memberikan informasi tentang harga atau dalam hal membantu pelanggan untuk melacak no resi pelanggan, serta bagaimana sikap dan tata karma dari karyawan PT Surya Samudera Logistik.

Tabel 1.1 Data Pelanggan PT Surya Samudera Logistik

Bulan	Jumlah Pelanggan
Jan	125
Feb	71
Mar	78
Apr	52

Mei	47
Jun	50

Sumber: PT Surya Samudera Logistik, 2021

Dari hasil data tabel 1.1, maka dapat diketahui bahwa pelanggan dari PT Surya Samudera Logistik selama bulan Januari – Juni semakin berkurang. Adapun terdapat keluhan dari pelanggan PT Surya Samudera Logistik bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, tanggapan dan respon dari *customer service* kurang ramah dan cepat, pengiriman paketnya terlalu lama, kerusakan barang dan kehilangan barang kurang direspon oleh perusahaan. Masalah-masalah ini jika terjadi terus-menerus akan membuat pelanggan menjadi kurang puas dan ketika ingin mengirim paket lagi akan tergoyang apakah mau berlanjut mengirim paket lewat perusahaan ini atau ganti ekspedisi kargo lainnya.

Selain kualitas pelayanan adapun yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan yaitu citra merek sebuah perusahaan. Citra merek berperan penting dalam persaingan bisnis sekarang ini. Jika pelanggan mendengar citra merek yang kurang baik terhadap suatu perusahaan. Maka, kebanyakan dari pelanggan tidak akan membeli jasa atau produk di perusahaan tersebut dan sebaliknya.

Nilai dari sebuah kualitas pelayanan dapat mencerminkan citra sebuah perusahaan yang tertanam dipikiran pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. Pada saat sebuah citra merek terbentuk akan menghasilkan keputusan pelanggan dalam menggunakan sebuah jasa. Pada saat pelanggan mempercayai sebuah merek tertentu dikarenakan citra mereknya telah terbentuk dan pelanggan akan terus menggunakan merek tersebut. Dengan demikian, perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas usahanya untuk dapat bersaing.

Citra merek menyangkut nama baik suatu produk ataupun jasa, jika konsumen berpendapat reputasi produk atau jasa mempunyai sebuah nama yang baik, maka lebih ada kemungkinan pelanggan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.

Perusahaan yang memiliki citra merek yang baik akan sering dicari oleh pelanggan, pelanggan akan lebih cenderung untuk mengkonsumsi suatu jasa dari rekomendasi teman-teman ataupun rekomendasi dari sosial media. Alasan pelanggan dalam memilih perusahaan yang memiliki citra merek yang baik karena merasa lebih nyaman dengan rekomendasi orang, citra merek yang baik bisa bersumber dari kualitas pelayanan sebuah perusahaan dan pengalaman pembelian atau penggunaan jasa dari pelanggan.

Menurut (Surata et al., 2020, p. 46), hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan telah terbukti menjadi kasus di banyak literatur. Loyalitas pelanggan dapat ditentukan dalam suatu bentuk pemberian layanan yang baik dan persepsi yang bagus kepada pelanggan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya adalah memberikan pelayanan yang baik ketika berinteraksi dengan pelanggan.

Menurut (Sari & Yasa, 2020, p. 27), sebuah hasil yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dalam sebuah jasa akan membawakan dampak yang positif kepada perusahaan, seperti pelanggan akan terus melakukan pembelian secara berulang pada jasa perusahaan. Dengan ini dapat dinyatakan loyalitas pelanggan juga dapat ditentukan dari sebuah citra merek yang memiliki keunikan, keunggulan, dan kekuatan yang baik.

Tabel 1.2 Data jumlah pengiriman jasa per bulan

No.	Bulan	Jumlah Pengiriman Jasa
1	Januari 2021	11.248
2	Februari 2021	9.957
3	Maret 2021	8.055
4	April 2021	6.650
5	Mei 2021	5.259
6	Juni 2021	4.352

Sumber: PT Surya Samudera Logistik, 2021

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa PT. Surya Samudera Logistik terus mengalami penurunan dalam pengiriman paket yakni jumlah pengiriman jasa dalam bulan Januari terdapat 11.248, bulan Februari 9.957, bulan Maret 8.055, bulan April 6.650, bulan Mei 5.259, dan bulan Juni 4.352. Sehingga pemilik perusahaan harus mengetahui akibat dan sebab terjadinya penurunan pengiriman paket tersebut.

Berdasarkan pendahuluan yang tertera, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih jauh mengenai penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ekspedisi Kargo PT Surya Samudera Logistik”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Penguraian dari latar belakang masalah, maka ditetapkan pengidentifikasi masalah pada PT Surya Samudera Logistik, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Tanggapan dan respon dari *customer service* kurang ramah dan cepat.

3. Pengiriman paketnya terlalu lama, kerusakan barang dan kehilangan barang kurang direspon oleh perusahaan.
4. Citra merek yang kurang bagus akan membuat pelanggan tidak tertarik untuk menggunakan jasa perusahaan dan citra merek dapat dinilai oleh pelanggan melalui kualitas pelayanan dari perusahaan dan pengalaman dari pengguna jasa.
5. Loyalitas pelanggan akan membawa keuntungan pada perusahaan sehingga perusahaan akan lebih berkembang lagi kedepannya.

1.3. Pembatasan Masalah

Kajian ini menentukan pembatasan masalah untuk menghindari terjadinya pelebaran suatu pokok masalah dan penyimpangan, supaya kajian ini memiliki arah yang lebih tepat dan tujuan penelitian dapat tercapai, peneliti memfokuskan kajian ini pada kualitas pelayanan (X1) dan citra merek (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) di PT Surya Samudera Logistik.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik?
2. Apakah citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik?
3. Apakah variabel kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik.
2. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh signifikan dari citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik.
3. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik.

1.6. Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat penelitian yang terbagi menjadi manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, yakni:

1.6.1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kemanfaatan dan menambahkan wawasan terkait pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan.

1.6.2. Secara Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun citra merek. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi untuk PT Surya Samudera Logistik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan citra mereknya agar

loyalitas pelanggan tetap terjaga, serta memberikan masukan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menambahkan wawasan, dan pengetahuan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan serta sebagai dasar penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan.