

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki puluhan ribu pulau. Sebagai negara yang terletak di jalur perdagangan laut internasional dan antar pulau, telah menjadi jalur pelayaran antara India dan Tiongkok selama beberapa abad. Dengan letak geografis yang demikian, kegiatan transportasi laut memiliki peran yang sangat penting sebagai penghubung antar pulau satu dengan pulau lain, maka kegiatan kelautan ataupun kapal berlabuh dan berlayar semakin meningkat.

Menurut peraturan yang berlaku di Indonesia apabila suatu kapal berlabuh disuatu pelabuhan maka kapal tersebut harus menunjukkan salah satu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tersebut untuk melayani segala surat keperluan kapal selama berada dipelabuhan tersebut. Namun tidak semua pemilik kapal memiliki cabang yang beroperasi sebagai keagenan kapal di pelabuhan yang akan disinggahinya.

PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yaitu melayani kegiatan keagenan kapal seperti pelayanan dokumen kapal, dokumen *crew* kapal, dan segala dokumen yang dibutuhkan diatas kapal ketika sebuah kapal berlayar ke suatu tempat. Semua jasa akan diberikan setelah

ada surat kesepakatan penunjukan keagenan seperti surat kuasa yang diberikan pemilik kapal ke perusahaan keagenan selama kapal berada di pelabuhan yang disinggahinya. Maka di sini dibutuhkan kepercayaan konsumen untuk mempercayai perusahaan kita, karena usaha keagenan kapal itu bertugas mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan prinsipal/pemilik kapal. karena kesalahan yang terjadi dalam keagenan kapal akan berdampak pada kepercayaan perusahaan pemilik kapal serta dapat mengakibatkan kerugian pihak perusahaan pemilik kapal.

Adanya kelebihan dari kepercayaan dan kualitas layananan ini mengundang banyaknya konsumen yang merasa puas untuk kembali menggunakan jasa keagenan kapal. Hal ini dapat dilihat dari konsumen yang menggunakan jasa keagenan selama tiga tahun terakhir (2013 – 2015).

Tabel 1.1 Jumlah konsumen pengguna jasa keagenan kapal tahun 2013 – 2015 di PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara

No	Bulan	2013	2014	2015
1	Januari	12	18	16
2	Februari	15	14	11
3	Maret	11	11	12
4	April	16	13	15
5	May	18	17	20
6	Juni	21	19	14
7	Juli	16	15	19
8	Agustus	17	10	16
9	September	13	17	17
10	Oktober	12	15	15
11	November	17	20	21
12	Desember	18	19	14
	Total	186	188	190

Sumber : PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara, Batam, tahun 2016

Seorang konsumen dalam memutuskan pembelian suatu produk atau jasa, tentu mempunyai beberapa pertimbangan. Adapun pertimbangan seseorang dalam

memutuskan pembelian terhadap suatu produk atau jasa antara lain: Kepercayaan dan kualitas layanan yang akan diberikan perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Dalam dunia perdagangan apabila suatu perusahaan tidak dapat menyusun strategi bisnis dan strategi pemasaran dengan tepat, maka akan mengalami kekalahan dalam bersaing dimana strategi pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan untuk memperoleh keuntungan. Salah satu aspek penting dalam pemasaran adalah mendorong calon konsumen untuk membeli, intinya perusahaan harus dapat menciptakan kepercayaan dan kualitas layanan yang lebih bagus dibandingkan dengan pesaing, hal itu dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan. Apabila yang didapatkan oleh pelanggan melebihi harapannya maka pelanggan tersebut dapat meraih kepuasan dan akan memunculkan sikap kepercayaan, dan sebaliknya apabila harapan pelanggan lebih tinggi dari yang didapatkan maka pelanggan tersebut belum terpuaskan bahkan sikap tidak percaya yang akan didapatkan. Dalam hal ini industri harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga pelanggan tidak beralih pada industri lain untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Zulganef (2009: 20) menggambarkan kaitan erat antara

kepercayaan dengan kepuasan, terutama dalam suatu konteks keterhubungan. Kepuasan adalah manifestasi dari kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma hubungan (*relational norms*) antara pembeli dan penjual.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan

Setelah melihat kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan, maka dengan sendirinya konsumen akan mempercayai perusahaan tersebut dibandingkan pesaing. Kepercayaan digunakan konsumen untuk mengavaluasi kualitas layanan, kemudian dia akan dapat merasa puas dalam menggunakan layanan jasa tersebut. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan judul yang sesuai dengan penelitian ini adalah **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas, maka dapat ditarik permasalahan yang timbul adalah:

1. Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan masih kurang.
2. Kualitas layanan dinilai tidak bagus oleh konsumen.
3. Konsumen tidak merasa puas karena kurangnya kepercayaan dan kualitas layanan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut ini merupakan beberapa hal yang menjadi batasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penulis hanya meneliti variabel kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Responden dalam penelitian ini hanya dibatasi untuk konsumen pengguna jasa keagenan di PT. Pelayaran Teguh Abadi Nusantara.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara?
3. Apakah kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara bersama terhadap kepuasan konsumen di PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa mendatang, sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca, menambah wawasan secara ilmiah dalam bidang ilmu manajemen dan mengimplentasikan teori yang sudah diterima ke dalam dunia bisnis yang nyata serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan-masukan pada perusahaan bahwa pentingnya kepercayaan dan kualitas yang diberikan dari perusahaan dalam memberikan kepuasan konsumen dalam bekerja dengan begitu pula, akan membantu perusahaan dalam menjalani tugas yang telah diberikan untuk kemajuan perusahaan tersebut. Dan mengetahui sampai sejauhmana kualitas ataupun kemampuan mahasiswa dalam mengimplentasikan teori yang ditelitinya ke dalam dunia bisnis yang sebenarnya.