

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan bisnis tidak hanya terjadi pada bisnis kuliner, perhotelan, retail tetapi dapat terjadi pada jasa ekspedisi muatan kapal laut. Jasa Pengurusan Transpotasi (*Freight Forwarding*) atau ekspedisi merupakan alternatif yang menjanjikan untuk mempermudah kepentingan pemilik barang, membantu mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang. Layanan jasa ekspedisi dapat berupa penerimaan, penyimpanan, pengepakan, pengukuran, penimbangan, pengurusan dokumen dan klaim asuransi atas pengiriman barang.

Ekspedisi sebagai suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa diharapkan dapat memberikan informasi kepada konsumen yang menggunakan jasa tersebut tentang keberangkatan dan kedatangan kapal. Dalam pelaksanaan pengiriman barang, ekspedisi melakukan kerjasama dengan perusahaan bongkar muat dan perusahaan pelayaran.

Perusahaan pelayaran memiliki banyak kapal dan jalur pelayaran berkaitan dengan banyaknya jumlah atau batasan muatan yang disediakan oleh pihak pelayaran kepada pihak ekspedisi muatan kapal laut, sehingga ekspedisi dapat menentukan jadwal keberangkatan dan kedatangan barang kirimannya. Namun

jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dapat berubah-ubah sewaktu-waktu dikarenakan adanya kendala yang timbul dalam perjalanan atau proses muat barang yang terlalu lama sebelum dan sesudah di sebuah pelabuhan dikarenakan antrean kapal.

Adanya perusahaan bongkar muat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pembongkaran muatan container dari atas kapal ke pelabuhan yang telah ditentukan. Dalam menjalankan tugasnya tidak hanya ditentukan dari perusahaan bongkar muat tersebut saja, melainkan ditentukan dari peranan administrator dari pelabuhan dalam mengarahkan lokasi dermaga untuk kapal tersebut bisa sandar dengan baik, dan peranan buruh-buruh bongkar muat memenuhi jumlah yang pas dengan kebutuhan pada saat itu. Apabila dermaga penuh, banyaknya kapal sandar maka permintaan tenaga buruh meningkat. Apabila adanya libur nasional maka penawaran buruh menurun dan cuaca yang tidak menentu dapat menghambat proses bongkar muat. Sehingga kelancaran bongkar muat menjadi terganggu hal ini mengakibatkan kerugian beberapa pihak seperti pihak pelayaran, pihak ekspedisi, pihak perusahaan bongkar muat, dan pihak pemilik barang.

Mendirikan sebuah perusahaan bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, untuk mempertahankan berkembang menjadi perusahaan yang maju merupakan pekerjaan yang berat. Harga menjadi penentu oleh konsumen mempertimbangkan fasilitas yang didapat. Harga juga sangat berpengaruh terhadap konsumen merasakan kepuasan karena harga yang diberikan dapat sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang berkaitan erat

dengan hal pemberian kepuasan kepada konsumen, memberi mutu yang baik sehingga konsumen merasa diperhatikan oleh perusahaan.

Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami apa yang di inginkan oleh konsumen. Untuk memahami keinginan konsumen dapat memberikan nilai dan pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam memakai jasa perusahaan tersebut. Jadi melayani konsumen sebagai kerormatan bahkan anugerah. Karena konsumen yang sama bisa saja pergi ke tempat lain, untuk mendapatkan pelayanan yang optimal khususnya pada era persaingan yang semakin lama semakin ketat, untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. (Zalukhu, 2015:110)

Perkembangan bisnis saat ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan, khususnya pada jasa ekspedisi muatan kapal laut di Batam. Adanya pesaing di bidang usaha yang sama, sehingga dapat menjadi ancaman bagi perusahaan. Para pesaing berlomba-lomba untuk mendapatkan perhatian konsumen, dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Konsumen yang puas akan kualitas pelayanan, tidak menutup kemungkinan konsumen akan menggunakan jasa perusahaan tersebut secara berulang. Dikarenakan konsumen tidak hanya membeli suatu produk atau jasa melainkan juga memerhatikan aspek kualitas yang diberikan oleh perusahaan tersebut kepada konsumen.

Kepuasan konsumen adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh

perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. (Burhanudin, 2018:78). Dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen ditentukan dari perasaan konsumen dalam memakai jasa tersebut, jika konsumen merasa senang dalam usaha yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen tersebut maka konsumen akan datang lagi. Begitu juga sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memberikan yang terbaik maka konsumen merasa tidak puas dengan hasil yang diberikan.

PT Prima Bahari Sejahtera berdiri sejak tahun 2007 yang berlokasi di Nagoya merupakan perusahaan ekspedisi laut yang melayani pengantaran barang rute Jakarta-Batam dan Batam-Jakarta. Dulu perusahaan ini hanya memiliki 2 rute akan tetapi dengan perkembangan dan adanya permintaan PT Prima Bahari Sejahtera sekarang memiliki rute baru yaitu Jakarta-Pekabaru, Jakarta-Medan.

PT Prima Bahari Sejahtera menyediakan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Pelayanan merupakan unsur yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Perusahaan tersebut harus selalu berkembang menjadi lebih baik dimasa mendatang dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Tabel 1.1 Data Harga Barang PT Prima Bahari Sejahtera dan PT Perintis 2018

Jenis Barang	Satuan	Ekspedisi	
		Prima Bahari Sejahtera	Perintis
Semen	M ³	500.000	470.000
Sparepart	M ³	400.000	380.000
Atk	M ³	380.000	370.000

Sumber : Data PT Prima Bahari Sejahtera 2018

Seiring berjalannya waktu, perusahaan tidak selalu berjalan dengan baik, adapun perusahaan juga mendapat masalah yang selalu timbul yang diakibatkan konsumen yang protes karena ketidakcocokan harga dikarenakan perhitungan kubikasi yang tidak sesuai. Sehingga konsumen memilih untuk memakai ekspedisi lain.

Berikut tabel jumlah konsumen yang menggunakan jasa pada PT Prima Bahari Sejahtera :

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen PT Prima Bahari Sejahtera 2018

Bulan	Jumlah
Oktober	183
November	172
Desember	153

Sumber : Data PT Prima Bahari Sejahtera (2018)

Berdasarkan data diatas menunjukkan pelayanan yang kurang optimal, seperti terjadinya keterlambatan kapal sehingga barang tidak sampai pada waktu,

terjadinya kerusakan barang pada saat pengantaran membuat konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Adanya kasus diatas membuat perusahaan menjadi khawatir karena konsumen merasa barang yang dikirimkan melalui perusahaan tersebut tidak diprioritaskan sehingga terjadinya protes yang dilakukan oleh konsumen. Sehingga jumlah konsumen yang menggunakan jasa PT Prima Bahari Sejahtera tidak stabil, mengalami kenaikan dan penurunan.

Penelitian serupa pernah diteliti oleh (Rahman, 2012) "*The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division*" pada tahun 2012, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa banyaknya keluhan dari konsumen merasa tidak puas karena harga yang disesuaikan dengan kualitas dan rasa makanan, pelayanan yang tidak memiliki kompetensi dan dedikasi dalam menyajikan makanan berkualitas dalam waktu cepat. Maka para pesaing yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan harga yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Maka berdasarkan uraian latar belakang tersebut menunjukan adanya masalah terhadap kepuasan konsumen. Peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **"PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA"**

1.2. Identifikasi Masalah

Setelah diidentifikasi, berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Ketidakcocokan harga akibat perhitungan kubikasi yang tidak sesuai.
2. Keterlambatan dalam pengantaran barang sering mengakibatkan masalah.
3. Adanya ketidakpuasan yang mengakibatkan menurunnya pemakaian jasa di PT Prima Bahari Sejahtera.
4. Adanya pesaing yang menjadi ancaman bagi perusahaan.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memberikan batasan masalah mengingat luasnya permasalahan yang terdapat pada PT Prima Bahari Sejahtera oleh karena itu, penelitian ini hanya difokuskan tiga variabel penelitian yaitu:

1. Variabel Independen : Harga (X_1), Kualitas pelayanan (X_2)
2. Variabel Dependen : Kepuasan konsumen (Y)
3. Objek penelitian dilakukan pada PT Prima Bahari Sejahtera cabang Batam

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera?

2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera?
3. Bagaimanakah pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah :

1. Menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera.
3. Menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

1.6. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1.6.1. Teoritis

a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan terhadap kepuasan pelanggan melalui pengolahan data dan informasi yang digunakan dalam skripsi ini.

b. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan jurnal untuk penelitian selanjutnya.

c. Univesritas Putera Batam

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi putera batam.

1.6.2. Praktis

Merupakan bahan masukan dan evaluasi praktek lapangan, bagi PT Prima Bahari Sejahtera tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang akan dilakukan perusahaan dalam menentukan strategi.