

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar dan banyaknya kebutuhan konsumen. Hal ini juga mengharuskan setiap perusahaan menyusun kembali strategi. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.

Kualitas Pelayanan adalah cara penyampaian kepada pelanggan yang tepat dan sesuai aturan dari perusahaan, optimisme terhadap pelanggan, jujur pada pelanggan dan cara komunikasi yang baik, selalu senyum ketika pelanggan ingin bertanya tentang jasa pengiriman tersebut (Ofela,2016: 2). Harga adalah merupakan suatu angka atau nilai tukar dengan uang atau barang yang dapat memberikan barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu. Harga digunakan untuk memberikan suatu produk barang atau jasa untuk keinginan sendiri maupun orang lain (Noeraini & Sugiyono,2016: 4). Kepuasan Pelanggan adalah pelanggan yang merasa senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan cara bekerja, Jika cara bekerja sesuai dengan harapan pelanggan,

pelanggan akan puas dan senang, tidak sesuai keinginan pelanggan, maka pelanggan akan tidak puas dan akan kecewa (Suwitho,2017: 3).

Dengan hasil penelitian ini kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan, setiap pengiriman pasti adanya nomor resi. Nomor resi adalah nomor bukti pengiriman yang berasal dari ekspedisi atau logistic dan fungsinya sebagai bukti bahwa paket pesanan konsumen telah benar-benar dikirim oleh online shop. Nomor resi umumnya tercantum beberapa informasi terkait pengiriman antara, nama, dan alamat tujuan, nama alamat pengirim, tanggal pengiriman, isi paket, nilai barang, jenis layanan, ongkos kirim dll. Dengan hasil penelitian ini setiap konsumen mau pengirim produk pasti adanya resi sebagai bukti bila produk yang dikirim belum sampai tujuan bisa cek no resinya supaya tahu bahwa produknya sudah terkirim dan kadang orangnya lupa mengasih resi, maka kualitas pelayanannya akan menurun dan juga masalah layanan perusahaan seperti cuaca dan layanan penerbangan maka pengirimannya di tunda. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan mengetahui apa pelanggan butuh apa dan sesuai keinginan dan harapan dari pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan dapat nilai tambahan baik pelanggan maupun bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan dan juga kualitas pelayanan sangat bagi perusahaan karena perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah pelanggan merasa puas

dengan jasa pengiriman yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan dari perusahaan tersebut dengan perusahaan lain, maka pelayanan sangat penting seperti cara penyampaian kepada pelanggan, yang sopan, jujur dan paling penting cara penyampaian harus jelas. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas terhadap jasa pengiriman yang diberikan, maka mereka akan menjadi pelanggan yang setia dan merekomendasikan atau mempromosi kepada orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman ditempat yang sama.

Dengan hasil penelitian ini harga dalam keputusan kritis itu keputusan yang sangat tepat untuk organisasi yang profit atau non profit. Profit (keuntungan) merupakan perusahaan untuk mendapatkan pendapatan dari penjualan jasa atau produk sedangkan non profit merupakan suatu organisasi yang bersasaran pokok untuk mendukung suatu isu atau organisasi yang bukan semata-mata untuk mendapatkan laba. Perusahaan tersebut bekerja sama dengan sebuah aplikasi salah satunya aplikasi shopee. dan juga mendapatkan diskon jika pengiriman paket lewat dari 100 biji maka akan mendapatkan diskon 10%. jika dalam masalah pengiriman tidak sesuai dengan harapan pelanggan yang di inginkan, keterlambatan pengiriman, maka pelanggan tidak puas dan tidak di dukung di perusahaan tersebut pelanggan akan mendukung ke tempat lain maka pendapatannya berkurang dan akhirnya perusahaannya bangkrut.

Selain harga, kepuasan pelanggan juga dapat di pengaruhi dengan pelayanan salah satunya dengan penyedia jasa pengiriman pada PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam ada beberapa Bahwa kepuasan konsumen masih belum baik dalam penyedia jasacontohnya ada beberapa ditemukan keluhan dari

konsumen atas kurangnya layanan, keterlambatan barang, karyawan belum bisa dengan cepat memberikan informasi harga kepada pelanggan, kerusakan barang. Hal ini akan mengakibatkan keburukan dari kepuasan konsumen dan akhirnya pengiriman dalam perusahaannya menurun. Perusahaan akan berhasil jika pelanggannya dalam jumlah yang banyak dan memberikan kepuasan pada pelanggan. ketika pelanggan telah merasa puas atau senang maka akan terjalin hubungan baik antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. perusahaan jasa pengiriman di Indonesia sudah semakin ketat, maka perusahaan harus mencari ide untuk menarik para konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggan yang tetap, serta akan memberikan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan jasa akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, dan mendapatkan konsumen yang tetap sekaligus membantu memajukan perusahaan dan terjadinya dari pelanggan dalam jasa pengiriman barang. Contohnya barang yang telah tiba dan tidak sesuai dengan jadwal atau estimasi, barang rusak maka pelanggan akan tidak puas atau kecewa. Permasalahan ini perlu segera diatasi karena akan memberikan dampak kepada perusahaan dimana kualitas pelayanan yang kurang atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan memberikan pengaruh yang kurang baik kepada kepuasan pelanggan yang akhirnya akan berdampak pada keuntungan perusahaan.

Salah satu yang bergerak di bidang jasa adalah PT Solid Sukses Ekspresindo. Perusahaan Solid Sukses Ekspresindo merupakan jasa pengiriman

produk keseluruhan Indonesia, melayani pengiriman Express. Regular mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia. Produk layanan kami sangat bervariasi namun YES (Yakin Esok Sampai) yang disertai laporan penyampaian secara otomatis melalui layanan SMS adalah merupakan produk andalan Solid Sukses ekspresindo saat ini. Intinya produk layanan kami jika menggunakan YES (Yakin Esok Sampai), maka produk yang dikirim lebih cepat sampai ketujuan

Berdasarkan hasil observasi Pada PT Solid Sukses Ekspresindo terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada saat pelayanan yang kurang ramah dari karyawan PT Solid Sukses Ekspresindo saat melayani pelanggan dan waktu pengiriman resi yang lumayan lama sehingga membuat kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut menurun dan mengakibatkan penurunan pada kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1 Data Hasil Pendapatan periode Mei-Oktober 2017 di PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam

No	Bulan	Hasil Pendapatan	Presentase kenaikan/penurunan
1	Mei	Rp 103.000.000	-
2	Juni	Rp 98.000.000	-4,8%
3	Juli	Rp 93.760.000	-4,3%
4	Agustus	Rp 89.860.000	-4,1%
5	September	Rp 87.310.000	-2,8%
6	Oktober	Rp 82,110.000	-6,0%

Sumber: PT Solid Sukses Ekspresindo Ruko Grand Niaga Mas no 66, Batam 2017

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bisa dilihat penurunan yang dratis pada bulan oktober sebesar -6.0%, kemudian terjadi penurunan pada bulan September yaitu sebesar -2,8%, pada bulan agustus terjadinya penurunan sebesar -4,1% dan pada

bulan juli terjadinya penurunan sebesar -4,3% dan pada bulan juni terjadi lagi penurunan sebesar -4,8%. Berdasarkan data diatas dapat dilihat adanya penurunan berturut-turut pada tingkat hasil pendapatan di PT Solid Sukses Ekspresindo disini dapat dilihat harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2 Perbandingan Biaya Ongkir Pengiriman Batam ke Jakarta Timur

No	Jenis Kiriman	PT Solid Sukses Ekspresindo	PT Agen Win
1	Ok	Rp 18.000/KG	Rp 17.000/KG
2	Regular	Rp 21.000/KG	Rp 20.000/KG
3	Yes	Rp 24.000/KG	Rp. 22.000/KG

Sumber: PT Solid Sukses Ekspresindo Ruko Grand Niaga Mas no 66, Batam 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas bisa dilihat perbandingan biaya ongkir pengiriman antara PT Solid Sukses Ekspresindo dan PT Agen Win yaitu PT Solid dengan jenis kiriman Ok sebesar Rp 18.000, Regular Sebesar Rp 21.000 dan Yes sebesar Rp 24.000, Sedangkan PT Agen Win dengan jenis kiriman Ok sebesar Rp 17.000, Regular sebesar Rp 20.000 dan Yes sebesar Rp 22.000. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat perbandingan Biaya Ongkir, maka dapat dilihat adanya penurunan yang secara berturut-turut pada tingkat hasil pendapatan di PT Solid Sukses Ekspresindo

Tabel 1.3 Data pelanggan PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam

No	Bulan	Jumlah Pelanggan PT Solid Sukses Ekspresindo di Batam
1	Mei-Oktober 2017	121

Sumber: PT Solid Sukses Ekspresindo Ruko Grand Niaga Mas no 66, Batam 2017

Berdasarkan uraikan latar belakang masalah diatas, maka penulis berminat untuk mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PTSolid Sukses Ekspresindo Di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Pengiriman barang yang sering terlambat pada pelanggan.
2. Pengiriman banyak akan mendapatkan diskon.
3. karyawan belum bisa dengan cepat memberikan informasi harga sehingga kepuasan pelanggan menurun.
4. Biaya ongkir pengiriman tinggi di PT Solid Sukses Ekspresindo sehingga menurunnya pendapatan.

1.3 Batasan Masalah

Adanya keterbatasan waktu, dana dan tenaga maka tidak semua masalah yang diidentifikasi itu yang akan diteliti. Untuk itu masalah yang diteliti perlu dibatasi. Batasan Masalah bisa mengambil dari sebagian masalah yang telah diidentifikasi. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, maka Batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam?
2. Bagaimanakah Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam?
3. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di kota Batam.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran yang dapat membantu, bermanfaat dan juga dapat memperluas ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti dan juga dapat mendukung

sebagai bahan dasar penelitian untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi perusahaan Solid Sukses Ekspresindo untuk memperbaiki masalah-masalah dalam perusahaan yang menjadi bahan analisis dalam penelitian agar perusahaan dapat menjadi lebih baik kedepannya.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian yang telah didapatkan dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan sebagai acuan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi universitas Putera Batam di masa yang akan datang.