

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara berkembang yang menganut sistem perekonomian terbuka. Kegiatan ekspor dan impor turut memengaruhi kondisi perekonomian negara yang menganut sistem perekonomian terbuka. Dewasa ini ekspedisi muat kapal laut mempunyai peran yang sangat penting karena merupakan salah satu unsur yang turut menentukan perkembangan ekspor impor suatu negara. Kemajuan dibidang ekspedisi muat kapal laut memudahkan proses ekspor impor. Selain itu, arus barang dari gudang sampai ke pelabuhan dan pengurusan dokumen di bea cukai dirasakan menjadi lebih lancar dan dapat menyebar lebih luas serta merata.

Lancarnya arus perpindahan dan perdagangan barang, menyebabkan makin cepatnya perputaran uang dan barang, sehingga dapat diharapkan adanya distribusi dan pendapatan yang lebih menyebar dan merata, seperti halnya yang dialami di Kota Medan. Untuk mengekspor barang dalam dilakukan dengan via darat dan laut, tetapi via lautlah yang menjadi primadona dalam ekspor impor di Kota Medan karena muatan biasa lebih banyak daripada via udara, dari segi biaya pun harganya lebih murah daripada via udara. Permintaan akan ekspedisi muat kapal laut demikian yang membuat fasilitas ekspor impor banyak berpusat di daerah-daerah yang perekonomiannya relatif lebih maju seperti Pulau Jawa, Pulau Sumatera, Pulau Kalimantan dan bahkan ke luar negeri karena fasilitas pengiriman jauh lebih baik daripada didaerah lain.

Kota Medan salah satu kota ketiga terbesar di Indonesia yang merupakan provinsi Sumatera Utara. Seperti kota besar pada umumnya, maka wajar bila arahan pembangunan kota yang paling mungkin berkembang di Kota Medan adalah sektor perdagangan dan industri. Maka dapat dikatakan bahwa potensi unggulan lebih menitikberatkan pada kedua sektor tersebut, apalagi dengan didukung oleh sarana dan prasarana yang ada. Kota Medan memiliki potensi yang strategis sebagai daerah yang berada pada pinggiran jalur pelayaran selat malaka dan menjadi pintu arus penumpang serta perdagangan barang dan jasa, baik perdagangan domestik maupun luar negeri (ekspor-impor).

Sebagai industri ekspedisi muat kapal laut di Kota Medan, PT. Anugerah Kreasi Selaras didirikan dengan maksud agar mampu pemeratakan dan meningkatkan arus komunikasi keseluruhan wilayah Indonesia. Sedangkan sebagai lembaga bisnis ekspedisi muat kapal laut, diharapkan mampu menghasilkan keuntungan dengan layanan ekspedisi muat kapal laut yang dilakukan kepada masyarakat demi tetap terjaganya kelangsungan hidup usaha. Ekspedisi muat kapal laut merupakan salah satu industri di Kota Medan yang selalu berusaha untuk meningkatkan labanya melalui produk ekspedisi muat kapal laut ke berbagai daerah di Indonesia bahkan keluar negeri yang keberadaanya sudah dikenal masyarakat secara luas.

Perlu kita ketahui dalam pemasaran jasa yang sebagian besar berhubungan langsung dengan manusia membuat perbedaan atas hasil kepuasan pelanggan. Untuk itu pemasaran jasa perlu memperhatikan unsur seperti *People* dan *Proses*, agar dapat menciptakan Kepuasan Pelanggan.

Pelayanan yang baik dari penyedia jasa (*People*) akan membentuk suatu kepercayaan pada pelanggan akibat proses pemberian jasa yang dilakukan dengan baik. Dari pembuktian yang telah terbentuk memungkinkan untuk peningkatan jumlah pelanggan yang ingin menggunakan jasa layanan yang sama. Mengelola mutu jasa terdapat suatu strategi yang dapat ditempuh dalam memenangkan persaingan dengan pesaing usaha yaitu dengan cara menyampaikan layanan yang bermutu tinggi secara konsisten dibanding para pesaing dan lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama tentunya membuat konsumen memiliki banyak pilihan ketika membutuhkan jasa ekspedisi sehingga keputusan dalam menggunakan jasa ekspedisi perusahaan dapat menjadi acuan untuk keberhasilan usaha.

PT. Anugerah Kreasi Selaras beralamat di Jalan Pasar III Komplek Green Sevilla No. B 21, Medan, Sumatera Utara. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa, ekspedisi muat kapal laut membuka kantor di Kota Medan, dan kantor tersebut diharapkan mampu meningkatkan pangsa pasar dan mempermudah pelanggan untuk memakai jasa mereka. Berikut saingan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi kapal laut di Kota Medan, antara lain:

Tabel 1.1
Saingan Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut

No	Nama Perusahaan
1	PT. EMKL Bandar Jaya Murni
2	PT. Daya Eka Samudera
3	PT. Benua Samudera Kargo
4	PT. Belawan Indah
5	PT. Berlian Tangguh Sejahtera

Sumber : PT. Anugerah Kreasi Selaras, 2021

Pada Tabel 1.1 di atas, lima perusahaan tersebut menjadi jasa pengiriman barang yang menjadi saingan dari perusahaan. PT. EMKL Bandar Jaya Murni menjadi salah satu saingan terberat dimana, PT. EMKL Bandar Jaya Murni telah memiliki banyak pengalaman sebagai pemain lama untuk menangani pengiriman berbagai jenis komoditi, seperti elektronik, kosmetik, makanan, barang material seperti genteng, keramik, besi beton, drum, dan lain sebagainya. Barang kiriman dikelola dengan baik mulai dari pengepakan, penataan sampai pengiriman sehingga kondisi barang sampai kepada penerima dengan baik dan aman.

Setidaknya ada tiga hal penting yang mendorong usaha ekspedisi muat kapal laut membuka di wilayah Kota Medan, yaitu:

1. Pelabuhan Belawan adalah salah satu jalan masuknya ekspor impor di provinsi Sumatera Utara. Karena wilayah pelabuhan Belawan menjadi gerbang masuknya barang barang ekspor impor di wilayah Kota Medan, menjadikan ekspedisi muat kapal laut mudah untuk mengontrol proses pengiriman barangnya.
2. Majunya perekonomian masyarakat Kota Medan, sehingga membutuhkan satu pelayanan jasa, terutama ekspedisi muat kapal laut yang cepat, tepat dan terpercaya.
3. Mendorong peningkatan perekonomian Kota Medan dalam penyediaan lapangan pekerjaan dan penerimaan pajak daerah.

Pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibanding dengan mengevaluasi barang berwujud, dan kriteria untuk mengevaluasinya akan lebih

sulit pula untuk ditentukan. Berikut adalah jabatan dan tanggung jawab karyawan PT. Anugerah Kreasi Selaras, seperti Tabel 1.2:

Tabel 1.2
Jabatan dan Tanggung Jawab Karyawan PT. Anugerah Kreasi Selaras

Jabatan	Tanggung Jawab
<i>Staf Marketing</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat surat penawaran Harga 2. Melakukan <i>deal</i> Harga dengan Pelanggan
Staf Dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima <i>Sales Order</i> dari staf marketing dan membuka <i>invoice</i> 2. Membuat laporan penjualan ke <i>supervisor accounting</i>
<i>Staf Operasional</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan barang sampai ketempat tujuan tepat waktu sesuai permintaan pelanggan 2. Mengecek kondisi penerimaan barang sebelum pengiriman barang

Sumber: PT. Anugerah Kreasi Selaras, 2021

Pada Tabel 1.2 di atas adalah beberapa jabatan dan tanggung jawab dari karyawan perusahaan yang dapat berhubungan langsung dengan pelanggan maupun calon pelanggan. Faktor pertama diduga terjadinya peningkatan Kepuasan Pelanggan adalah *People*, dimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan PT. Anugerah Kreasi Selaras dengan selalu menjaga dan memperhatikan kebutuhan pelanggan, bahwa karyawan dan sistem operasional yang ada membantu menyelesaikan *problem* yang ada. Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan juga memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang telah diberikan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Kualitas Pelayanan yang diberikan salah satunya adalah pengiriman yang selalu tepat waktu. Kemudian apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, karyawan mempunyai solusi yang baik, sehingga konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia (*People*) dari perusahaan. Dari kondisi yang ada, konsumen dapat

mencari siapa yang bertanggung jawab atas setiap masalah. Perusahaan PT. Anugerah Kreasi Selaras juga sangat mengandalkan harga personalia dan petunjuk fisik untuk menilai jasa yang dapat mempengaruhi konsumen memilih perusahaan. Dalam hal ini, kualitas dari sumber daya manusia dapat memicu Loyalitas Pelanggan kepada perusahaan.

Pelanggan menilai bahwa *Process* pengurusan administrasi perusahaan sangat cepat sehingga membuat pelanggan tidak harus menunggu lama dan menghabiskan banyak waktu hanya untuk melakukan pengiriman barang. *Process* transaksi pembayaran juga tidak memakan waktu yang lama. *Process* administrasi cepat dikarenakan perusahaan mendahulukan biaya-biaya EMKL sehingga pelanggan hanya perlu membayar sekali pada saat penagihan jasa. *Process* pengiriman juga selalu sesuai dengan jadwal yang ditentukan, bahwa lebih cepat daripada perkiraan hingga sampai ke tempat penerima. Perusahaan memiliki transportasi Trado sendiri jadi tidak menghabiskan waktu untuk menyewa milik orang lain. Berikut data pelanggan PT. Anugerah Kreasi Selaras, seperti:

Tabel 1.3
Data Pelanggan PT. Anugerah Kreasi Selaras

Tahun	Jumlah Pelanggan
2017	852
2018	950
2019	962
2020	1.115
2021	1.225

Sumber: PT. Anugerah Kreasi Selaras, 2021

Pada Tabel 1.3 terlihat data jumlah pelanggan tiap tahun mengalami fluktuatif, angka jumlah pelanggan naik turun. Masalah *People* dan *Process* sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang

diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. *People* dan *Process* perlu didukung oleh fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Berikut adalah data pendapatan PT. Anugerah Kreasi Selaras, seperti:

Tabel 1.4
Data Pendapatan Tahun 2017 - Tahun 2021

Tahun	Jumlah (Rp)
2017	14.438.150.331
2018	15.142.374.678
2019	16.855.475.137
2020	16.104.126.628
2021	16.980.477.112

Sumber: PT. Anugerah Kreasi Selaras, 2021

Berdasarkan pada tabel 1.4 di atas, dapat diketahui bahwa penjualan perusahaan mengalami peningkatan dimana pada tahun 2016 penjualan mencapai sebesar Rp. 13.602.679.144, pada tahun 2019 menjadi Rp. 16.855.475.137. Pada tahun 2020 sendiri penjualan mencapai Rp. 16.104.126.628 dikarenakan pandemi Covid-19. Sedangkan pada tahun 2021 penjualan mengalami peningkatan hingga Rp. 16.980.477.112. Peningkatan terjadi dinilai karena beberapa pelanggan mulai selalu menggunakan jasa perusahaan. Adapun sebagian pelanggan baru juga mulai mencari perusahaan yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan melakukan perbandingan dengan perusahaan sehingga jika pelanggan menilai perusahaan PT. Anugerah Kreasi Selaras lebih memberikan banyak *benefit*, sehingga pelanggan baru beralih ke perusahaan.

Berdasarkan dari uraian yang telah ada, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM**

MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT PADA PT. ANUGERAH KREASI SELARAS”.

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir Kepuasan Pelanggan mengalami peningkatan disebabkan oleh :

1. Kualitas Pelayanan PT. Anugerah Kreasi Selaras yang diberikan adalah dengan selalu menjaga dan memperhatikan kebutuhan pelanggan, bahwa karyawan dan sistem operasional yang ada membantu menyelesaikan *problem* yang ada.
2. *Process* administrasi cepat dikarenakan perusahaan mendahulukan biaya-biaya EMKL sehingga pelanggan hanya perlu membayar sekali pada saat penagihan jasa. Perusahaan juga memiliki transportasi Trado sendiri jadi tidak menghabiskan waktu untuk menyewa milik orang lain.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, penulis membatasinya dengan ruang lingkup penelitian meliputi *People* (X_1) dan *Process* (X_2), dan variabel terikatnya Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini akan dilakukan terhadap pelanggan pada PT. Anugerah Kreasi Selaras.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Anugerah Kreasi Selaras?
2. Apakah *Process* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Anugerah Kreasi Selaras?
3. Apakah *People* dan *Process* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Anugerah Kreasi Selaras?

1.5 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang timbul dan dihadapi oleh toko, maka penelitian yang dilakukan ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui apakah *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Anugerah Kreasi Selaras.
2. Untuk mengetahui apakah *Process* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Anugerah Kreasi Selaras.
3. Untuk mengetahui apakah *People* dan *Process* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Anugerah Kreasi Selaras.

1.6 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian dapat dijelaskan secara sistematis sebagai berikut:

1. Bagi PT. Anugerah Kreasi Selaras

Memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi gerai dalam mengevaluasi *People* dan *Process* dalam menarik serta menciptakan Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi Akademis

Diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat. Selain itu diharapkan tulisan ini dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya, seperti *sales promotion*, *personal selling*, dan harga yang tidak dibahas dalam penelitian ini.