

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 malakadan 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. Berlian Tangguh Sejahtera 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 adapun dalam strategi pemasaran perusahaan jasa salah satunya dapat dilihat dari bauran pemasaran yaitu *product, Price, place dan distribution* dan *promotion* sangat membantu dalam pemasaran suatu produk. Namun dalam pemasaran jasa yang sebagian besar berhubungan langsung dengan

manusia sehingga membuat perbedaan atas hasil Kepuasan Pelanggan. Untuk itu pemasaran jasa perlu memperhatikan unsur lainnya yaitu *People, physical evidence dan process*.

Menurut Djoni Wibowo dan Novita Widyastuti Sugeng (2012) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat Kepuasan Pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, dan melalui bauran pemasaran dapat memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan atau ketidakpuasan seorang konsumen.

Selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan Stella Monica, Yulna Dewita Hia, Sumarni (2013) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa secara simultan bauran pemasaran yang terdiri dari produk, Harga, tempat, promosi, proses, orang dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada bisnis restoran. Melalui kedua penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Harga yang bersaing dan pelayanan yang baik dari penyedia jasa (*People*) akan membentuk suatu pembuktian 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.

PT. Berlian Tangguh Sejahtera beralamat di Jalan Williem Iskandar Kompleks MMTC Blok B 84 – 85, Percut Sei Tuan, Sumatera Utara. Untuk memenuhi kepuasan konsumen ekspedisi muat kapal laut membuka kantor di kota Medan, dan kantor tersebut mampu meningkatkan pangsa pasar dan mempermudah konsumen untuk memakai jasa mereka. Kantor bertanggungjawab dibawah kantor cabang utama. 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. Armada Sejahtera Transindo

Sumber : PT. Berlian Tangguh Sejahtera (2019)

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.
4. Tarif ekspedisi muat kapal laut yang ditawarkan pada pasar sangat berpengaruh pada permintaan ekspedisi muat kapal laut dalam persaingan pasar yang amat ketat. Sehingga Harga ekspedisi muat kapal laut bisa berbeda, sesuai dengan yang telah ditetapkan masing-masing perusahaan. Sebagai sampel dapat dilihat tarif masing-masing kota yang sering dituju sebagai sampel. Berikut tarif pelayanan ekspedisi muatan kapal laut PT. Berlian Tangguh Sejahtera yang paling sering digunakan, antara lain:

Tabel 1.2
Tarif Ekspedisi Muatan Kapal Laut

Daerah Tujuan	PT. Berlian Tangguh Sejahtera		PT. EMKL Bandar Jaya	
	20 feet (Rp)	40 feet (Rp)	20 feet (Rp)	40 feet (Rp)
Medan-Jakarta	7.800.000	14.700.000	8.000.000	14.800.000
Medan-Surabaya	8.900.000	15.800.000	9.000.000	15.800.000
Medan-Makassar	13.000.000	20.000.000	13.000.000	20.200.000
Jakarta-Medan	11.600.000	18.500.000	11.500.000	18.500.000
Jakarta-Surabaya	-	-	-	-
Jakarta-Makassar	11.500.000	18.200.000	11.300.000	18.000.000
Surabaya-Medan	11.800.000	18.700.000	11.600.000	18.700.000
Surabaya-Jakarta	-	-	-	-
Surabaya-Makassar	9.100.000	14.400.000	9.000.000	14.200.000
Makassar-Medan	13.100.000	20.100.000	12.900.000	20.000.000
Makassar-Jakarta	10.800.000	17.800.000	10.100.000	17.800.000
Makassar-Surabaya	9.000.000	14.200.000	8.800.000	14.100.000

Sumber : Sales PT. Berlian Tangguh Sejahtera (2019)

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa tarif mencakup biaya *trucking*, jasa *handling* dan pembuatan dokumen lainnya. Tarif ekspedisi muat kapal laut yang ditetapkan oleh PT. Berlian Tangguh Sejahtera ada yang lebih tinggi daripada tarif ekspedisi muat kapal laut yang diberlakukan oleh perusahaan lainnya. Hal ini membuat konsumen lebih tertarik untuk menggunakan jasa ekspedisi muat kapal laut yang Harganya lebih rendah, akan tetapi hal tersebut tidak terlalu mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan kerjasama. Konsumen tidak memperlmasalahkan tarif, yang terpenting adalah jasa pelayanan yang prima, cepat dan handal.

Tabel 1.3
Jabatan dan Tanggung Jawab Karyawan PT. Berlian Tangguh Sejahtera

Jabatan	Tanggung Jawab
Staf Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat surat penawaran Harga 2. Melakukan <i>deal</i> Harga dengan konsumen
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>
Staf Operasional	<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. Berlian Tangguh Sejahtera, (2019)

Pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia perusahaan PT. Berlian Tangguh Sejahtera seperti menjaga dan memperhatikan, bahwa karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan *problem* yang ada. Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan juga memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan karyawan harus mempunyai solusi yang baik

agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia (*People*) dari perusahaan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dengan tanggung jawab masing-masing. Darisana konsumen mudah mencari siapa yang bertanggung jawab atas setiap masalah.

Berdasarkan dari uraian yang telah ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISA PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BERLIAN TANGGUH SEJAHTERA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir kepuasan konsumen mengalami peningkatan disebabkan oleh :

1. Tarif ekspedisi muat kapal laut yang ditetapkan oleh PT. Berlian Tangguh Sejahtera ada yang lebih tinggi daripada tarif ekspedisi muat kapal laut yang diberlakukan oleh perusahaan lainnya, akan tetapi hal tersebut tidak terlalu mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan kerjasama.
2. Pelanggan merasa dilayani dengan sangat baik, karyawan mampu melayani pelanggan dimana sumber daya manusia pada perusahaan telah menjalankan pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, penulis membatasinya dengan ruang lingkup penelitian meliputi *Price*

(X_1) dan *People* (X_2), dan variabel terikatnya Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini akan dilakukan pada pelanggan PT. Berlian Tangguh Sejahtera.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana *Price* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera?
2. Bagaimana *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera?
3. Bagaimana *Price* dan *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui apakah *Price* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera.
2. Untuk mengetahui apakah *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera.
3. Untuk mengetahui apakah *Price* dan *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera.

1.6 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian dapat dijelaskan secara sistematis sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi program kegiatan pemasaran melalui strategi pemasaran dalam menarik serta menciptakan Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi Akademis

Diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh siapa yang ingin mengkaji persoalan yang relevan dengan hasil penelitian ini, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat. Selain itu diharapkan tulisan ini dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.