

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar. Kondisi ini menjadikan setiap perusahaan dituntut semakin kreatif dan inovatif untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif dalam bisnisnya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan konsumen terus menerus harus dapat memberikan produk atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan.

Setiap bidang usaha mempunyai tujuan memaksimalkan *profit* dan memperoleh pangsa pasar yang besar sehingga menjadi pemimpin di pasar, Hal itu menjadi semakin sulit dengan persaingan di dunia bisnis yang sangat ketat dan mulai bermunculan pesaing-pesaing baru. Maka dari itu untuk mencapai hal tersebut perlu memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Menurut Kotler (2007:36) kepuasan konsumen merupakan perasaan suka atau tidak suka seseorang (konsumen) terhadap suatu produk barang atau jasa setelah ia membandingkan hasil produk tersebut dengan harapannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai evaluasi dari konsumen setelah pembelian, dimana produk (barang atau jasa) yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan dari konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang dirasakan (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Setiap perusahaan pasti menginginkan setiap pelanggannya merasakan kepuasan dan dapat dipertahankan selamanya, karena pelanggan merupakan

aset terbesar yang harus dijaga oleh perusahaan. Tentunya hal ini bukanlah merupakan tugas yang mudah untuk dilakukan, perusahaan dituntut untuk mampu menawarkan barang dan jasa yang dihasilkan dengan memberikan mutu pelayanan yang baik.

Menurut Supranto (2011:1) untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dengan memberikan produk atau layanan yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, proses pelayanan lebih cepat dan lebih baik dari pesaing. Maka Setiap pelaku usaha dituntut harus dapat menyiasati persaingan yang semakin kompetitif. Oleh dari itu agar dapat bersaing, bertahan, dan berkembang maka sebuah perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik dan tarif harga yang sesuai dari jasa yang diberikan. harga merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan dalam perusahaan yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Maka harga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2012), harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.

Maka setiap perusahaan hendaknya mempertimbangkan secara matang setiap keputusan dalam masalah harga. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan dalam mencapai kepuasan konsumen adalah dengan memberikan harga yang sesuai. Menurut H.A Abbas Salim (2004:98), agen pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran. Keagenan kapal didalam dunia pelayaran dapat diartikan pihak yang mewakili perusahaan pemilik kapal untuk melayani semua kegiatan, mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan agar semua kegiatan kapal bisa berjalan dengan sesuai rencana, mempersiapkan fasilitas tempat (dermaga) ketika kapal belum datang, dan menyelesaikan kewajiban pengurusan perijinan kapal sampai berangkat kembali ke tempat tujuan yang akan disinggahi. Jika pelayanan yang di berikan bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan dinilai baik sesuai dengan apa

yang dibutuhkan pelanggan, semua permintaan tagihan beban biaya atas jasa yang diberikan dianggap wajar.

Konsumen yang pernah memberikan penunjukan keagenan tidak selamanya akan menunjuk kembali keagenan tersebut. Dikarenakan persaingan yang terjadi diantara jasa keagenan tersebut dengan tarif harga dan pelayanan yang berbeda. Pengalaman konsumen ketika menggunakan jasa menjadi pertimbangan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Harapan dari setiap jasa keagenan setelah memperoleh konsumen baru adalah mempertahankan konsumen untuk tidak pindah ke pesaing. Maka dari itu, keagenan mesti bisa memberikan kepuasan kepada konsumen.

PT.Pelayaran Sayusan Bahari adalah perusahaan yang melakukan bisnis di bidang keagenan kapal memiliki banyak cabang yang terdapat di daerah-daerah. Penelitian ini di ambil di cabang Jakarta. PT.Pelayaran Sayusan Bahari lebih dominan ke (*sub agent*) salah satu keagenan yang memberikan pelayanan untuk mengurus perijinan, perlengkapan surat, dan perpanjangan sertifikat, dan kebutuhan awak kapal, *suplier* air, perpanjangan buku pelaut, perubahan buku siji, baik pelayanan yang diberikan pada saat kapal ingin sandar sampai saat kapal meninggalkan pelabuhan.

Kepuasan konsumen PT. Pelayaran Sayusan Bahari sangat bergantung pada cara perusahaan keagenan tersebut mampu melayani konsumen dengan sebaik-baiknya. Apabila perusahaan tidak bisa melayani dengan baik konsumen tidak akan memberikan penunjukan kembali untuk melayani proses *cleren in out* di pelabuhan.

Sebagai pelaku usaha dalam bidang keagenan yang telah berdiri sejak Tahun 2007 telah mendapatkan banyak permintaan penunjukan keagenan dari pemilik kapal (*owner*). Dari hasil wawancara yang diperoleh dari pelanggan perusahaan PT. Pelayaran Sayusan Bahari ada *standart* pelayanan kurang baik untuk menjadi acuan peningkatan kepuasan pelanggan.

Wawancara di PT. Lautan Jaya Bening di Desa Manyar, Kab Gresik bertemu dengan ibu Ima pada 3 Januari 2017, PT Lautan Jaya Bening sudah menjadi pelanggan sejak tahun

2015. PT tersebut mengharapkan jika ada pengiriman barang ke kapal, harapannya bisa di kirim sekaligus.

Wawancara dengan Manajer operasional PT. Pelayaran Sayusan Bahari, ibu Gunarti Pamungkas, Perusahaan PT. Sumber Rezeki saat ini telah berpindah ke perusahaan lain, perusahaan tersebut kecewa karena pihak agen memberangkatkan kapal tanpa ada kordinasi, pihak agen sudah menjelaskan kapal berangkat pintu tongkat tidak bisa ditutup, karena posisi kapal yang terlalu tinggi alat berat tidak sampai untuk menutupnya.

Wawancara dengan PT.Wahana Mitra Bahari bertempat di Jl. Kapuk Kamal Raya, Penjaringan, Jakarta utara, bertemu dengan Ibu Sindi selaku Pemilik kapal, Pada 25 Januari 2017. Ibu Sindi merasa kecewa karena tarif mahal namun tidak sesuai kinerjanya, pada saat kapal ketiga sandar TB. Lintas Gemilang pada proses *Clearen In/out* kurang cepat. Dari itu PT. Wahana Mitra Bahari lepas kerjasama dan mempercayai agen lain.

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat penurunan kepercayaan pemilik kapal terhadap PT. Pelayaran Sayusan Bahari. Dikarenakan kinerja tidak sesuai dengan keinginan pemilik kapal. PT.Lautan Jaya Bening tetap menjadikan PT. Pelayaran Sayusan Bahari menjadi *partner* kerja sama, sedangkan PT.Wahana Mitra Bahari memutus kerja sama dan mempercayai keagenan lain.

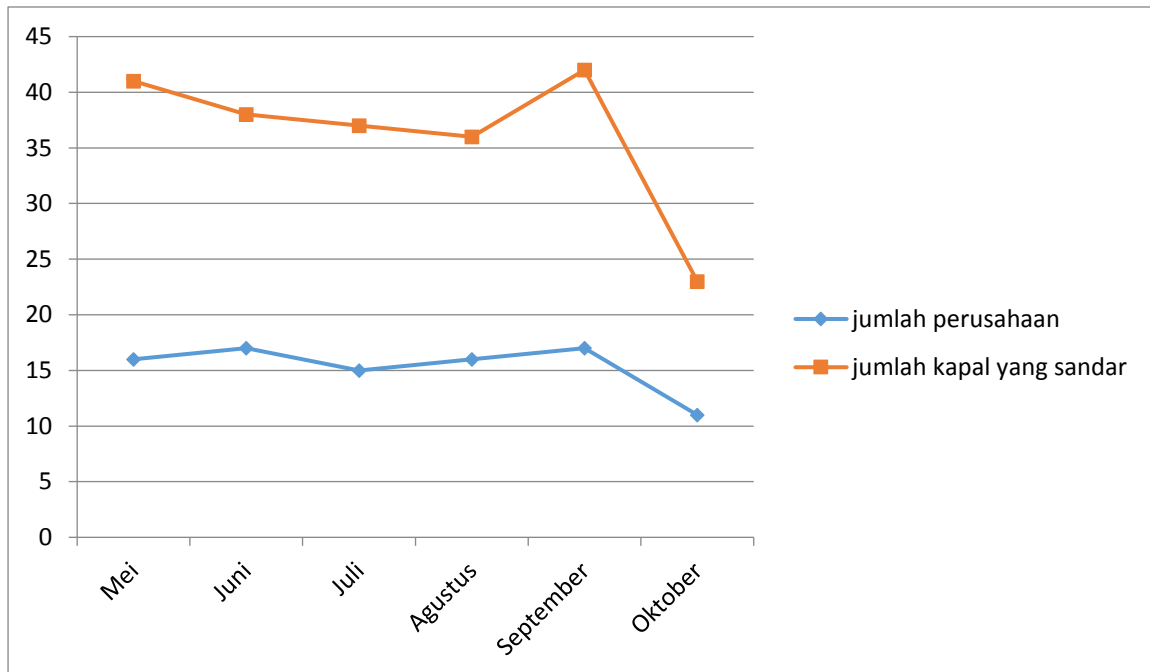
Berikut **tabel 1.1** dan **grafik 1.2** data jumlah konsumen yang telah menggunakan jasa keagenan kapal dan jumlah kapal yang sandar di Pelabuhan Marunda dari bulan Mei sampai November 2016.

Tabel 1.1
perusahaan yang telah menggunakan jasa keagenan kapal
Bulan Mei sampai dengan November 2016

No	Nama Perusahaan	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Nov
1.	PT. Lautan Jaya Bening	3		2	1	3	1
2.	PT. Tri Sukses Wonotomo	8	7		1	3	1
3.	PT. Anggun Maritim Esa Jaya	2	1				
4.	PT. SinarTanjung	2	1				1
5.	PT. Pulau Seroja Jaya	7	7	3	6	7	8
6.	PT. Bima Maritim Indo	1	2	2	2	2	1
7.	PT. Habco Pratama	1	1		3	5	
8.	PT. Sawahi K.J	6	3	13	10	7	5
9.	PT. Asia Mulya Trans Pasific	3					
10.	PT. Periwara Lintas Abadi	2					
11.	PT. SumberRejeki	1					
12.	PT. Ass	1					
13.	PT. Permata Lintas Abadi	1	2	1	2	2	1
14.	PT. Vario Usaha Lintas Segara	1		2		1	
15.	PT. Hasta Selaras Serasi	1					
16.	PT. Gahara PerInternational	1					
17.	PT. Indo Perdana Sejahtera		1		1	1	1
18.	PT. Indo Jaya Trans Samudra		2		1	1	1
19.	PT. Trans Pasific Jaya		2	1			
20.	PT. Pelayaran Senggara		2	1			
21.	PT. Trans Mitra Samudra		1				
22.	PT. Pel Samudra Shipping		2				
23.	PT. Kwan Samudra Mandiri		1	1	1	2	2
24.	PT. Pel. Nasional Loam Bahari Shipping Line		1				
25.	PT. Santan Prima Bahari		1	1	1		
26.	PT. Surya Karya Cipta Mandiri			1			
27.	PT. Anugerah Samudra Lestari			1			
28.	PT. Logindo Samudra Makmur			5	2		
29.	PT. Berlian Cahaya			1			
30.	PT. Karya jaya Samudra			2			
31.	PT. Maritim primatama				1		
32.	PT. Karya Pasific shipping				1		
33.	PT. Trans Power				2		
34.	PT. Anggun Marine Energy				1		
35.	PT. Musi Jaya Bahari					2	
36.	Trans Fasipic jaya					1	
37.	PT. Berlian bintang Bahari					1	
38.	PT. Mega Bahter Kencana					2	
39.	PT. Fitria Antar Masa Samudra					1	
40.	PT. Nusantara Terminal Terpadu					1	
41.	PT. Bahari Jaya Mulia						1
	TOTAL	41	38	37	36	42	23

Sumber : PT.Pelayaran Sayusan Bahari

Tabel 1.2 Grafik Jumlah Perusahaan dan Jumlah Banyaknya Kapal Sandar bulan Mei - November 2016



Sumber : PT.Pelayaran Sayusan Bahari

Berdasarkan tabel dan grafik di atas diketahui adanya fluktuasi bahwa jumlah Konsumen PT. Pelayaran Sayusan Bahari ditahun 2017 bulan Mei sampai November. Pada bulan Juni adanya kenaikan jumlah konsumen tetapi menurun jumlah kapal yang sandar. Dan bulan Juli mengalami penurunan dari jumlah konsumen dan jumlah kapal yang sandar. Pada bulan Agustus adanya kenaikan kembali jumlah Konsumen tetapi jumlah kapal yang sandar tambah menurun. Dan dibulan September adanya kenaikan dari jumlah konsumen dan kapal yang sandar. Ketika bulan Oktober mengalami penurunan drastis jumlah konsumen menurun melebihi bulan sebelumnya dan jumlah kapal yang sandarpun ikut menurun. Konsumen PT. Pelayaran Sayusan Bahari mengalami penurunan disebabkan berubahnya pelanggan tiap bulannya yang berpindah ke perusahaan lain. Untuk menarik kembali pelanggan Maka PT. Pelayaran Sayusan Bahari harus lebih memperhatikan kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan** PT. Pelayaran Sayusan Bahari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Dan harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan, dan harga, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, Dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan terutama dalam membangun kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan, dan harga. Selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam membangun loyalitas pelanggan.
2. Bagi Praktisi Bisnis keagenan kapal
 Hasil penelitian ini dapat diaplikasikan oleh pelaku usaha dalam bisnis keagenan terutama dalam membangun kepuasan konsumen melalui strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pemberian tarif harga