

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan dapat tercapai maka akan muncul adanya loyalitas dari pelanggan. Konsumen yang merasa puas dengan produk dan jasa dari suatu merek, biasanya akan terus membeli dan menggunakannya. Hal ini juga tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan akan berbagi pengalaman mereka terhadap produk yang berkualitas tinggi. Salah satu cara untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan menjadi elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail et al., 2006:739).

Menurut Parasuraman, et. al (1991) dalam Kotler (2003:213) Conceptual Model of Service Quality, untuk mencapai kepuasan pelanggan mereka membuat model kualitas pelayanan. Menurut model ini, perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang bermutu karena adanya gaps (kesenjangan). Customer Gap adalah perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan (antara customer perception dan customer expectation). Realitas Konsumen adalah penilaian subyektif oleh pelanggan tentang pengalamannya saat menggunakan barang/jasa. Harapan pelanggan merupakan standar atau referensi pelanggan tentang pengalaman menggunakan barang/jasa. Realitas konsumen dan harapan konsumen seharusnya identik, tetapi dalam kenyataannya ada suatu celah (gap) yang cukup

besar. Pemasar memiliki tanggung jawab untuk membangun hubungan keduanya untuk meminimalkan dan menutup celah (gap) yang terjadi.

Kualitas layanan merupakan salah satu syarat wajib yang harus dipenuhi perusahaan agar tetap bertahan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Penilaian kualitas layanan diputuskan oleh pengguna layanan itu sendiri, sehingga pengguna layanan akan menilai dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Pelayanan dapat dianggap berkualitas jika pelanggan merasa puas sesuai dengan harapan, Karena pada dasarnya, pelayanan berkualitas terkait erat dengan penyediaan layanan yang baik dan sesuai dengan standar yang telah dibuat oleh perusahaan. Menurut Anjani (2023:2) Untuk memenuhi harapan pelanggan dalam meningkatkan pelayanan jasa angkutan, diperlukan evaluasi melalui pemahaman dan penelitian tentang faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi pengguna jasa angkutan. Dalam manajemen hubungan pelanggan, mendengarkan pelanggan menjadi bagian utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu berupaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yang dari waktu ke waktu bisa berubah.

Afghani & Yulianti (2017:117) menjelaskan bahwa keamanan adalah faktor utama yang dipertimbangkan bagi pelanggan ketika hendak membeli jasa. Perusahaan bertanggung jawab untuk menjaga dan mengatur ruangan, fasilitas, dan peralatan, serta menjamin keselamatan pelanggan dari risiko apa pun saat mereka menggunakan layanan tersebut. Untuk bersaing dan bisa bertahan di pasar, perusahaan penyedia jasa pengiriman barang harus selalu mengutamakan keamanan dan keselamatan pelanggan. Hal ini bisa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sehingga akan mempengaruhi frekuensi penggunaan layanan

kembali dan meningkatkan keuntungan perusahaan, jika suatu perusahaan penyedia jasa angkutan barang tidak memberikan prioritas pada keamanan pelanggannya, dampaknya akan terlihat pada citra perusahaan dan menyebabkan kerugian besar. Dalam situasi ini, perusahaan akan dihadapkan pada konsekuensi seperti penggantian barang hilang yang akibat timbulnya bahaya yang terjadi ketika pelanggan menggunakan jasa angkutan barang tersebut. Perusahaan-perusahaan penyedia jasa angkutan barang yang berkompetisi dan bersaing dengan maksud untuk bertahan dan mencapai keunggulan di pasar, dengan tujuan utama yaitu memperoleh keuntungan sebesar mungkin, salah satunya adalah PT Samudra Perdana cabang Semarang.

Kualitas pelayanan dan keamanan barang menjadi upaya perusahaan untuk menjalin hubungan kerjasama dengan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan jaminan keamanan barang dari perusahaan akan berdampak baik pada peningkatan citra perusahaan. Menurut Somadi, et. al (2020:2) Perusahaan harus terus mempertahankan kualitas pelayanan dan keamanan barang agar dapat dijadikan sebagai sarana untuk memenangkan persaingan perusahaan, karena dengan begitu akan menciptakan bentuk kepuasan dari pelanggan, di lain hal pelanggan akan tetap menggunakan jasa perusahaan yang berdampak pada peningkatan laba. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan keamanan barang pada perusahaan kurang baik, akan berdampak pada kerugian perusahaan.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, Perusahaan diharapkan dapat bersaing dengan perusahaan lain. Dalam persaingannya perusahaan PT Samudera Perdana Cabang Semarang telah memberikan kontribusi secara maksimal kepada para pelanggannya. Namun ada beberapa komplain yang didapat

dari pelanggan salah satunya komplain yang paling sering yaitu lambatnya pengiriman sehingga pelanggan harus menunggu lama, hal tersebut disebabkan karena alur pengajuan biaya operasional jalan untuk driver harus disetujui terlebih dahulu oleh kepala cabang, apabila sudah disetujui, driver baru bisa melakukan pengiriman barang. Fenomena tersebut menjadikan kurang maksimalnya pelayanan karyawan kepada pelanggan PT Samudera Perdana Cabang Semarang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen PT Samudera Perdana Cabang Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya permasalahan pada komplain atas keterlambatan pengiriman barang, Penulis berupaya untuk memahami respons atau tanggapan dari para konsumen terhadap PT Samudera Perdana Cabang Semarang. Dari respons atau tanggapan tersebut akan dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dari perusahaan, sehingga berguna sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang dengan ditemukannya permasalahan terkait kepuasan pelanggan, maka permasalahan yang akan di kaji peneliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa angkutan barang PT Samudera Perdana Cabang Semarang.
2. Apakah keamanan barang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa angkutan barang PT Samudera Perdana Cabang Semarang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa angkutan barang PT Samudera Perdana Cabang Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan pada jasa angkutan barang PT Samudera Perdana Cabang Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, kegunaan yang diharapkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis
 - a. Dapat meningkatkan ide dan teori yang mendukung bidang manajemen tentang kepuasan pelanggan
 - b. Penelitian ini diharap mampu meningkatkan pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan di kalangan akademis dan masyarakat umum.
 - c. Penelitian ini diharap sebagai referensi lebih lanjut bagi penelitian selanjutnya, khususnya mahasiswa Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Jurusan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Kegunaan praktis

Penelitian ini dapat diharapkan mampu memberikan informasi manajemen layanan dan keamanan barang yang berguna bagi perusahaan. Diharapkan penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan

masukannya bagi perusahaan dalam mengevaluasi pengelolaan mutu pelayanan dan keamanan barang dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan.