

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Indonesia sebagai negara kepulauan, peran pelabuhan sangatlah penting dalam perekonomian Indonesia dan kehadiran pelabuhan yang memadai sangat berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia dapat diartikan pelabuhan adalah salah satu rantai dalam proses perdagangan dunia, baik itu perdagangan antar pulau maupun internasional dimana pelabuhan sebagai titik temu antar transportasi darat dan laut.

Selain itu, Pelabuhan juga memfasilitasi kegiatan bongkar muat barang antar moda transportasi serta menyalurkan barang masuk dan keluar dengan cepat dan seefisien mungkin, yang juga tidak kalah pentingnya yaitu apabila pelabuhan dikelola secara baik dan efisien akan menjadi pendorong kemajuan perdagangan bahkan industri di daerah akan maju dengan semestinya. Hal ini memberi dampak positif pada peningkatan ekonomi sehingga menjadi peluang bagi badan usaha lain seperti bongkar muat peranan pelabuhan menjadi sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian negara, terutama daerah hinterlandnya menjadi tempat perpindahan barang dan manusia dalam jumlah banyak sebagai bagian dari sistem transportasi.

Pelabuhan juga menjadi salah satu sistem transportasi laut internasional yang pantas dan layak dijadikan pelabuhan penghubung di Indonesia. Suatu Negara membutuhkan pelabuhan yang bagus untuk memajukan negara itu

sendiri, demikian juga desain pelabuhan itu sendiri dibuat agar bisa terus berkembang mengikuti perkembangan jaman.

Perusahaan Bongkar Muat (PBM) adalah Badan Usaha yang melakukan kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan. Laut angkutan berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan atau dari dan ke pelabuhan luar negeri. Pertumbuhan teknologi yang semakin cepat ini mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan- perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat juga mempengaruhi dan mendorong perusahaan-perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu harga.

Menurut Ismanto (2020:68) Harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang-barang dan pelayanan. Berikut daftar harga tarif perusahaan bongkar muat di PT.Global Logistik Internasional Belawan berdasarkan Jenis Barang:

**Tabel 1.1**  
**Harga Tarif Bongkar Muat PT. Global Logistik Internasional Belawan**

JENIS BARANG		HARGA TARIF 2019	HARGA TARIF 2023	SATUAN	
GENERALCARGO	1	TL/KAYU LOGS	RP 45.200,64	RP 48.272,64	PER TON
	2	STV	RP 23.531,69	RP 24.531,69	PER TON
	3	CD	RP 22.700,95	RP 24.739,95	PER TON
CURAH KERING	1	SEMEN/I. SAWIT	RP 59.900,06	RP 59.912,06	PER TON
	2	GULA CURAH	RP 29.456,54	RP 31.456,54	PER TON
	3	GRABE	RP 40.402,09	RP 41.402,09	PER TON
	4	GRABE/HOPPER	RP 37.747,46	RP 37.747,46	PER TON
	5	HMC	RP 34.994,22	RP 34.994,22	PER TON
	6	BB/PSR/BLRNG	RP 7.200,72	RP 9.403,72	PER TON
BAG CARGO	1	GARAM BAG	RP 55.100,10	RP 58.137,10	PER TON
	2	BERAS IN BAG	RP 47.664,25	RP 48.364,25	PER TON
	3	JUMBO IN BAG	RP 42.506,41	RP 44.556,41	PER TON
	4	PUPUK BAG	RP 55.137,10	RP 58.137,10	PER TON
CURAH CAIR	1	ASPAL DLM DRUM	RP 57.540,67	RP 59.741,67	PER TON

Sumber: PT.Global Logistik Internasional Belawan (Data diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat harga tarif dari PT.Global Logistik Internasional Belawan mengalami kenaikan, harga tarif juga sangat penting bagi pelanggan untuk membandingkan harga dari berbagai penyedia layanan yang sama dengan menganalisis harga tarif konsumen dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam memilih produk atau layanan yang sesuai dengan mereka butuhkan sesuai dengan anggaran mereka. Oleh sebab itu, Strategi penetapan harga yang tepat dan sesuai perlu dilakukan oleh perusahaan, memahami kebutuhan dan keinginan konsumen memberi nilai tambah bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan ditengah persaingan bisnis.

Permasalahan ini juga didukung dengan hasil pra *survey* kepada 30 pengguna jasa yang merupakan pelanggan dari PT Global Logistik Internasional Belawan, Pra *survey* ini dilakukan dengan memberikan

pernyataan yang berkaitan dengan indikator variabel Harga. Berikut adalah hasil dari Pra *survey* yang dilakukan:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Harga**

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
<b>Keterjangkauan harga</b>					
1	Harga tarif yang di tawarkan PT Global Logistik Internasional Belawan masih di jangkau pelanggan	10	33	20	67
<b>Kesesuaian harga dengan kualitas</b>					
2.	Harga Tarif yang di tawarkan PT Global Logistik Internasional Belawan sesuai dengan kualitas yang diberikan	8	26	22	74
<b>Daya saing harga</b>					
3	Harga yang ditawarkan PT Global Logistik Internasional lebih rendah dari perusahaan lain	12	40	18	60
<b>Kesesuaian harga dengan manfaat</b>					
4	Harga yang di tawarkan PT Global Logistik Internasional Belawan sesuai dengan manfaat yang diberikan.	8	26	22	74

*Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei, 2024*

Berdasarkan hasil pra *survey* di atas bahwa pelanggan secara keseluruhan belum optimal dalam meningkatkan pengguna jasa bongkar muat, alasan tidak optimalnya dapat dikatakan pelanggan kurang setuju dengan kenaikan harga tarif yang di berikan oleh PT Global Logistik Internasional Belawan dan harga tarif tidak lebih murah dibandingkan dengan perusahaan lain.

Selain harga perusahaan juga dapat melakukan cara lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Kotler & Keller (2021) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat

mendorong konsumen untuk kembali menggunakan jasa dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Hal tersebut berdampak baik bagi kelangsungan berdirinya suatu perusahaan.

Berikut daftar nama kapal yang terkena denda *cargo*:

**Tabel 1.3**  
**Daftar nama kapal yang terkena denda sisa *cargo***

Nama kapal	SISA <i>CARGO</i>	KETERANGAN KETERLAMBATAN
KM PELITA MANDIRI 8	400 TON	1 HARI
KM SINAKO	700 TON	2 HARI
TB DABO 609/TK MARINE	500 TON	1 HARI
KM BAHTERA SUKSES	750 TON	2 HARI
KM TRIPOSA	800 TON	2 HARI
KM MANDIRI 8	510 TON	1 HARI
TK MARINE POWER 1811	303 TON	1 HARI

Sumber : PT. Global Logistik Internasional (data diolah)

Berdasarkan table 1.3 diatas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan bongkar muat di PT Global Logistik Internasional Belawan kurang baik hal itu dikarenakan masa kerja bongkar muat tidak mencapai waktu yang ditentukan sehingga pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT Global Logistik Internasional Belawan.

Permasalahan ini juga didukung dengan hasil pra *survey* kepada 30 pengguna jasa yang merupakan pelanggan dari PT Global Logistik Internasional Belawan, Pra *survey* ini dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator variabel Kualitas pelayanan. Berikut adalah hasil dari Pra *survey* yang dilakukan :

**Tabel 1.4**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam pembongkaran barang	8	27	22	73
<b>Terukur (<i>Tangibles</i>)</b>					
2.	Penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik	14	47	16	53
<b>Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)</b>					
3	Kemampuan karyawan PT Global Logistik Internasional dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap	12	40	18	60
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
4	Karyawan memberikan jaminan keamanan dalam pembongkaran barang	10	33	20	67
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
5.	Respon PT Global Logistik Internasional Belawan terhadap menghadapi keluhan pelanggan	10	33	20	67

*Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei, 2024*

Dari Tabel 1.4 di atas, dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan yang di berikan PT Global Logistik Internasional Belawan kepada pelanggan kurang optimal hal itu di karenakan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan kurang maksimal sehingga terjadi keterlambatan dalam proses bongkar muat hal itu yang menyebabkan pelanggan kurang merasa puas terhadap pelayanan dari PT Global Logistik Internasional Belawan.

PT.Global Logistik Internasional Belawan merupakan perusahaan bongkar muat yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhanan dalam menunjang kelancaran arus kapal laut jenis-jenis barang antara lain barang General Cargo, Curah Cair, Curah Kering, dan barang in Bag. Berdasarkan pengamatan penulis, Kualitas pelayanan yang dilakukan PT.Global Logistik Internasional belum maksimal dikarenakan fasilitas yang dimiliki belum memadai sehingga

kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan yang mengakibatkan keterlambatan waktu dan juga keamanan barang yang membuat kualitas pelayanan belum tercapai yang diterima oleh pelanggan tersebut. Sehingga perlu diidentifikasi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2023) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Fasilitas memang sangat penting dalam perkembangan perusahaan di masa yang akan datang karena perusahaan jasa perlu fasilitas yang sebaik-baiknya untuk menunjang kepuasan pelanggan. Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan

Dari segi fasilitas PT.Global logistik Internasional Belawan masih terdapat kekurangan alat untuk kegiatan berlangsung bongkar muat barang dari kapal, dan yang lebih penting adalah faktor keamanan karena masih banyak barang yang rusak ataupun hilang Berikut data mengenai kondisi fasilitas PT.Global Logistik Internasional Belawan :

**Tabel 1.5**  
**Data kondisi fasilitas Bongkar Muat PT.Global Logistik Internasional**  
**Belawan Tahun 2024**

NO	NAMA	UNIT	KETERANGAN
1	TRUCK	20	Butuh Perawatan
2	PORKLIFT	0	-
3	CRANE DARAT	0	-
4	CAKRAM	0	-
5	JALA-JALA LAMBUNG	6	Butuh Perawatan
6	JALA-JALA BARANG	42	rusak Enam
7	SEGEL	14	rusak Tiga
8	GANCU	4	Butuh Perawatan

Sumber: PT Global Logistik Internasional (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas, dapat diketahui kondisi fasilitas penunjang kegiatan bongkar muat PT.Global Logistik Internasional Belawan yang ternyata kondisinya masih belum memenuhi standar sehingga jasa bongkar muat yang dilakukan perusahaan menjadi terlambat, hal ini dapat menimbulkan masalah dan tanggapan negatif dari pelanggan dan berdampak pada penurunan jumlah pengguna pelayanan bongkar muat.

Permasalahan ini juga didukung dengan hasil pra *survey* kepada 30 pengguna jasa yang merupakan pelanggan dari PT Global Logistik Internasional Belawan, Pra *survey* ini dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator variabel fasilitas Berikut adalah hasil dari Pra *survey* yang dilakukan :

**Tabel 1.6**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Fasilitas**

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
<b>Pertimbangan/perencanaan spasial</b>					
1	Adanya tata cara atau aturan penggunaan alat bongkar muat pada PT Global Lgistik Internasional Belawan	14	47	16	53
<b>Perencanaan ruangan</b>					
2.	Penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik	14	47	16	53
<b>Perlengkapan atau perabotan</b>					
3	Tersedianya perlengkapan alat-alat bongkar muat PT. Global Logistik Internasional yang memadai	12	40	18	60
<b>Tata cahaya dan warna</b>					
4	Standar warna dan cahaya perlengkapan alat-alat yang digunakan PT Global Logistik Internasional mengurangi kecelakaan aktivitas bongkar muat.	8	27	22	73
<b>Pesan yang disampaikan secara grafis</b>					
5.	Penggunaan alat bongkar muat PT Global Logistik Internasional Belawan tidak melebihi kapasitas waktu	10	33	20	67
<b>Unsur pendukung</b>					
6	Adanya Ketersediaan alat pendukung PT Global Logistik Internasional Belawan selama kegiatan bongkar muat .	7	23	23	77

*Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei, 2024*

Berdasarkan tabel 1.6 hasil pra *survey* di atas dapat dilihat kondisi fasilitas dan alat-alat bongkar muat masih sangat minim dan belum memadai sehingga proses bongkar muat yang dilakukan menjadi terlambat dan belum optimal hal itu yang menyebabkan pengguna jasa bongkar muat menurun di setiap tahunnya. Jika perusahaan tidak menyediakan fasilitas yang memadai untuk bongkar muat, seperti alat-alat angkut yang memadai, perlindungan barang-barang atau fasilitas penunjang lainnya. Dan jika barang-barang yang diangkut mengalami kerusakan selama proses bongkar muat karena kelalaian dan kurangnya fasilitas pengamanan yang memadai pelanggan tentu akan merasa kecewa pelanggan mungkin merasa bahwa layanan tersebut kurang memuaskan.

Berikut data yang diperoleh mengenai jumlah pelanggan PT.Global Logistik Internasional Belawan berdasarkan jenis barang:

**Tabel 1.7**  
**Jumlah Pelanggan PT.Global Logistik Internasional Belawan Tahun 2021-2023**

NO	JENIS BARANG	JUMLAH PENGGUNA 2021	JUMLAH PENGGUNA 2022	JUMLAH PENGGUNA 2023
1	GENERAL CARGO	30	15	10
2	BAG CARGO	45	20	15
3	CURAH CAIR	20	12	7
4	CURAH KERING	25	18	10
	JUMLAH	120	65	42

Sumber: PT.Global Logistik Internasional Belawan (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.7 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan PT.Global Logistik Internasional Belawan mengalami penurunan yang drastis hal ini disebabkan oleh tingkat kepuasan pelanggan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan yang menurun disebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan harus memberikan upaya yang terbaik kepada para pelanggan agar dapat menjadi puas dalam pelayanan sehingga pelanggan akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Namun kualitas pelayanan dari perusahaan dianggap kurang maksimal disebabkan oleh fasilitas yang kurang memadai sehingga banyak pekerjaan yang tertunda serta barang yang rusak dan berimbas pada keterlambatan pengiriman barang . Hal tersebut yang menjadi dampak pada kepuasan pelanggan yang berefek pada penurunnya pengguna jasa dari perusahaan tersebut. Dengan melihat penurunan yang

terjadi dari produktivitas bongkar muat barang di pelabuhan dan rendahnya kepuasan terhadap pelanggan serta semakin meningkatnya para pesaing sehingga mengalami penurunan di setiap tahunnya.

Permasalahan ini juga didukung dengan hasil pra *survey* kepada 30 pengguna jasa yang merupakan pelanggan dari PT Global Logistik Internasional Belawan, Pra *survey* ini dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator variabel kepuasan pelanggan Berikut adalah hasil dari Pra *survey* yang dilakukan:

**Tabel 1.8**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
<b>Kesesuaian harapan</b>					
1	Pihak PT Global Logistik Internasional Belawan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.	12	40	18	60
<b>Minat berkunjung kembali</b>					
2.	Ketersediaan untuk kembali menggunakan jasa PT Global Logistik Internasional Belawan	10	33	20	67
<b>Ketersediaan merekomendasikan</b>					
3	Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan jasa PT Global Logistik Internasional Belawan kepada yang lain .	8	27	22	73

*Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei, 2024*

Berdasarkan tabel 1.8 hasil pra *survey* di atas dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan terhadap jasa bongkar muat PT Global Logistik Internasional Belawan belum optimal hal itu disebabkan naiknya harga tarif serta kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sehingga pelanggan kurang minat untuk kembali menggunakan jasa bongkar muat hal itu yang menyebabkan pengguna jasa menurun di setiap tahunnya.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti judul ini dikarenakan adanya masalah yang terjadi didalam perusahaan yang terlihat dari penurunan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT.Global Logistik Internasional Belawan** “ .

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, diidentifikasi bahwa permasalahan yang terjadi adalah :

1. Naiknya harga tarif yang ditawarkan pada PT Global Logistik Internasional
2. Kualitas Pelayanan seperti keamanan dan ketepatan waktu yang belum stabil membuat pelanggan kurang puas
3. Kurangnya fasilitas alat-alat yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat
4. Tingkat kepuasan pelanggan yang kurang optimal berpengaruh terhadap penurunan kegiatan bongkar muat yang cenderung menurun setiap tahunnya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT.Global logistik Internasional Belawan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT.Global logistik Internasional Belawan?

3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT.Global logistik Internasional Belawan?
4. Apakah Harga,Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT.Global logistik Internasional Belawan

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasannya lebih fokus dan terarah, maka penulis memberikan masalah dalam penelitian ini:

1. Objek penelitian adalah PT.Global Logistik Internasional
2. Variabel yang diteliti adalah Harga, Kualita Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan
3. Responden yang diteliti adalah para pemilik barang yang menggunakan jasa bongkar muat PT. Global Logistik Internasional Belawan.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin diperoleh pada penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga, kualitas pelayanan, fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan menjadi masukan bagi pihak PT. Global Untuk menambah wawasan peneliti tentang harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini terutama bagi manajemen pemasaran dapat menambah ilmu pengetahuan

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini akan menjadi masukan bagi pihak Logistik Internasional Belawan dalam memecahkan dan mengantisipikasi masalah yang terjadi di perusahaan dan akan menjadi masukan bagi

manajemen dalam mengetahui kepuasan pelanggan PT.Global Logistik Internasional.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk menjadi referensi dan bahan bacaan dan mempermudah bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang serupa.