

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi global dan teknologi modern saat ini sangatlah pesat. Perkembangan ekonomi global dan teknologi modern memberikan dampak kehidupan yang menjadi semakin lebih praktis, cepat, dan ekonomis. Hal ini juga merubah pola perilaku masyarakat cenderung menuntut prestige, kenyamanan, kepastian harga, pelayanan yang memuaskan dan kualitas produk atau jasa yang berkualitas baik. Tiap industri berusaha bertahan dan bersaing dengan menonjolkan keunggulan dan keunikan masing-masing. Dari sekian banyak industri yang berkembang di Indonesia, Industri jasa adalah salah satu industri yang perkembangan dan peminatnya cukup pesat dan banyak.

Namun bertambah pesatnya perkembangan di sektor jasa, juga meningkatkan kesulitan yaitu kegagalan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan tercermin pada rendahnya minat beli pelanggan terhadap produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan, ini disebabkan karena nilai yang diciptakan dan dihantarkan ke pelanggan sasaran tidak bisa melebihi atau minimal memenuhi standar harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2012).

Perkembangan usaha layanan kargo dan ekspedisi dewasa ini semakin pesat, hal ini disebabkan karena tingginya permintaan pengiriman barang oleh masyarakat, perusahaan-perusahaan maupun pemerintah berkaitan dengan pengiriman barang-barang dan dokumen-dokumen dari suatu tempat lain. Semakin besarnya mobilitas barang tersebut dikarenakan karena semakin banyaknya dan semakin mudahnya transportasi ke tiap-tiap daerah terutama menggunakan rute penerbangan. Di Indonesia sendiri, prospek penyedia jasa layanan kargo tumbuh pesat, dikarenakan banyaknya frekuensi penerbangan ke wilayah-wilayah yang ada diseluruh nusantara, ditunjang dengan ketersediaan armada masing-masing maskapai yang makin meningkat. Hal ini memperlihatkan bahwa arus perpindahan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain sangat tinggi.

Perusahaan di bidang jasa cargo handling, harus menempatkan orientasi pada kepuasan agen sebagai tujuan utama. Kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam perusahaan adalah dengan cara memberikan nilai dan kepuasan kepada agen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan agen. Kepuasan agen secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan agen itu sendiri, oleh karena itulah pelayanan agen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkembang seperti sekarang ini, peranan industri jasa pengiriman barang semakin dibutuhkan masyarakat karena

seiring dengan pendistribusian akan suatu barang. Ketatnya persaingan pada usaha pengiriman barang terlihat dengan gencarnya penawaran yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan lain, baik dari segi pelayanan maupun dari segi harga. Karena pada umumnya harga merupakan indikator pengukuran akan kualitas suatu barang atau jasa. Ketatnya persaingan pada usaha pengiriman barang terlihat dengan gencarnya penawaran yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan lain, baik dari segi pelayanan maupun dari segi harga. Karena pada umumnya harga merupakan indikator pengukuran akan kualitas suatu barang atau jasa. PT. Avia Jasa Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Jasa Cargo Handling Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur.

Kepuasan agen dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah kualitas jasa, jika kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan Avia Jasa Mandiri dapat dirasakan dengan baik oleh agen, maka agen akan dapat merasa puas. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan agen pada PT. Avia Jasa Mandiri Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Agen PT. Avia Jasa Mandiri Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

- a. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan agen PT. Avia Jasa Mandiri ?
- b. Berapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan agen PT. Avia Jasa Mandiri ?
- c. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan agen PT. Avia Jasa Mandiri ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan agen PT. Avia Jasa Mandiri.
2. Mengukur pengaruh harga terhadap kepuasan agen PT. Avia Jasa Mandiri.
3. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan agen PT. Avia Jasa Mandiri.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat lebih fokus dan terarah sesuai dengan keadaan, penulis memberikan batasan ruang lingkup permasalahan. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di PT.Avia Jasa Mandiri yang berlokasi di JL. Kalimantan, Tanjung Redeb, Berau, Kalimantan Timur.
2. Objek penelitian di fokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang berkaitan dengan aktivitas cargo handling PT. Avia Jasa Mandiri.
3. Lingkungan penelitian hanya dilakukan di bagian terminal kargo.
4. Subjek penelitian ini adalah agen PT. Avia Jasa Mandiri yang terdiri dari SN cargo, Garuda, Pos Indonesia, Karantina Hewan , Karantina Tumbuhan.
5. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup.
6. Total responden dari agen PT. Avia Jasa Mandiri berjumlah 30 orang.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan ilmu bagi peneliti untuk mendalami metode mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan agen.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Avia Jasa Mandiri untuk mengetahui respon agen terhadap kualitas pelayanan dan harga yang ada, sehingga pelayanan terhadap agen yang kurang sesuai dengan harapan agen dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau masukan kepada pihak yang akan melakukan penelitian serupa atau lebih spesifik terkait kualitas pelayanan dan harga.