

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

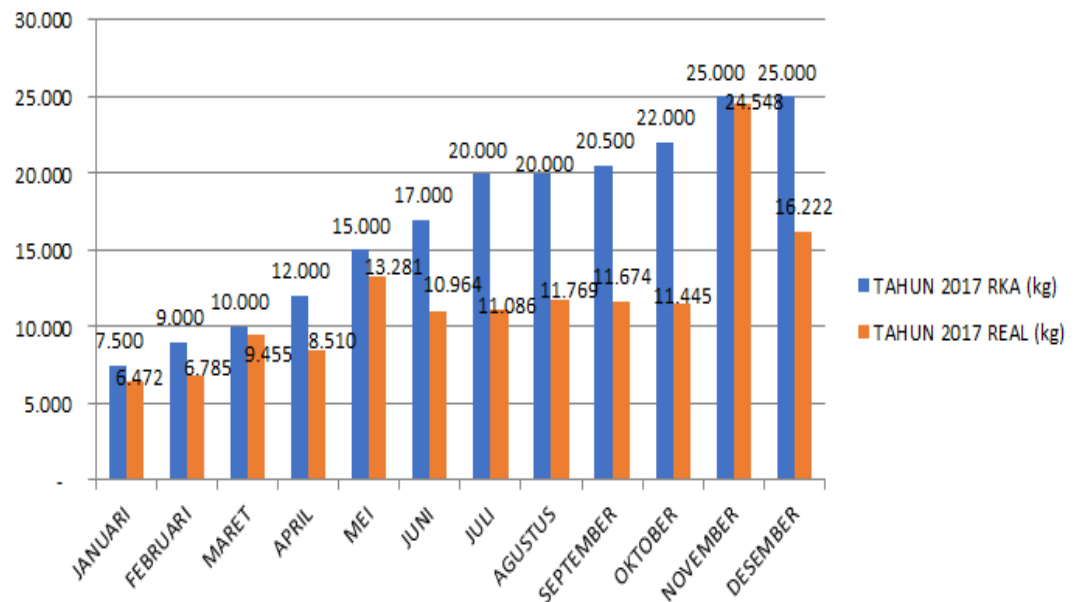
Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat seiring dengan perkembangan teknologi ekonomi, pendidikan, dan sosial budaya, sehingga mempengaruhi perlunya penerapan strategi pemasaran perusahaan yang tepat. Hal yang paling mendasar dalam strategi pemasaran adalah pemahaman tentang konsep pemasaran dimana kepuasan konsumen adalah tujuannya. Proses pengiriman barang sangat sering dilakukan oleh masyarakat luas dan prosesnya pun berlangsung sangat cepat. Tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang.

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang setiap perusahaan terus melakukan perubahan dengan cara meningkatkan layanan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan dan loyalitas menjadi tujuan utama para perusahaan dan nantinya akan berdampak positif pada pelanggan dan pelanggan tersebut menjadi loyal dan akan melakukan penggunaan jasa pengiriman secara jangka panjang.

Jasa pengiriman barang merupakan salah satu dari sekian banyak bidang usaha yang dijalankan oleh perusahaan jasa angkutan. Keberhasilan perusahaan jasa sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan dan ketepatan waktu yang dijadwalkan oleh perusahaan. Disamping itu faktor lain adalah tarif yang ditetapkan. Tarif angkutan adalah jantung dari kelangsungan hidup perusahaan. Tarif yang ditetapkan harus bisa menutupi biaya operasional perusahaan dan memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya. Apabila faktor – faktor tersebut tidak diperhatikan oleh perusahaan jasa pengiriman, maka konsumen akan berpindah pada perusahaan lain dan akhirnya akan menghambat perkembangan

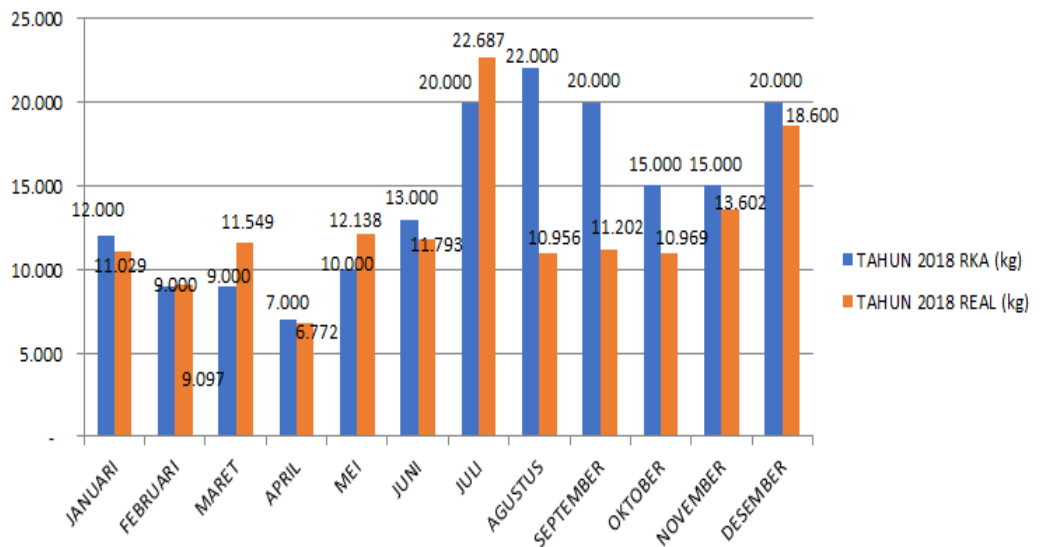
perusahaan, karena sumber pendapatan yang utama dari perusahaan itu adalah berupa imbalan jasa yang diberikan oleh konsumen.

Persaingan yang semakin ketat menghendaki suatu upaya dan terobosan agar mencapai sasaran yang dikehendaki. Kondisi persaingan yang semakin ketat harus mampu diatasi dan jika ingin dapat bertahan maka pihak produsen harus memperoleh *market share* yang luas, agar menguasai pasar.



Gambar 1.1 Jumlah Pengiriman Kargo Pada Tahun 2017

Sumber : PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Silangit



Gambar 1.2 Jumlah Pengiriman Kargo Pada Tahun 2018

Sumber : PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Silangit

PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Silangit memiliki jasa pelayanan kargo dalam rangka memastikan terpenuhinya aspek kelancaran, keamanan dan keselamatan operasional pengiriman barang dari mulai proses pergudangan sampai dengan penerbangan. PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Silangit melakukan pengawasan pengendalian sesuai prosedur dan standar yang berlaku. Perusahaan melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kargo di bandara-bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Silangit seperti peningkatan kapasitas pergudangan kargo yang dapat menampung peningkatan volume transaksi. Dalam wilayah Bandar udara Internasional Silangit, pengiriman cargo tidak begitu banyak sehingga kemungkinan besar memiliki faktor-faktor yang sangat mempengaruhi pengiriman. Faktor-faktor tersebut dapat berupa tarif pengiriman, pelayanan cargo, kecepatan pengiriman, keamanan pada saat pengiriman bahkan dapat juga dari faktor perekonomian di daerah tersebut dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu perusahaan perlu memperbaiki mungki dari proses pelayanannya agar sesuai dengan kualitas layanan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) yaitu barang sampai tepat pada waktunya, tidak ada

kesalahan pada jenis maupun banyaknya barang yang dikirim, dan kualitas layanan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) yaitu pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Atau bahkan karena faktor-faktor tersebut.

Berdasarkan gambar 1.1 dan gambar 1.2 tersebut dapat dilihat bahwa pengiriman kargo dari bandara internasional silangit ini tidak mencapai target yang di tentukan oleh bandara tersebut. Kemudian untuk hal hirarki bandara ini, bandara ini adalah termasuk sebagai bandara pengumpan (*spoke*). Sehingga seharusnya bandara ini mempunyai cakupan pelayanan dan dapat mempengaruhi perkembangan ekonomi, sebagai bandara tujuan atau bandar udar penunjang dari bandara pengumpul, dan dapat sebagai salah satu prasarana penunjang pelayanan kegiatan lokal.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian pada Bandara Internasional Silangit sebagai salah satu daerah dengan pertumbuhan penerbangan sehingga untuk meneliti faktor yang mempengaruhi pengiriman kargo di Bandara Internasional Silangit dengan menggunakan Teknik analisis jalur atau *Path Analysis*. Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur (*regression is special case of path analysis*).

Analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antara variabel yang berbentuk sebab akibat (bukan bentuk hubungan interaktif/*reciprocal*). Dengan demikian dalam model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variabel independen yang dalam hal ini disebut variabel Eksogen (*Exogenous*), dan variabel dependen yang disebut variabel endogen (*endogenous*). Melalui analisis jalur ini akan dapat ditemukan mana yang paling tepat dan singkat suatu variabel independen menuju variabel dependen yang terakhir.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang meliputi :

1. Berapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (KP), variabel harga (H), dan aksesibilitas lokasi (AL) dengan keputusan konsumen (KK) secara gabungan dan parsial pada pengiriman kargo di Bandara Internasional Silangit?
2. Berapa besar dan bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan (KP) melalui variabel harga (H) sebagai variabel mediasi terhadap keputusan konsumen (KK) pengiriman kargo di Bandara Internasional Silangit?
3. Berapa besar dan bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan (KP) dan aksesibilitas lokasi (AL) sebagai variabel moderator terhadap keputusan konsumen (KK) jasa pengiriman barang di Bandara Internasional Silangit?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui tulisan ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (KP), variabel harga (H), dan aksesibilitas lokasi (AL) dengan keputusan konsumen (KK) secara gabungan dan parsial pada pengiriman kargo di Bandara Internasional Silangit.
2. Untuk mengetahui berapa besar dan bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan (KP) melalui variabel harga (H) sebagai variabel mediasi terhadap keputusan konsumen (KK) pengiriman kargo di Bandara Internasional Silangit.
3. Untuk mengetahui berapa besar dan bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan (KP) dan aksesibilitas lokasi (AL) sebagai variabel moderator terhadap keputusan konsumen (KK) jasa pengiriman barang di Bandara Internasional Silangit.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Pembatas penelitian dilakukan agar pembahasan tidak keluar dari masalah yang dimaksud dan untuk memudahkan asumsi, maka pembatas penelitian hanya hal-hal seperti berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengiriman cargo di PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Silangit.
2. Data yang diolah di ambil dari orang-orang yang menggunakan jasa pengiriman kargo dengan menggunakan kuisisioner di Bandara Internasional Silangit.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **a. Bagi Mahasiswa**

1. Memperkenalkan dunia pekerjaan yang sebenarnya kepada mahasiswa mahasiswi agar dapat mempersiapkan diri dalam memasuki dunia usaha nantinya.
2. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa mahasiswi untuk dapat menerapkan dan membandingkan teori-teori yang selama ini diperoleh dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, serta dapat melatih mahasiswa mahasiswi agar kelak dapat menjadi manusia yang berkualitas serta berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

##### **b. Bagi Perusahaan**

1. Dapat menjadi bahan masukan dari hasil analisa pengamatan yang dilakukan oleh mahasiswa mahasiswi yang melakukan studi lapangan, sehingga dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.
2. Memperoleh tenaga kerja tambahan dalam mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan.
3. Merupakan wujud nyata perusahaan untuk ikut berperan serta dalam bidang pendidikan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar memperjelas pembahasan dari penelitian ini digunakan sistematika pembahasan yang digunakan sebagai acuan, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan yang mendasari penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

### **BAB II STUDI PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar teori yang digunakan dari beberapa referensi buku sebagai pedoman dalam menyelesaikan penelitian ini, terutama mengenai ruang lingkup transportasi, pengiriman barang, metode analisis jalur yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan laporan penelitian, yang diawali dengan pengamatan langsung mengenai perumusan masalah, metode-metode dan langkah yang akan dipakai untuk memecahkan masalah sampai dengan tahap akhir untuk mendapatkan hasil yang optimal.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi tentang pengumpulan dan pengolahan data yang ditujukan untuk memecahkan masalah dengan cara seperti yang ditetapkan pada bab III kemudian dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan.

### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan. Hasil yang diperoleh akan di analisis dari pengolahan dan pengumpulan data yang sudah ada.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan yang dapat diperoleh berdasarkan hasil penelitian pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan. Selain itu juga bab ini membahas mengenai saran sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar kinerjanya dapat lebih baik untuk masa yang akan datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapatkan selama menyusun laporan penelitian.

## **LAMPIRAN**

Bab ini berisi tentang lampiran-lampiran yang dibutuhkan di dalam menyusun laporan penelitian.