

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1. Sejarah Perusahaan**

PT. Lintas Nusantara Perdana (LNP) adalah perusahaan dibawah induk PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) dengan bidang layanan jasa pengiriman barang berbasis kereta api (KA). PT. Lintas Nusantara Perdana didirikan pada tanggal 14 Agustus 1997 dengan Akte Pendirian Nomor 94 terdaftar pada Notaris Sri Juwariyati, SH dan No 64, Akte Perubahan Pertama tanggal 12 September 1997, No 51 oleh Notaris Dradjat Darmadji, SH dan Perubahan Terakhir tanggal 19 Oktober 2010 No 24 Oleh Notaris Hj. Numiati, SH. Disahkan Oleh Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. PT. Lintas Nusantara Perdana mempunyai 75 cabang dikota yang tersebar diseluruh pulau Jawa s/d Bali. Adapun produk layanan yang diberikan oleh PT. Lintas Nusantara Perdana adalah Kiriman Hantaran 1 Hari Sampai (*One Night Service*), *Door To Door Service*, *Port To Door Service*, *Port To Port Service*, Layanan Pengiriman Paket Barang Pindahan, Layanan Pengiriman Sepeda Motor/Sepeda dan Layanan Pengiriman Hewan Peliharaan.



**Gambar 1.1**

**Logo PT. Lintas Nusantara Perdana**

*Sumber :* <https://www.lintasnusantaraperdana.co.id>

### **1.1.2. Visi dan Misi**

#### **Visi :**

1. Menjadi perusahaan ekspedisi handal dan terpercaya.
2. Tersebar di kota-kota besar maupun kecil seluruh pelosok Nusantara
3. Memberikan kontribusi untuk kemajuan Bangsa Indonesia

#### **Misi :**

Memberikan layanan maksimal demi kepuasan pelanggan serta menjadi jaminan sosial terhadap lingkungan eksternal maupun internal perusahaan.

### **1.2. Latar Belakang Masalah**

Sejak dahulu kala, kebutuhan transportasi angkutan barang telah digunakan dalam kehidupan masyarakat. Sebelum tahun 1800 alat angkutan yang digunakan adalah sumber tenaga dari alam, manusia dan hewan. Karena pengangkutan barang dalam jumlah kecil serta waktu yang ditempuh lama sekali, maka antara tahun 1800 – 1860, transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap dan kereta api yang banyak digunakan dalam dunia perdagangan.

Sekarang ini perusahaan transportasi angkutan barang menghadapi era persaingan yang sangat ketat, khususnya di beberapa kota industri besar di Indonesia. Seperti halnya di Bandung yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan banyak perusahaan bisnis. (Sumber: [Portal.bandung.go.id](http://Portal.bandung.go.id)) Perusahaan bisnis tersebut memiliki kebutuhan terhadap angkutan barang untuk memudahkan jalannya kegiatan bisnis perusahaan mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat serta perusahaan bisnis di Bandung membutuhkan sarana transportasi angkutan barang yang berguna untuk memperlancar dan mempermudah aktivitas perekonomian bisnis mereka di samping kegiatan lainnya. Terdapat beberapa pilihan transportasi angkutan barang yang dapat digunakan baik oleh masyarakat maupun perusahaan bisnis, mulai dari transportasi jalan raya, kereta api, laut dan udara. Hal ini membuat

masyarakat maupun perusahaan bisnis tersebut mempunyai banyak pilihan untuk menentukan transportasi angkutan barang mana yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melalui Daerah Operasi 2 Bandung adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan angkutan barang kereta api. Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolaannya sehingga angkutan barang kereta api dapat diandalkan oleh masyarakat maupun perusahaan bisnis. Angkutan barang kereta api, dengan berbagai keunggulannya, dikembangkan guna mengantisipasi peningkatan kebutuhan akan jasa angkutan baik untuk angkutan kota maupun antar kota jarak jauh.

Pada layanan jasa angkutan barang di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 2 Bandung menyediakan layanan jasa angkut barang retail yang dapat memudahkan masyarakat maupun perusahaan bisnis untuk mengirimkan barang mereka baik berupa barang elektronik, hasil produksi pabrik yang sudah terpaket, barang kiriman hantaran, barang potongan dan sebagainya.

PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung adalah salah satu jasa angkut angkutan barang retail yang bergerak dalam bidang ekspedisi muatan kereta api express. Pada tahun 2017 PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung melakukan kerja sama angkutan engan kereta Mutiara Selatan dan Kereta Pasundan. Berikut data penjualan ekspedisi PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Volume Angkutan PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung 2017**

No	Kereta	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
		Jumlah Pelanggan					
1	Pasundan	255	250	200	373	115	73
2	Mutiara Selatan	300	143	119	200	90	68
<b>TOTAL</b>		<b>555</b>	<b>393</b>	<b>319</b>	<b>573</b>	<b>205</b>	<b>141</b>

(Sumber : Data Internal Perusahaan 2017)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung pada bulan Juli-Desember 2017 menurun dimulai dari bulan Juli sampai dengan bulan September. Jumlah pelanggan pengiriman barang kembali mengalami kenaikan pada bulan Oktober, namun kembali mengalami penurunan hingga bulan Desember 2017. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara pra-riset dengan salah satu pegawai di bidang pemasaran PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung. Penurunan jumlah volum pendapatan terjadi dikarenakan beberapa faktor, diantaranya:

1. Pelanggan masih banyak yang menggunakan jasa ekspedisi lainnya. Hal ini berarti mereka masih sangat mudah untuk mengalihkan pilihan mereka dalam menggunakan jasa ekspedisi angkutan barang lainnya.
2. Harga pengiriman barang yang lebih mahal dibandingkan dengan ekspedisi angkutan barang pesaingnya.
3. Pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung seperti jadwal pengiriman dan kedatangan barang yang tidak sesuai dengan kontrak perjanjian.
4. Masih sering terjadi kerusakan pada barang yang dikirimkan melalui PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung.
5. Masih banyak terjadi kecelakaan kereta api yang diakibatkan oleh bencana alam dan kelalaian pegawai kereta api yang membuat pelanggan takut menggunakan jasa angkutan barang kereta api.

Maka dari itu untuk menyiasati persaingan angkutan barang yang semakin ketat, PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung harus dapat memenuhi permintaan pelanggannya agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan mereka khususnya dalam hal kualitas pelayanan.

PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung sebagai salah satu jasa angkutan barang retail di Indonesia harus mengutamakan kualitas pelayanan. Kualitas atau

mutu jasa pada PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung yang merupakan kereta angkutan barang juga harus benar – benar di perhatikan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Sunyoto (2015:284), kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu proses kesatuan dengan faktor lainnya. Kualitas pelayanan yang rendah akan menimbulkan ketidak puasan para pelanggan sehingga membuat para pelanggan untuk menggunakan jasa angkutan barang retail lainnya. Menurut Griffin dalam Adi (2017) Loyalitas konsumen merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan juga loyalitas pelanggan dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembelian yang konsisten.

Menurut Kotler dalam Sangadji dan Sopiah (2013:116) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan angkutan barang retail pada PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung untuk meningkatkan loyalitas pelanggan maka PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung perlu memperhatikan segala kekurangan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam melakukan angkut barang. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

**“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Angkutan Barang (Studi Kasus pada PT. Lintas Nusantara Perdana Tahun 2018)**

**1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, masalah yang akan dibahas dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan angkutan barang PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan angkutan barang PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung terhadap loyalitas pelanggan?

**1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis bertujuan melakukan penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan barang PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan angkutan barang PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung.

**1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan informasi dan masukan bagi PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung terkait untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga dapat lebih memajukan perusahaan itu sendiri.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk memperdalam pengetahuan penulis tentang tingkat loyalitas pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah

ditetapkan oleh unit angkutan barang retail PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung.

### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pembaca dan dapat menambah pengetahuan dalam bidang pemasaran.

## **1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Deskripsi sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut

### **BAB 1 PENDAHULUAN.**

Pada bab ini, berisi mengenai gambaran umum objek penelitian yaitu PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.**

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis.

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang ditujukan untuk instistusi dan perusahaan yang menjadi objek penelitian.