

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara umum barang – barang yang dibutuhkan dan diinginkan setiap orang tidak dapat berada pada tempat yang sama dalam waktu yang lama atau dengan kata lain bahwa antar kegiatan produksi dengan lokasi konsumsi berada tempat yang berbeda. Suatu Barang memerlukan sebuah pergerakan supaya sampai pada titik konsumsi yang dimaksud. Transportasi logistik merupakan suatu aktivitas di antara kegiatan produksi dan konsumsi. Berdasarkan penilaian oleh *World Bank* atau Bank Dunia, kinerja logistik di Indonesia tidak lebih baik dari 4 (empat) negara maju di wilayah asia tenggara seperti Singapore, Thailand, Vietnam dan Malaysia, yang artinya seharusnya iu menjadi perhatian bagi Indonesia khususnya dalam logistik.

Tabel 1.1
Peringkat Performa Logistik

| <i>Country</i> | <i>Years</i> | <i>LPI Rank</i> | <i>LPI Sciniore</i> | <i>Customs</i> | <i>Transportation</i> | <i>International Shipment</i> | <i>Logistic Competence / Price</i> | <i>Tracking & Tracing</i> | <i>Timelines</i> |
|----------------|--------------|-----------------|---------------------|----------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------|
| SGP | 2018 | 7 | 4,00 | 3,89 | 4,06 | 3,58 | 4,10 | 4,08 | 4,32 |
| THA | 2018 | 32 | 3,41 | 3,14 | 3,14 | 3,46 | 3,41 | 3,47 | 3,81 |
| VIET | 2018 | 36 | 3,27 | 2,95 | 3,01 | 3,01 | 3,40 | 3,45 | 3,67 |
| MAS | 2018 | 39 | 3,22 | 2,90 | 3,15 | 3,35 | 3,30 | 3,15 | 3,46 |
| INA | 2018 | 46 | 3,15 | 2,89 | 2,67 | 3,23 | 3,10 | 3,30 | 3,67 |

Sumber : *World Bank* 2022

Berdasarkan penilaian oleh Bank dunia, dari peringkat 50 besar negara di dunia, Indonesia menempati posisi ke 46 dan hal itu diperparah peringkatnya di bawah negara – negara tetangga. Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui juga bahwasanya sektor transportasi memiliki skor atau nilai yang paling rendah. Hal tersebut merupakan sesuatu yang tidak baik, mengingat transportasi merupakan salah satu aktivitas kunci yang berperan dalam penghantaran rantai pasok suatu industri (manufaktur) dari hulu ke hilir.

Sektor Industri transportasi mengalami pertumbuhan yang relatif fluktuatif salah satu penyebabnya dikarenakan adanya pandemi global *Covid – 19*. Pada tahun 2020 yang lalu. Sebetulnya hampir semua sektor bisnis / industri usaha mengalami kontraksi pada tahun tersebut, terutama industri manufaktur (produksi). Termasuk sektor industri transportasi dan pergudangan. Berikut di bawah ini merupakan data terkait. Data tersebut peneliti peroleh dari Badan Pusat Statistik sebagai lembaga di Indonesia yang menyediakan data statistik.

Tabel 1.2
Pertumbuhan Domestik Bruto Sektor Transportasi dan Pergudangan

| Transportasi dan Pergudangan | 2019 | Selisih | 2020 | Selisih | 2021 |
|--|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| Angkutan rel | 4,49 % | 37,85% | -42,34% | 38,92% | -3,42% |
| Angkutan darat | 9,96% | 4,62% | -5,34% | 9,89% | 4,55% |
| Angkutan laut | 10,34% | 14,86% | -4,52% | 7,41% | 2,89% |
| Angkutan sungai, danau dan penyebrangan | 5,58% | 7,42% | -13,00% | 12,58% | -0,42% |
| Angkutan udara | -9,67% | 43,39% | -53,06% | 61,67% | -8,01% |
| Pergudangan dan jasa Penunjang angkutan, pos dan kurir | 10,47% | 28,08% | -17,61% | 22,64% | 5,03% |

Sumber : Badan Pusat Statistik 2022

Berdasarkan data pada tabel halaman sebelumnya, dapat diinterpretasikan bahwa sub sektor pergudangan dan jasa penunjang angkutan, pos dan kurir, mengalami pertumbuhan yang cenderung lebih baik dibandingkan dengan sub sektor yang lain dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir. Namun, pada tahun 2020 industri sektor ini mengalami kontraksi yang cukup besar, yakni sebesar -17,61%. Hal tersebut adalah dampak dari pandemi global *Covid-19* yang menerpa Indonesia. Dimana, pada saat itu memang diberlakukan pembatasan mobilitas masyarakat, sehingga hal tersebut sangat berdampak pada menurunnya daya beli masyarakat dan berdampak terhadap sektor usaha transportasi logistik.

Sektor transportasi dan pergudangan di Provinsi Jawa barat mengalami kondisi pertumbuhan yang fluktuatif dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir, seperti halnya secara nasional yang mana perekonomian terdampak oleh pandemi global *Covid-19*. Oleh karena hal tersebut, pembaca dapat melihat pertumbuhan usaha industri transportasi dan pergudangan, berikut di bawah ini merupakan data yang menyajikan hal tersebut.

Tabel 1.3
Produk Domestik Regional Bruto Sektor Transportasi dan Pergudangan

| Transportasi & Pergudangan | 2019 | % | 2020 | % | 2021 |
|--|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
| Angkutan Rel | 10,33 | 16,29 | -55,96 | 77,81 | -21,85 |
| Angkutan Darat | 7,01 | 7,49 | -0,48 | 0,52 | 0,04 |
| Angkutan Laut | 6,52 | 6,72 | -0,20 | 6,27 | -6,47 |
| Angkutan Sungai dan Danau | 9,22 | 12,55 | -3,33 | 2,05 | -1,28 |
| Angkutan Udara | -22,57 | 100,47 | -77,90 | 23,17 | -54,73 |
| Pergudangan dan Jasa Penunjang Angkutan, pos dan kurir | -0,66 | 0,57 | -1,23 | 10,84 | 9,61 |

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat 2022

Berdasarkan tabel 1.3 pada halaman sebelumnya, dapat diinterpretasikan bahwa pada sub sektor perdagangan dan jasa penunjang angkutan, pos dan kurir, pertumbuhan pada tahun lalu yakni pada tahun 2021 cukup baik bila dibandingkan dengan 5 (lima) sub sektor yang lain. Namun di tahun – tahun sebelumnya tepatnya tahun 2020 dan 2019, pertumbuhannya mengalami kontraksi namun tidak begitu besar seperti sub sub sektor industri transportasi yang lain.

Jawa barat merupakan salah satu provinsi yang cukup berperan dalam sektor industri manufaktur bagi perekonomian nasional. Terdapat banyak industri di Jawa barat, yang paling banyak terdapat di tiga daerah yakni Kabupaten Bekasi, Bandung raya dan Kabupaten Bogor. Tiga daerah tersebut memiliki jumlah industri lebih dari 1.000 perusahaan. Perlu diketahui bahwasanya sektor usaha perdagangan dan jasa penunjang angkutan, pos dan kurir sangat bergantung pada industri manufaktur dalam hal mendapatkan muatan. Penulis telah melampirkan data jumlah perusahaan manufaktur di tiga daerah di Provinsi Jawa barat. Berikut di bawah ini merupakan data terkait.

Tabel 1.4
Jumlah Perusahaan Manufaktur di Provinsi Jawa barat

| Daerah | 2019 | % | 2020 | % | 2021 |
|------------------------------|--------------|----------|--------------|-------------|--------------|
| Bandung Raya | 2.300 | 0 | 2.300 | 1 | 2.323 |
| Kota/Kabupaten Bekasi | 2.045 | 0 | 2.045 | 0,04 | 2.055 |
| Kabupaten Bogor | 1.055 | 0 | 1.055 | 0,4 | 1.060 |

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat 2022

Bandung raya merupakan sebuah kawasan metropolitan yang terdiri dari kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung barat. Keempat (4) daerah tersebut memiliki jumlah perseroan / perusahaan di bidang industri manufaktur terbanyak di Provinsi Jawa barat. Hal itu tentunya berdampak pada keeksisan bisnis sektor pergudangan, jasa penunjang angkutan pos dan juga kurir yang mana di wilayah Bandung raya banyak pelaku usaha industri manufaktur yang melakukan kegiatan ekspor ragam komoditas unggulan.

Tabel 1.5
Volume Ekspor Bandung Raya

| Wilayah | 2019 | % | 2020 | % | 2021 |
|--------------|----------------|------|---------------|----|----------------|
| Bandung Raya | 116.854.496,16 | 37,5 | 73.034.060,10 | 40 | 102.247.684,14 |

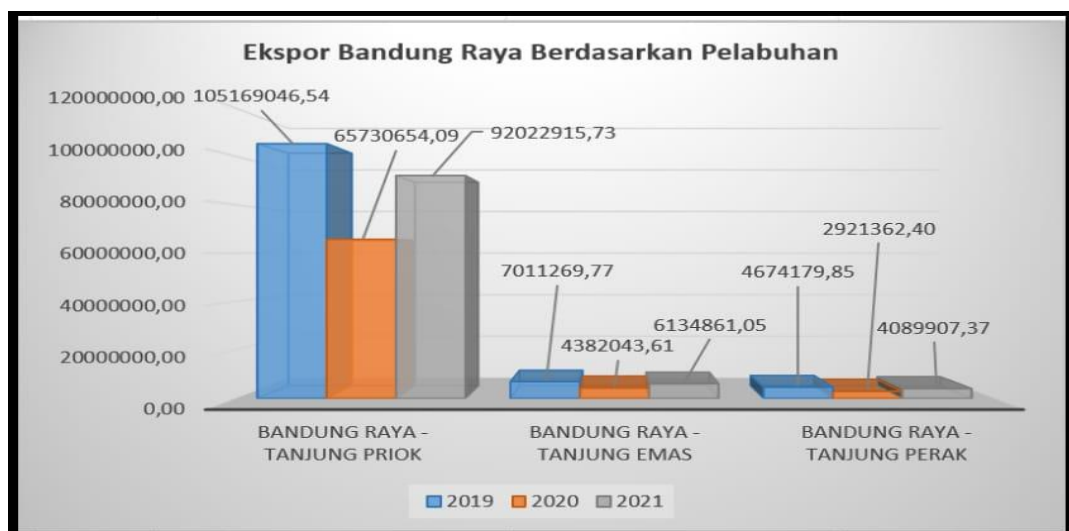
Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat 2022

Volume ekspor wilayah Bandung raya cenderung menurun dari tahun 2019 hingga tahun 2021. Penurunan terparah terjadi pada tahun 2020, dimana pada tahun tersebut merupakan awal dimulainya pandemi global *Covid-19*. Namun pada tahun 2021 kondisinya lebih baik dari tahun 2020, meskipun volumenya tidak sebesar di tahun 2019 dan hal tersebut tentunya memberikan dampak yang positif bagi semua pelaku bisnis transportasi logistik (*trucking*).

Kegiatan ekspor memerlukan aktivitas penunjang yakni transportasi, seperti yang telah penulis sebutkan sebelumnya, bahwa transportasi logistik berfungsi guna menghantarkan barang dari titik satu ke titik lainnya. Dalam hal ini, transportasi berperan untuk memindahkan peti kemas dari lokasi produksi menuju ke pelabuhan untuk kemudian dipindahkan ke *vessel* atau kapal cargo. Di Indonesia, khususnya

pulau jawa terdapat 3 (tiga) pelabuhan peti kemas yakni Tanjung priok di Jakarta utara, lalu ada Tanjung emas di Semarang dan Tanjung perak di Surabaya.

Dari ketiga pelabuhan tersebut, kegiatan ekspor dari wilayah Bandung raya dilakukan dari pelabuhan Tanjung priok. Pelabuhan tersebut merupakan pelabuhan tersibuk di Indonesia dan juga secara geografis letaknya juga tidak begitu jauh dari wilayah Bandung raya. Pelabuhan Tanjung Priok terletak di Provinsi DKI Jakarta, tepatnya di kota Jakarta Utara. Mengingat sebagai Pelabuhan yang tersibuk dan penopang kegiatan perekonomian di Indonesia, Pelabuhan Tanjung priok menerima sangat banyak barang untuk dikirim keluar negeri. Berikut di bawah ini merupakan data yang menunjukkan perbandingan volume pengiriman barang berdasarkan Pelabuhan.



Sumber : *Supply Chain Indonesia 2022*



Gambar 1.1
Volume Ekspor Bandung Raya Berdasarkan Pelabuhan

Berdasarkan data di atas dapat diinterpretasikan bahwa ekspor dari Bandung raya paling banyak melalui pelabuhan Tanjung priok. Jarak dari wilayah Bandung raya ke Pelabuhan Tanjung Priok cukup dekat, tidak lebih dari 200 Km. Oleh karena

itu, mayoritas para pengguna / pelanggan jasa transportasi truk trailer (*trucking*) menjadikan prioritas atau memilih Pelabuhan Tanjung Priok sebagai tujuan untuk ekspor.

Dalam prosesnya, terdapat 2 (dua) alternatif moda transportasi yang dapat dipilih oleh pelanggan (pelaku industri manufaktur) untuk mengirim barang / komoditas menggunakan peti kemas / *container iso tank* (untuk barang cair) dari lokasi produksi mereka menuju JICT (*Jakarta International Container Terminal*) atau pelabuhan tanjung priok. Dua moda transportasi yang dimaksud yaitu truk dan ke-reta api logistik. Masing – masing moda transportasi memiliki keunggulan dan kekurangan. Di bawah ini adalah perbandingan kedua moda transportasi tersebut.

Tabel 1.6
Perbandingan Moda Truk dan Kereta Api Barang

| Moda Transportasi | Keunggulan | Kekurangan |
|---|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> - Fleksibel dalam waktu pengiriman - Pergerakannya <i>mobile</i> bisa <i>door to door, door to port</i> dan <i>port to door</i>. - Harga yang <i>negotiable</i>. | <ul style="list-style-type: none"> - Kedatangan barang tidak bisa dipastikan. - Dalam prosesnya terdapat banyak kendala dalam perjalanan. - pelayanan yang kurang memuaskan oleh pihak perusahaan jasa <i>trucking</i>. |
|  | <ul style="list-style-type: none"> - Waktu tempuh yang cepat - Kedatangan barang tepat waktu - Jarang ada kendala selama di perjalanan | <ul style="list-style-type: none"> - Harga jasa yang lebih mahal daripada truk. - Proses pengiriman tidak fleksibel - Memiliki batas berat maksimal |

Sumber : Asosiasi Pengusaha Truk Indonesia 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa truk dan kereta api barang memiliki keunggulan dan kekurangan, namun dalam pemilihan moda transportasi tergantung dari kebutuhan konsumen itu sendiri. Perlu diketahui bahwa pada saat ini moda truk masih menjadi pilihan utama bagi para pemilik barang / manufaktur.

Moda truk masih menjadi primadona bagi pemilik barang untuk mengirimkan barang, karena berbagai faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen itu sendiri. Sebagaimana yang telah diketahui bahwasanya Pelabuhan Tanjung Priok menjadi tujuan utama para pelaku ekspor dari wilayah Bandung raya. Di bawah ini peneliti telah menyajikan data yang mana dapat menunjukkan informasi volume pengangkutan semua barang atau komoditas dari wilayah Bandung raya menuju ke Pelabuhan Tanjung priok menggunakan moda transportasi truk dan kereta api barang. Berikut ini merupakan data yang dimaksudkan.

Tabel 1.7
Volume Pengangkutan Barang Bandung raya – Pelabuhan Tanjung priok

| Moda Transportasi | 2019 | % | 2020 | % | 2021 |
|---------------------------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
| Kereta Api | 10.516.904 | 37,5 | 6.573.065 | 40 | 9.202.291 |
| Selisih (<i>persen</i>) | 90 % | | 90 % | | 90 % |
| Truk | 94.652.141 | 37,5 | 59.157.588 | 39,9 | 82.820.623 |

Sumber : *Supply Chain Indonesia 2022*

Berdasarkan tabel 1.5 di atas dapat diinterpretasikan bahwa moda truk amat mendominasi dalam hal pengiriman peti kemas dari wilayah Bandung raya menuju ke pelabuhan Tanjung priok, dimana mengungguli moda transportasi kereta api barang dengan nilai persentase yang cukup besar. Sebagaimana yang telah peneliti

utarakan pada alinea sebelumnya bahwa para pengguna jasa transportasi lebih memilih moda truk daripada kereta api atas dasar pertimbangan – pertimbangan. Terlebih lagi, terminal peti kemas Bandung yang terletak di daerah Gedebage tidak memberikan fasilitas sarana yang memadai.

Penyelenggaraan angkutan barang telah diatur dalam Peraturan Menteri No 60 Tahun 2019, dimana pada Bab 1 ketentuan umum Pasal 1, berbunyi angkutan barang adalah perpindahan barang dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Kemudian dalam pasal 22 yang mengatur penyelenggaraan angkutan peti kemas yang berbunyi angkutan barang untuk barang yang tidak berbahaya berupa peti kemas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 11 huruf b diklasifikasikan menjadi peti kemas 20 kaki, peti kemas 40 kaki dan peti kemas 45 kaki.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh ketua DPP Asosiasi Pengusaha Truk yakni Drs. Gemilang Tarigan, MBA (2022) pada laman website Asosiasi pengusaha truk Indonesia yaitu <https://aptrindo.or.id/> kondisi PPKM / pembatasan sosial yang semakin dilonggarkan menumbuhkan harapan besar bagi banyak orang termasuk juga mereka yang berfokus dalam bidang transportasi logistik. Menurut beliau, selaku ketua umum DPP Aprindo (Asosiasi Pengusaha Truk Indonesia) saat ini sudah 100% pengusaha truk mengoperasikan armadanya.

Sejatinya pengusaha truk selama masa pandemi menghadapi situasi dimana barang yang diangkut turun drastis karena banyak sektor usaha yang terdampak oleh pandemi global *Covid-19*. Jumlah produksinya terkoreksi menurun secara signifikan, akibatnya banyak pengusaha truk yang tak menjalankan armada-nya dikarenakan jumlah barang yang diangkut menurun dan itu berdampak langsung

secara signifikan, akibatnya banyak pengusaha *trucking* yang tak menjalankan armadanya dikarenakan jumlah barang yang diangkut menurun dan itu berdampak secara signifikan terhadap pendapatan para pelaku usaha bidang transportasi logistik.

Untuk menentukan objek penelitian, peneliti telah mengumpulkan data yang menyajikan informasi volume pengiriman peti kemas / *container* dari Bandung raya menuju pelabuhan tanjung priok menggunakan jasa *trucking*. Berikut di bawah ini peneliti telah menyajikan data yang dimaksudkan.

Tabel 1.8
Volume Pengangkutan Barang Peti Kemas Dengan Moda Truk Dari Bandung Raya Ke Pelabuhan Tanjung Priok

| Perusahaan | 2019 | % | 2020 | % | 2021 |
|--|--------|------|---------|------|--------|
| PT Sinergi Cargo Indonesia | 709891 | 32,% | 943839 | 25% | 703975 |
| PT Dutha Artha Selaras | 473260 | 43% | 680917 | 2,6% | 662565 |
| PT Ritra Cargo Indonesia | 425934 | 31% | 292149 | 45% | 496923 |
| PT Sejahtera Transindo | 283956 | 10% | 314619 | 18% | 372692 |
| PT Nadar Utama Logistik | 625650 | 49% | 315507 | 44% | 455513 |
| PT Tanah Darat Transportation | 378608 | 23% | 289214 | 57% | 455513 |
| PT Taraka Jaya Samudera | 283956 | 21% | 240.400 | 30% | 372692 |
| PT Tri Sari Veem | 331282 | 21% | 260.500 | 27% | 331282 |
| PT Iron Bird Logistic | 473260 | 45% | 260.000 | 4,4% | 248461 |
| PT Chunur Company | 236630 | 11% | 210338 | 21,% | 165641 |
| PT Masaji Prayasa Cargo Transportation | 473260 | 95% | 236630 | 23% | 289872 |

Sumber : Asosiasi Pengusaha Truk Indonesia DPC Bandung Raya 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa dari 11 (sebelas) PT atau perseroan terbatas yang bergerak di bidang jasa transportasi truk peti kemas / *container* rute Bandung raya – Pelabuhan Tanjung Priok, diperoleh informasi bahwa PT Chunur Company memiliki volume pengangkutan peti kemas / *container*

yang lebih kecil bila dibandingkan dengan perusahaan kompetitornya. Dan trend tersebut terjadi dalam kurun waktu 2 (waktu) terakhir, terlebih lagi pada tahun 2020 dan pada tahun 2021 yang lalu, volume pengangkutan peti kemas semakin menurun diakibatkan oleh persaingan yang semakin kompetitif.

Data penjualan merupakan salah satu hal indikator yang dapat memberikan informasi terkait kondisi suatu perusahaan. Peneliti telah melampirkan data terkait penjualan jasa PT Chunur Company dalam kurun waktu 2 (dua) tahun. Peneliti telah melampirkan data terkait pada halaman berikutnya, supaya lebih jelas dan lebih mudah untuk dibaca serta dipahami. Data penjualan tersebut merupakan data yang berasal dari pengangkutan peti kemas yang dilakukan PT Chunur Company.

Tabel 1.9
Data Penjualan Jasa *Trucking* Peti Kemas PT Chunur Company

| BULAN | Target | Realisasi | Target | Realisasi | Target | Realisasi |
|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|
| | 2019 | 2019 | 2020 | 2020 | 2021 | 2021 |
| Januari | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Februari | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Maret | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| April | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Mei | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Juni | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Juli | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Agustus | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| September | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Oktober | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| November | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |
| Desember | 19.000 | 19.719 | 18.000 | 17.528 | 14.000 | 13.720 |

Sumber : PT Chunur Company 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dalam kurun waktu 2 (tiga) tahun terakhir, penjualan jasa PT Chunur Company dalam kondisi yang fluktuatif.

Dimana pada tahun 2019, penjualan jasa selalu melampaui target selama satu tahun. Pihak perusahaan pun telah menurunkan target penjualan jasa dikarenakan pada tahun itu merupakan awal mula pandemi global *covid-19*. Data pemjulana tersebut diakui oleh Bapak Muhammad Umar Faruq selaku Direktur PT Chunur Company, dimana beliau memberikan keterangan bahwasanya kondisi persaingan bisnis jasa transportasi semakin kompetitif.

Tabel 1.10
Tarif / Harga Jasa *Trucking* Rute Bandung raya – Pelabuhan Tanjung Priok

| Moda Truk | Ukuran Trailer / Peti Kemas / <i>Container</i> | Tarif / harga rata – rata jasa <i>trucking</i> | Tarif PT Chunur Company |
|---|--|--|-------------------------------|
|  | 20 Feet 33 M ³ / 20 TON | Rp 4.000.000 | Rp 4.300.000 |
|  | 40 Feet 60 M ³ / 27 TON | Rp 4.500.000 | Rp 4.800.000 |
|  | 45 Feet 76 M ³ / 30 TON | Rp 4.800.000 | Rp 5.100.000 |
|  | 20 Feet (<i>Iso Tank Container</i>) 20 TON / 26.000 L | Rp 5.200.000 | Rp 5.500.000 |
|  | 40 Feet (<i>Iso Tank Container</i>) 40 TON / 44.000 L | Rp 5.500.000 | Rp 5.800.000 |

Sumber : Chunur Company 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat kita ketahui bahwasanya harga jasa yang ditawarkan oleh PT Chunur Company lebih mahal dibandingkan dengan

harga rata – rata yang ditawarkan oleh perusahaan yang menjadi kompetitornya. Dari kelima jenis layanan moda transportasi truk, layanan pengangkutan peti kemas memiliki selisih sebesar Rp 300.000 dan untuk layanan pengangkutan *container iso tank* juga memiliki selisih harga yang sama yakni sebesar Rp 300.000.

Guna mengungkap fenomena yang lain di PT Chunur Company, maka peneliti telah melampirkan tabel yang mana menunjukkan keluhan dari pelanggan PT Chunur Company. Keluhan yang datang dari para pelanggan berkaitan dengan proses jasa yang diterapkan di PT Chunur Company dalam pengangkutan barang. Berikut di bawah ini merupakan tabel yang mana menunjukkan keluhan terkait dengan proses jasa di perusahaan terkait.

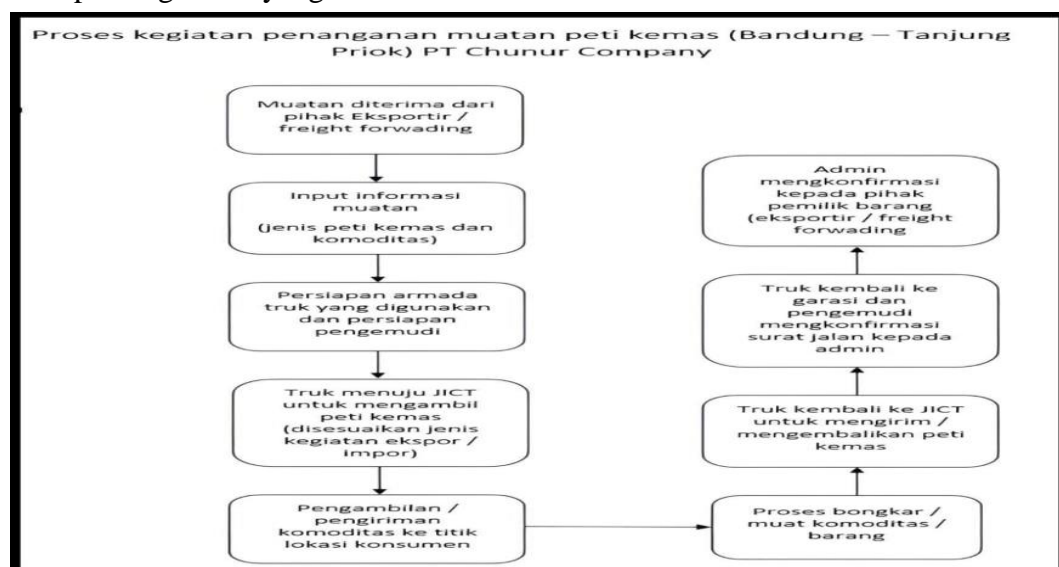
Tabel 1.11
Daftar Keluhan Proses Jasa Pelanggan Jasa Trucking (2019 – 2021)

| Daftar Keluhan | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Kebijakan mengenai komplain keterlambatan “ <i>non customer oriented</i> ” | 3 | 5 | 10 |
| Proses pengiriman barang yang lama | 4 | 7 | 11 |
| Armada truk yang kurang prima | 6 | 9 | 6 |
| Para pengemudi truk perusahaan tidak dapat terlibat dengan pelanggan | 9 | 9 | 7 |
| TOTAL | 22 | 30 | 34 |

Sumber : PT Chunur Company 2022

Berdasarkan tabel pada halaman sebelumnya, dapat diketahui bahwasanya keluhan dari pelanggan dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir mengalami peningkatan, paling banyak terjadi pada tahun 2021 lalu. Bagi perusahaan tentunya hal ini merupakan suatu tamparan keras bagi perusahaan, karena perusahaan tidak dapat memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan. Berbagai keluhan diakibatkan Oleh sesuatu yang tidak berjalan sesuai dengan proses yang ditetapkan perusahaan

karena kinerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Tentunya perusahaan perlu segera melakukan evaluasi kinerja perusahaan supaya pelanggan tidak berpindah ke perusahaan kompetitor. Selanjutnya peneliti telah menyajikan gambar yang menunjukkan proses jasa penanganan pengiriman peti kemas / *container* dari wilayah Bandung raya menuju Pelabuhan Tanjung Priok. Berikut di bawah ini, merupakan gambar yang dimaksudkan.



Sumber : PT Chunur Company 2022

Gambar 2.1
Proses Kegiatan Pengangkutan Peti Kemas

Berdasarkan pada gambar tersebut diinterpretasikan bahwa terdapat 8 (delapan) langkah proses penanganan pengangkutan peti kemas yang diterapkan oleh PT Chunur Company. Kedelapan langkah itu, diawali dengan penerimaan muatan dari pihak eksportir atau *freight forwarding*, kemudian informasi terkait jenis muatan, jenis truk yang digunakan dan lokasi Pengambilan barang lalu diproses oleh admin, kemudian, ketiga persiapan armada truk yang akan digunakan dan juga menyiapkan pengemudi yang akan ditugaskan, keempat truk yang sudah ditentukan

berangkat ke JICT (*Jakarta International Container Terminal*) untuk mengambil peti kemas kosong maupun isi, tergantung dari jenis pengiriman apa yang diterima (ekspor atau impor). Kemudian truk menuju lokasi pengambilan barang. Setelah sampai pada lokasi tujuan pengangkutan, truk menunggu pada proses aktivitas bongkar dan muat barang. Setelah itu, truk kembali menuju JICT (*Jakarta International Container Terminal*) guna mengirimkan peti kemas atau *container* yang akan diproses lebih lanjut. Lalu setelah itu, truk kembali ke garasi dengan keadaan tanpa muatan peti kemas, kemudian setelah sampai di garasi, pengemudi segera menyerahkan surat jalan untuk diproses oleh bagian administrasi guna mengkonfirmasi kepada pihak *eksportir* maupun *freight Forwarding*.

Mengungkap fenomena lebih jauh fenomena – fenomena yang terjadi di PT Chunur Company, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan atau pra survei terkait kepuasan pengguna jasa *trucking* peti kemas rute Bandung raya – Pelabuhan Tanjung priok terhadap pelanggan PT Chunur Company di wilayah Bandung raya, Adapun jumlah responden sebanyak 30 orang. Perlu diketahui bahwasanya dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah populasi itu sendiri, dikarenakan pelanggan jasa *trucking* peti kemas atau *container* tidak mencapai 100 responden. Para responden merupakan tokoh yang memiliki wewenang pada perusahaan pelanggan PT Chunur Company. Pada halaman berikutnya peneliti telah menyajikan tabel terkait dengan kondisi kinerja pemasaran dan bauran pemasaran PT Chunur. Dimana kinerja pemasaran merupakan suatu yang menggambarkan perilaku dari pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company. Pada halaman berikutnya, peneliti telah melampirkan tabel penelitian pendahuluan kinerja pemasaran.

Tabel 1.12
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Kinerja Pemasaran Pada PT Chunur Company

| Variabel | Pernyataan | Jawaban | | | | | Rata - rata | Kriteria |
|------------------------------|---|---------|-------|--------|--------|---------|-------------|-------------|
| | | SS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | STS (1) | | |
| Keputusan Pembelian | PT Chunur Company merupakan pilihan yang baik untuk pengangkutan peti kemas | 8 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3,46 | Baik |
| | Menggunakan jasa PT Chunur Company untuk pengangkutan peti kemas reguler | 9 | 11 | 4 | 3 | 2 | 3,67 | Baik |
| Loyalitas Pelanggan | Melakukan pengangkutan peti kemas dengan kembali menggunakan jasa PT Chunur Company | 6 | 9 | 6 | 6 | 3 | 4,30 | Sangat baik |
| | Merekomendasikan jasa PT Chunur Company kepada sesama pelaku industri manufaktur | 7 | 10 | 6 | 7 | 0 | 3,57 | Baik |
| Kepuasan Pelanggan | PT Chunur Company memberikan pelayanan jasa transportasi yang memuaskan | 1 | 5 | 13 | 9 | 2 | 2,80 | Kurang baik |
| | Pelayanan jasa transportasi yang diberikan PT Chunur Company sesuai dengan harapan | 3 | 6 | 6 | 10 | 5 | 2,73 | Kurang baik |
| Kepercayaan Pelanggan | PT Chunur Company sangat memperhatikan pelanggan jasa mereka | 6 | 6 | 10 | 5 | 3 | 3,23 | Baik |
| | Pengangkutan peti kemas dengan PT Chunur Company dapat dipercaya keamanannya | 9 | 11 | 7 | 3 | 0 | 3,87 | Sangat baik |

Sumber : Data diolah Peneliti 2022

Tabel di atas merupakan suatu hasil dari penelitian pendahuluan lokasi usaha Berdasarkan penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan terkait dengan, kinerja pemasaran PT Chunur Company diperoleh informasi bahwa fenomena yang mana

terjadi pada variabel kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan imbas dari adanya ketidakpuasan pelanggan, dalam kasus ini merupakan pelanggan jasa *trucking container* / peti kemas rute Bandung raya – Pelabuhan Tanjung Priok. Secara sederhana, ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara kinerja dan harapan yang didapatkan oleh konsumen atau pelanggan. Kepuasan pelanggan pada PT Chunur Company memiliki nilai kriteria yang rendah yakni 2,80 dan 2,73.

Menurut teori yang digagas oleh Kotler dan Keller (2016 : 139) Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang / mengenai sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif. Jadi bila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Dan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Fatihudin dan Firmansyah (2019 : 134) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga dan proses. Dua elemen tersebut merupakan bagian dari bauran pemasaran jasa, selain itu terdapat 5 elemen lain seperti yang terlampir pada tabel 1.13.

Berkenaan dengan hal tersebut, maka peneliti telah melakukan penelitian pendahuluan terkait dengan bauran pemasaran pada PT Chunur Company. Penelitian pendahuluan ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 30 responden. Yang mana para responden merupakan tokoh di perusahaan manufaktur yang menjadi pelanggan jasa dari PT Chunur Company. Adapun pada lembar halaman berikutnya adalah hasil penelitian pendahuluan terkait dengan kondisi bauran pemasaran pada PT Chunur Company.

Tabel 1.13
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Bauran Pemasaran PT Chunur Company

| Variabel | Pernyataan | Jawaban | | | | | Rata - rata | Kriteria |
|--------------------------|--|---------|-------|--------|--------|-----------|-------------|-------------|
| | | SS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | (STS) (1) | | |
| <i>Product</i> | Jasa <i>Trucking</i> merupakan pilihan terbaik untuk pengangkutan peti kemas | 9 | 9 | 9 | 2 | 1 | 3,77 | Baik |
| | Jasa yang ditawarkan PT <i>Chunur Company</i> salah satu yang terbaik | 8 | 9 | 10 | 2 | 1 | 3,70 | Baik |
| <i>Place</i> | Akses yang menuju kantor PT <i>Chunur Company</i> | 14 | 15 | 1 | 0 | 0 | 4,43 | Sangat baik |
| | Kantor PT <i>Chunur Company</i> dapat terlihat dengan jelas | 13 | 14 | 2 | 1 | 0 | 4,30 | Sangat baik |
| <i>Promotion</i> | Tim marketing PT <i>Chunur Company</i> memiliki kemampuan <i>personal selling</i> yang baik | 6 | 6 | 10 | 5 | 3 | 3,23 | Baik |
| | PT <i>Chunur Company</i> intens melakukan pemasaran langsung | 8 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3,47 | Baik |
| <i>Price</i> | Harga jasa yang ditawarkan PT <i>Chunur Company</i> terjangkau bagi konsumen | 3 | 4 | 5 | 6 | 12 | 2,33 | Kurang baik |
| | Harga jasa yang ditawarkan PT <i>Chunur Company</i> sesuai dengan kualitasnya | 4 | 2 | 8 | 9 | 7 | 2,57 | Kurang baik |
| <i>Process</i> | Proses penanganan pengiriman <i>container</i> oleh <i>crew</i> sesuai dengan prosedur perusahaan | 1 | 2 | 14 | 9 | 4 | 2,57 | Kurang baik |
| | Penerimaan komplain keterlambatan pengiriman yang baik (<i>customer oriented</i>) | 1 | 1 | 11 | 13 | 4 | 2,40 | Kurang baik |
| <i>People</i> | Pengemudi PT <i>Chunur Company</i> memiliki keahlian mengemudi truk trailer yang mumpuni | 8 | 6 | 12 | 2 | 2 | 3,23 | Baik |
| | Pengemudi truk bersikap ramah ketika berada di lokasi bongkar / muat barang. | 7 | 7 | 7 | 5 | 4 | 3,27 | Baik |
| <i>Physical Evidence</i> | Kondisi truk yang bersih dan terawat | 5 | 16 | 5 | 2 | 2 | 3,67 | Baik |
| | Peralatan penunjang kegiatan bongkar muat yang memadai | 6 | 16 | 6 | 2 | 0 | 3,87 | Baik |

Sumber : Data Diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1.12 di atas, yang mana itu merupakan hasil penelitian pendahuluan terkait dengan kondisi bauran pemasaran 7P di PT Chunur Company Yang telah diberi tanda warna kuning merupakan variabel yang diindikasikan bermasalah. Berdasarkan tabel 1.13 tersebut juga dapat diketahui bahwa yang bermasalah yakni variabel harga dan proses. Dapat diasumsikan bahwa harga dan proses jasa merupakan dua hal yang menjadi tolak ukur kepuasan konsumen / pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company.

Harga termasuk pengorbanan finansial dan non finansial, seperti waktu, tenaga dan tenaga. Dapat diyakini bahwasanya harga moneter bukan satu-satunya komposisi harga pada industri jasa. Hal tersebut selaras dengan pendapat Fitria Halim (2021 : 58) harga adalah jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Teori tersebut diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agus Sudigdo (2021) yang berjudul Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi truk *Garuda Express Delivery* secara signifikan, kedua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dalam penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Hendriarto dan Yenni Kurnia Gusti bahwasanya harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Harga merupakan salah satu unsur atau elemen yang sensitif dalam bisnis jasa transportasi angkutan barang, dimana pelanggan selalu menginginkan harga jasa yang murah dan kualitas produk yang bagus. Dalam transportasi, pelanggan selalu ingin yang murah, Harga merupakan satu unsur yang menjadi senjata untuk mematikan kompetitor dalam bisnis transportasi angkutan barang, oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi terkait harga yang ditawarkan. Agar dapat

memenangkan persaingan. Bila dilihat, nilai kriteria dari variabel harga pada bauran pemasaran jasa PT Chunur Company rendah, yakni 2,33 di dalam kolom pernyataan keterjangkauan harga yang ditawarkan oleh PT Chunur Company. Kemudian dalam pernyataan kesesuaian harga dengan kualitas skornya juga rendah yaitu 2,55.

Dugaan selanjutnya terkait rendahnya kepuasan pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company dipengaruhi oleh proses jasa. Hal tersebut sesuai dengan teori yang digagas oleh Zeithaml dan Bitner dalam Fatihudin dan Firmansyah (2019 : 134) dimana proses merupakan salah satu unsur yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana proses merupakan salah satu unsur yang menunjang kegiatan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah peneliti lakukan, terkait dengan pernyataan “proses penanganan pengangkutan *container* oleh *crew*” diperoleh nilai kriteria yang rendah yakni 2,57. Lalu dalam pernyataan “penerimaan komplain keterlambatan pengiriman” diperoleh nilai 2,40 (kurang baik).

Peneliti memperkirakan bahwa proses jasa yang diterapkan di PT Chunur Company tidak berjalan dengan baik, sehingga banyak pelanggan yang merasa tidak puas. Hal itu sesuai dengan survei lapangan yang peneliti lakukan, dimana saat peneliti mencoba mengikuti perjalanan truk ketika mengangkut barang dari proses awal hingga selesai, banyak sekali proses yang berjalan tidak sesuai. Sehingga, hal tersebut berdampak terhadap tersampainya kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Revi Meilani dan Ida Ayu Nuh Kartini dimana dapat diketahui bahwasanya proses berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi CV Hitam Oren Express di Surabaya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dari bagian perilaku konsumen, karena kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang diekspektasikan oleh konsumen. Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga dan proses jasa. Dalam penelitian ini yang menjadi masalah adalah harga jasa yang mahal dan proses pengiriman barang yang terlambat di pelabuhan yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company. Hal tersebut senada dengan *theory* yang digagas oleh Zeithaml dan Bitner dalam D. Fatihudin dan Firmansyah (2019 : 134) dimana terdapat enam faktor penyebab kepuasan, yaitu, kualitas jasa, kualitas produk, harga, proses, faktor situasi dan faktor kepribadian konsumen. Sehingga akan membentuk pola sikap yang mencerminkan kepuasan akan suatu produk.

Konsep teori itu diperkuat dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Nor Laila (2020) dengan judul pengaruh harga, tempat dan proses terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta di Jakarta Selatan. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Popo Suryana dan Intan Muliasari (2018), dengan judul pengaruh harga dan proses terhadap kepuasan konsumen Kafe Instamie Kota Bandung. Dalam kedua penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwasanya harga dan proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel penelitian yang diangkat menjadi topik penelitian pun sama yakni harga, proses dan kepuasan. Oleh karena itu peneliti berasumsi bahwa harga dan proses jasa yang diterapkan pada suatu perusahaan transportasi barang *trucking* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini yaitu pelanggan jasa transportasi truk

peti kemas rute Bandung raya – pelabuhan tanjung priok di wilayah Bandung raya yang notabene para pelaku industri manufaktur.

Dengan demikian, berdasarkan data – data yang menunjang pada penelitian ini, Fenomena dan teori yang ada, maka peneliti tertarik untuk menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik pada penelitian ini dengan judul :

“Pengaruh Harga dan Proses Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Truk PT Chunur Company (Survei pada pelanggan jasa transportasi truk di wilayah Bandung raya)”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Pada sub bab ini akan dijabarkan permasalahan yang telah ditemukan berdasarkan data – data yang telah disajikan. Sedangkan rumusan masalah yaitu yang menggambarkan permasalahan yang akan diteliti di dalam penelitian ini. Berikut merupakan identifikasi dan rumusan masalah yang dimaksudkan berdasarkan latar belakang penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan sajian data – data yang dapat dijadikan sebagai informasi pada sub bab sebelumnya, maka dapat diperoleh informasi bahwa yang dapat dijadikan landasan identifikasi masalah dalam penelitian ini. berikut ini merupakan identifikasi masalah yang dimaksudkan :

1. Performa logistik Indonesia memiliki peringkat yang rendah.
2. PDB sektor transportasi dan pergudangan memiliki skor yang rendah.
3. PDRB Sektor transportasi dan pergudangan memiliki skor yang rendah.
4. Industri manufaktur di Bandung raya terbanyak di Jawa barat.

5. Volume ekspor Bandung raya fluktuatif dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.
6. Tanjung priok menjadi pelabuhan tujuan utama ekspor Bandung raya.
7. Truk mendominasi dibandingkan kereta api barang.
8. PT Chunur Company memiliki volume pengangkutan yang paling sedikit.
9. Volume pengangkutan barang semakin menurun dalam kurun waktu dua tahun.
10. Harga *jasa trucking* PT Chunur Company lebih mahal.
11. Keluhan terkait proses jasa semakin meningkat.
12. Kepuasan Pelanggan memiliki nilai yang rendah.
13. Harga dan proses memiliki nilai yang rendah.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah pada sub – sebelumnya dapat diketahui secara jelas dengan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan jasa transportasi truk terkait harga jasa yang ditawarkan oleh PT Chunur Company.
2. Bagaimana tanggapan pelanggan jasa transportasi truk terkait proses jasa yang diterapkan oleh PT Chunur Company.
3. Bagaimana tanggapan pelanggan jasa transportasi truk rute Bandung raya ke Pelabuhan Tanjung priok mengenai kepuasan pelanggan pada layanan jasa pengangkutan peti kemas PT Chunur Company.
4. Seberapa besar pengaruh harga dan proses jasa terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi truk rute Bandung raya – Pelabuhan Tanjung priok pada Perusahaan PT Chunur Company.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini guna menganalisa dan mengetahui beberapa hal :

1. Tanggapan pelanggan jasa transportasi truk mengenai harga yang ditawarkan oleh PT Chunur Company.
2. Tanggapan pelanggan jasa transportasi truk mengenai proses jasa pengangkutan peti kemas yang diterapkan oleh PT Chunur Company.
3. Tanggapan pelanggan jasa transportasi truk mengenai kepuasan pelanggan jasa *trucking container* rute Bandung raya – Pelabuhan Tanjung priok.
4. Berapa besar pengaruh harga dan proses jasa terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi truk rute Bandung raya – Pelabuhan Tanjung priok.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat dan tepat mengenai konsentrasi Manajemen Pemasaran, sehingga dapat memberikan manfaat dan tentunya menunjukkan manifestasi yang jelas mengenai harga dan proses jasa serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa *trucking container*. Selain itu, sudah tentu penelitian ini diharapkan dapat berguna secara akademis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengimplementasian konsep teoritis yang dijadikan acuan penelitian bagi pihak – pihak yang bersangkutan. Dikarenakan lembar halaman ini telah berada pada penghujung akhir halaman, maka peneliti telah melampirkannya pada halaman selanjutnya supaya lebih jelas dan dapat dibaca dengan saksama oleh pembaca dan

Berikut pada halaman berikutnya merupakan kegunaan yang dimaksudkan :

1. Bagi Peneliti

- a. Menjadi lebih memahami tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pada faktor harga dan proses jasa pada PT Chunur Company.
- b. Memahami dan menganalisis proses jasa yang diberikan kepada pelanggan jasa *trucking container*.
- c. Memahami dan menganalisis keseimbangan antara harga yang ditawarkan juga proses jasa yang diberikan guna menciptakan kepuasan pelanggan jasa.
- d. Dapat memahami dan menganalisis harapan yang timbul dari pelanggan tentu untuk menciptakan kepuasan pelanggan jasa *trucking container*.

2. Bagi Perusahaan

Tentu penelitian ini diharapkan dapat memberikan bermanfaat bagi perusahaan.

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk perusahaan.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi informasi bagi perusahaan dalam upaya mengevaluasi kinerja perusahaan.
- c. Menyesuaikan harga dan mengevaluasi proses jasa pengangkutan *container*.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan andil pikiran dan juga sebagai pertimbangan mengenai harga dan proses jasa guna mewujudkan kepuasan pelanggan jasa *trucking container* serta menjadi pertimbangan yang mana dapat diimplementasikan oleh perusahaan sebagai upaya guna meningkatkan pencapaian tujuan pelaku industri manufaktur maupun *freight forwarding*

selaku konsumen PT Chunur Company, yang mana secara intens melakukan pengiriman barang menggunakan *container* / peti kemas.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Sebagai wawasan bagi peneliti yang lain, dimana akan melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
- b. Sebagai rujukan bagi penelitian – penelitian yang sejenis.
- c. Diharapkan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai perbandingan untuk penelitian yang sejenis.
- d. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan wawasan dan pengalaman pribadi secara langsung bagi peneliti dalam menghadapi permasalahan yang terdapat di dalam dunia kerja