

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa transportasi Logistik di kondisi bisnis sekarang dirasa dapat dianggap menjadi sarana yang dirasa krusial bagi daur yang terdapat di perusahaan, karena jasa transportasi logistik di bidang perusahaan bisa bermanfaat sehari harinya karena dipergunakan untuk aktivitas yang bersifat operasional, yang tentu saja setiap perusahaan sangat membutuhkan jasa transportasi logistik buat aktivitas pada menunjang aktivitas perusahaan. Semakin banyaknya jenis jasa transportasi logistik serta kebutuhan yang ditawarkan pada para perusahaan yang membutuhkan, hal tadi membentuk perusahaan menjadi Pelanggan pengambil keputusan sebagai lebih selektif lagi terhadap proses pengambilan keputusan dan harus melakukan usaha perjuangan buat bisa menarik Pelanggan agar bisa melakukan pembelian terhadap jasa yang sudah ditawarkan (Nasution, 2011).

Pertumbuhan industri jasa transportasi logistik menurut BPS (Badan Pusat Statistik) 2018 di Indonesia mengalami kenaikan yang tinggi di bidang perusahaan jada dimana mencapai angka presentase sebesar 23% dibandingkan industri lain seperti manufaktur, konstruksi, dan bahkan komunikasi. Peramalan untuk di masa akan datang bahwa transportasi dan pergudangan dalam industri akan mengalami kenaikan pertumbuhan sebesar 19% sehingga logistik di Indonesia akan semakin berkembang hingga tahun 2025.

Kebutuhan buat sarana transportasi kendaraan di waktu ini semakin berkembang pada kalangan perusahaan diiringi dengan berbagai macam pola perusahaan yang menginginkan segala sesuatunya lebih efektif dan efisien dalam memilih moda transportasi buat aktivitas operasionalnya. asal kebutuhan akan tingginya kebutuhan kendaraan tersebut menghasilkan terbukanya peluang usaha

dibidang jasa transportasi darat dan salah satunya adalah perjuangan penyewaan tunggangan. Perusahaan penyewaan kendaraan dalam mencapai tujuan harus dapat menciptakan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang telah ada. Untuk mencapai tujuan ini, usaha jasa penyewaan tunggangan wajib dapat berusaha pada membuat serta menyampaikan pelayanan yang diinginkan sang perusahaan sebagai Pelanggan sewa tunggangan dengan harga yang terbaik, fasilitas yang memadai serta pelayanan yang terbilang memuaskan para Pelanggan.

(Kurniati, 2020) Jasa Penyewaan kendaraan logistik saat ini diklaim menjadi indera yang sangat krusial pada Industri usaha, tunggangan digunakan oleh setiap Perusahaan buat memperlancar aktivitas operasional kerja sehari-harinya, Sebagian besar perusahaan sejatinya membutuhkan transportasi kendaraan pada kegiatannya mirip Logistik barang, transportasi pekerja, dan kegiatan lainnya. Semakin pola jenis jasa penyewaan kendaraan dan kebutuhan transportasi yang ditawarkan, membuat perusahaan menjadi Pelanggan semakin selektif pada pengambil keputusannya, perusahaan jasa penyewaan kendaraan pula wajib berusaha menarik perusahaan lain sebagai Pelanggan buat memakai jasanya.

Usaha di dalam bidang jasa penyewaan kendaraan logistik saat ini pun sebagai prospek bisnis yang menguntungkan terutama pada perkotaan besar yang memiliki industri yang maju serta berkembang mirip layaknya kota Surabaya. Prospek usaha pada bidang jasa penyewaan kendaraan menguntungkan sebab para perusahaan sangat membutuhkan jasa transportasi buat operasional logistik perusahaan mereka sehari-hari pada melakukan usaha. Industri jasa sewa kendaraan logistik pertama kali diperkenalkan di Indonesia di tahun 1997 dengan kenaikan pangkat pengembangan industri bisnis jasa rental kendaraan tipe mobil. Industri persewaan kendaraan tipe kendaraan beroda empat dimulai asal negara Amerika di abad kedua

puluh. Metode operasi yang digunakan yaitu agen penyewaan kendaraan beroda empat menyewakan mobil buat jangka kurun ketika tertentu berdasarkan kontrak yang telah didesain kepada pelanggan sesuai menggunakan porto yang dipengaruhi oleh agen menyewawan serta pula penyewa kendaraan operasional logistik (Basu, 2010).

Perusahaan Perusahaan yang berada pada Kota Surabaya membutuhkan jasa penyewaan kendaraan logistik yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik, sebab tidak dipungkiri ketika perusahaan melakukan sewa kendaraan di perusahaan penyedia jasa sewa kendaraan buat operasional menginginkan yang terbaik, ketika pelayanan perusahaan penyedia jasa sewa kendaraan itu buruk maka bisa Mengganggu aktivitas kegiatan ekonomi perusahaan penyewa kendaraan.

Menggunakan banyaknya perusahaan yang hadir menjadi penyedia jasa sewa kendaraan maka perusahaan menjadi Pelanggan jua akan semakin sulit buat menentukan perusahaan penyedia jasa sewa kendaraan logistik mana yang akan dipilih menjadi penyedia kendaraan. dengan sulitnya perusahaan memilih maka perusahaan-perusahaan tadi wajib menyampaikan pelayanan yang baik di mata setiap Pelanggannya dan bersaing buat menyampaikan pelayanan pelayanan yang cocok dan terbaik kepada Pelanggannya, oleh karena itu setiap perusahaan penyedia jasa sewa kendaran harus memberikan jasa dan pelayanan yang terbaik supaya pelanggan yang sudah memilih perusahaan tersebut tidak merasa dirugikan.

Salah satu perusahaan penyedia jasa sewa kendaraan logisitk ialah PT. Adi sarana armada tbk yang nantinya akan disebut dengan Assa telah berpengalaman dalam jasa sewa kendaraan selama bertahun tahun di Indonesia. Alasan perusahaan di saat ini lebih beralih memakai jasa sewa kendaraan pada Assa dikarenakan persepsi yang terbentuk di rakyat yang menilai bahwa menggunakan memakai jasa

sewa kendaraan buat logistik perusahaan pengeluaran biaya yang dikeluarkan akan lebih sedikit dikarenakan biaya untuk perawatan tidak perlu dipikirkan, tidak perlu memikirkan jumlah armada yang ada, penurunan harga kendaraan yang tidak perlu dipikirkan, modal anggaran yang seharusnya dipergunakan untuk pembelian kendaraan beroda empat tidak dibutuhkan.

Assa didirikan di tahun 2003 menggunakan armada kendaraan awal sejumlah 819 kendaraan, berasal dari Triputra group dan sudah mencatatkan sahamnya menjadi perusahaan terbuka di Bursa saham Indonesia pada tahun 2012. saat ini Assa mengelola lebih berasal 25.000 kendaraan serta 3.900 pengemudi, serta melayani lebih dari 1.500 korporasi di indonesia. Assa telah memperluas daerah layanan ke hampir semua kota besar di indonesia menggunakan lebih berasal 1000 bengkel.

Perusahaan perusahaan yang telah memakai jasa sewa kendaraan dari Assa cukup beragam dari berbagai sektor bisnis, terdapat sektor industri, sektor pertanian, sektor pertambangan, sektor industri dasar, sektor barang konsumsi, sektor properti, sektor infrastruktur, sektor keuangan, sektor perdagangan dan jasa, sektor manufaktur, dan juga sektor aneka industri. Perusahaan perusahaan yang paling sering menggunakan jasa dari Assa yaitu pada sektor barang konsumsi seperti perusahaan perusahaan penghasil olahan tembakau yang telah beberapa tahun menjalin Kerjasama dengan pihak Assa.

Industri hasil olahan tembakau dengan produksi utama rokok menduduki posisi yang unik dikarenakan industri tersebut sangat dibutuhkan namun sekaligus dibatasi pertumbuhannya oleh pemerintah meskipun industri rokok tembakau adalah kontributor cukai terbesar bagi negara. Contoh perusahaan penghasil rokok tembakau terbesar di indonesia adalah PT. Hanjaya Mandala sampoerna Tbk yang

kedepannya akan disebut dengan Sampoerna, dengan banyak varian dari produknya seperti :

1. Rokok tembakau kretek tangan
2. Rokok tembakau kretek mesin *full flavor*
3. Rokok tembakau kretek mesin LTLN
4. Rokok tembakau putih mesin
5. Perangkat tembakau bebas asap

Tidak kurang dari 20 juta penduduk Indonesia yang bergantung pada industri rokok nasional dan semakin berkembangnya industri rokok tembakau di Indonesia membuat Sampoerna sebagai produsen rokok tembakau nasional harus cerdik dalam melakukan pemasaran produknya agar dapat dinikmati oleh semua masyarakat di Indonesia, faktor faktor tersebutlah yang menjadi peran dari jasa sewa kendaraan yang dilakukan oleh Asa memberikan angin segar bagi Sampoerna sebagai produsen rokok tembakau dalam melakukan logistik dari bisnisnya dan kedepannya menjalin kerjasama bagi sesama mitra.

Dari segi Keuntungan fasilitas yang didapatkan oleh Sampoerna sangat banyak, berikut adalah contoh kecil keuntungan sewa yang dapat diperoleh Sampoerna seperti :

1. Pengiriman bahan baku mentah ataupun setengah jadi dan bahan lainnya untuk produksi rokok tembakau
 - a. Daun Tembakau (diberikan saus untuk memberikan efek rasa dan aroma)
 - b. Daun Cengkeh (diberikan saus untuk memberikan efek rasa dan aroma)
 - c. Kertas pembungkus rokok (terbuat 100% dari serat pohon *Aracia*)
 - d. Bahan Kimiawi (Tar, Nikotin, Karbonmonoksida, Timah hitam, Aseton, Amonia, Hydrogen Cyanida, Cadmium, Phenol, Polycyclic aromatic)

2. Operasional kendaraan logistik untuk sumber daya manusia (SDM)
 - a. operasional ritel untuk sales, marketing, dan supervisor
 - Contoh Kendaraan : Motor, Mobil tipe LCGC & MPV
 - b. operasional logistik untuk kendaraan logistik pabrik dan Gudang area
 - Contoh Kendaraan : L300, CDD, CDE
 - c. operasional manajerial untuk sekelas manajer dan di atasnya
 - Contoh Kendaraan : Mobil tipe SUV & Sedan
3. pengiriman produk olahan tembakau siap jual Dari pabrik ke Gudang Area, Depo, Mitra penjualan dan ritel Sampoerna

Persaingan yang ada pada perusahaan penyedia jasa sewa kendaraan logistik yang semakin ketat serta semakin berkembangnya ekspektasi dari pada Pelanggan seperti Sampoerna mendorong para perusahaan penyedia jasa sewa kendaraan untuk lebih memfokuskan kepada cara cara agar dapat mempertahankan para Pelanggan yang ada. Mempertahankan pasar yang terdapat melalui pengembangan kualitas pelayanan ialah tujuan seni manajemen perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit mereka (Arlan Rully, 2009) .

Tabel 1.1 Total Sewa Unit Kendaraan Sampoerna

No	Tahun	Total Sewa (Unit)
1	2018	4730
2	2019	4780
3	2020	4590
4	2021	4670
5	2022	4750

Sumber : PT. Hanjaya Mandala sampoerna Tbk, 2023

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwasanya tidak terjadi penurunan maupun kenaikan jumlah sewa kendaraan untuk logisitik yang signifikan jumlahnya setiap tahunnya hal ini cukup mengkhawatirkan karena jumlah unit yang

ada masih stagnan diangka total unit berjumlah 4500 – 4700, dengan unit tersebut mengindikasikan harus ada perubahan dari segi promosi dan pelayanan yang dilakukan, namun jika melihat dari market share dan market leader data penyewaan yang dilakukan oleh Sampoerna adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 *Market Share & Market leader* Unit Sewa Kendaraan

No	Tahun	Market Share Sewa kendaraan	Market Leader Sewa Kendaraan (Unit)
1	2018	ASSA	ASSA 4730
2	2019	ASSA	ASSA 4780
3	2020	ASSA, TRAC	ASSA 4590
4	2021	ASSA, TRAC, MPM	ASSA 4670
5	2022	ASSA, TRAC, MPM	ASSA 4750

*Keterangan : ASSA (PT. Adi sarana armada tbk)

TRAC (PT. Serasi Autoraya)

MPM (PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent)

Sumber : PT. Hanjaya Mandala sampoerna Tbk, 2023

Dari tabel *market share* dalam 5 tahun terakhir tersebut dapat terlihat Assa sebagai satu satunya perusahaan yang bekerjasama dengan Sampoerna namun mulai pada tahun 2020 mulai masuk perusahaan sewa kendaraan yaitu PT. Serasi Autoraya dan mulai tahun 2021 terdapat pula perusahaan yang bekerja sama dengan Sampoerna yaitu PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent. Perusahaan sewa kendaraan logistik yang unitnya paling banyak disewa oleh Sampoerna adalah Assa yang masih menjadi *market leader* dalam 5 tahun terakhir bermitra dengan Sampoerna dengan total unit kurang lebih 4500 – 4700 setiap tahunnya dan tidak banyak mengalami kenaikan dan penurunan namun cenderung mengalami perkembangan.

Dari segi kualitas pelayanan, penilaian Sampoerna tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan yang dilakukan oleh Assa. Sampoerna akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang mereka dapat. Assa berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para

Pelanggannya. Lewat berbagai aktivitas yang dilakukan oleh Assa berupaya pula menciptakan ikatan emosional antara Sampoerna, ini juga sesuai dengan misi mereka yaitu memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada Pelanggan.

Assa bekerja sama dengan Asuransi kendaraan Ramayana dalam klaim asuransi kendaraan apabila terdapat kendaraan, dari data yang ada terdapat 30 kecelakaan yang terjadi oleh kendaraan sewa Sampoerna, untuk klaim dari asuransi yang dilakukan cukup lama dapat memakan waktu hingga berbulan bulan, dari hal tersebut Assa harus melakukan pergantian produk sementara sembari klaim asuransi selesai, hal tersebut menjadi masalah bagi ke 2 perusahaan yang bermitra.

Kepuasan pelayanan yang dirasakan Sampoerna dalam menggunakan layanan atau jasa sewa kendaraan Assa merupakan ciri Pelanggan yang loyal, dikarenakan kemudahan yang mereka butuhkan dari jasa sewa kendaraan yang digunakan. Rasa puas merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti.

Pada layanan jasa sewa kendaraan yang dilakukan oleh Assa kini mereka telah memberikan layanan layanan yang bervariasi untuk jasa sewa kendaraan pada Pelanggan Pelanggannya yang contohnya seperti Sampoerna. Departemen Marketing Assa pun menyusun beberapa paket layanan jasa sewa kendaraan yang cocok untuk disajikan kepada Pelanggan Pelanggannya seperti Sampoerna, pertumbuhan akan jasa sewa kendaraan di Surabaya semakin meningkat sehingga Assa membuat target agar dominasi Pelanggan korporasi di Surabaya dan seluruh kebutuhan sektor bisnis Sampoerna dapat terpenuhi. Dalam penelitian ini, objek dan lingkup wilayah yang diteliti adalah mengambil objek Sampoerna karena memiliki divisi marketing tersendiri yang berbeda dari pelayanan Assa biasanya.

Sehingga jika ditinjau dari adanya divisi khusus, maka diasumsikan bahwa ketika ada masalah dari sewa kendaraan itu dapat cepat ditangani dan pelayanan yang ada juga lebih handal dan responsif.

Penelitian ini akan sangat membantu perusahaan terkait kesalahan ataupun kekurangan yang telah dilakukan, setelah diidentifikasi kekurangan yang harus diperbaiki selanjutnya adalah dengan mengatasi kekurangan tersebut. Setelah dilakukan penelitian itu akan membuat efisiensi bisnis meningkat. Jika sebuah perusahaan tidak melakukan penelitian untuk mengetahui dan mengidentifikasi perihal topik ini, maka kedepannya perusahaan itu tidak akan berjalan lancar karena kurangnya kesiapan dan penelitian terhadap topik yang dibahas. Sehingga judul yang cocok untuk tulisan ini adalah judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Logistik PT. “Adi Sarana Armada Tbk” Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. “Hanjaya Mandala Sampoerna tbk”)

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang ada diatas, maka rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem Pelayanan Sewa Logistik PT. Adi Sarana Armada tbk yang dilakukan kepada PT Hanjaya Mandala Sampoerna tbk ?
2. Apakah tingkat Kualitas Layanan Logistik PT. Adi Sarana Armada tbk berpengaruh terhadap Loyalitas PT Hanjaya Mandala Sampoerna tbk?
3. Apakah Tingkat Kualitas Layanan Logistik PT. Adi Sarana Armada tbk berpengaruh terhadap Kepuasan dan Loyalitas PT Hanjaya Mandala Sampoerna tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan di atas.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi sistem Pelayanan Sewa Logistik PT. Adi Sarana Armada tbk yang dilakukan kepada PT Hanjaya Mandala Sampoerna tbk.
2. Menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Logistik PT. Adi Sarana Armada tbk terhadap Loyalitas PT Hanjaya Mandala Sampoerna tbk
3. Menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Logistik PT. Adi Sarana Armada tbk terhadap Kepuasan dan Loyalitas PT Hanjaya Mandala Sampoerna tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Penulis
 - a. Penulis bisa mengamati dan menerapkan ilmu yang telah ditulis dan diperoleh pada saat di bangku perkuliahan.
 - b. Penulis juga dapat merasakan pengalaman pada saat dunia kerja, sehingga membuat penulis siap ketika terjun ke dunia kerja.
 - c. Menambah dan meningkatkan keterampilan dan keahlian bagi penulis di bidang akademik.
2. Manfaat bagi Pembaca
 - a. Sebagai bahan pembelajaran dan sumber ilmu pengetahuan.
 - b. Sebagai referensi bagi pembaca dengan penelitian yang sama.
 - c. Sebagai referensi dan sumber pembelajaran untuk pembuatan tugas akhir,jurnal, maupun skripsi.

3. Manfaat bagi Perguruan tinggi
 - a. Mengetahui kualitas dan kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja.
 - b. Kegiatan tersebut dapat memberikan citra nama baik Perguruan Tinggi serta dapat menambah jalinan hubungan kerjasama bagi Perguruan Tinggi.
4. Manfaat bagi Perusahaan
 - a. Sebagai bahan evaluasi untuk keberlangsungan perusahaan.
 - b. Menambah informasi perusahaan yang nantinya dapat digunakan untuk bahan pertimbangan perusahaan dalam memutuskan suatu kebijakan