

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman, pertumbuhan ekonomi juga mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini secara tidak langsung mendorong pembangunan dan pengembangan masyarakat Indonesia secara menyeluruh. Oleh karena itu, sebagai tolak ukur kemajuan suatu negara adalah kemajuan sektor ekonominya yang didasarkan atas bagaimana perkembangan bisnis dalam Negara tersebut dimana perusahaan - perusahaan bergerak dalam berbagai bidang usaha. Apabila membicarakan tentang perekonomian, maka tidak akan terlepas dari perdagangan. Dimana saat ini perdagangan merupakan kegiatan yang penting, baik perdagangan dalam negeri maupun perdagangan luar negeri. Di era globalisasi ini, perdagangan semakin berkembang, hal ini dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan manusia akan suatu barang. Selain itu, faktor lain yang mendukung berkembangnya perdagangan adalah perkembangan ilmu dan teknologi (Andar S.S & Radix N : 2018)

Ekspor dan Impor merupakan kegiatan yang mendukung terlaksananya perdagangan antar negara. Pengertian dari ekspor sendiri adalah Proses pengiriman barang dari satu negara ke negara lain. Lawan dari kegiatan ekspor adalah impor. Impor adalah proses transportasi penerimaan barang dari suatu Negara lain, umumnya pada proses perdagangan. Bisnis *Freight Forwarding* adalah salah satu bisnis yang menyediakan layanan untuk Ekspor dan Impor barang.

Dalam PM 130 Tahun 2016 Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi, yang dimaksud dengan Jasa Freight Forwarding adalah sebagai berikut : “Usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang, untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat,

laut dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya”.

Perkembangan pasar yang begitu pesat telah mendorong perusahaan untuk mencari celah guna meningkatkan loyalitas pelanggan yang tercermin pada keuntungan yang diraih perusahaan tersebut. loyalitas pelanggan sangatlah ditentukan oleh kepuasan pelanggan, kepercayaan dan komitmen untuk keberhasilan suatu perusahaan. (Serat Acitya, 2018)

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Orientasi ke pelanggan berarti menuju pada kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya bertujuan untuk terciptanya loyalitas pelanggan. Kepuasan menyeluruh pada perusahaan dapat timbul karena adanya pengalaman bertransaksi dengan suatu perusahaan yang menurut evaluasi telah memberikan kepuasan atau pelayanan terbaik sehingga memberikan reaksi positif dari pelanggannya (Oliver,1993 dalam Kurniasari dan Ernawati, 2012). Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan dari pelanggan atas perusahaan akan menimbulkan sikap senang atas transaksi itu dan memberikan dampak besar atas kelangsungan usaha atau hubungan jangka panjang (Kurniasari dan Ernawati, 2012)

Bisnis *freight forwarder* di Indonesia saat ini semakin berkembang. Banyak pengusaha mulai serius menjalani bisnis tersebut karena omset atau pendapatan (profit) yang akan dihasilkan cukup besar. Namun kenyataan yang ada saat ini banyak sekali perusahaan yang bergerak dalam bidang *freight forwarder* sehingga persaingan yang terjadi semakin ketat. Masalah tersebut membuat PT Panah Perdana Logisindo mengalami penurunan profit penjualan yang cukup signifikan. Meskipun hal ini wajar dalam dunia bisnis, hal disebabkan oleh

penurunan jumlah pelanggan diantaranya dikarenakan adanya persaingan baik dalam bentuk pelayanan (service) dan harga yang ditawarkan. (Lidya Nurlita, 2016)

Pelanggan merupakan aspek yang sangat penting karena pelanggan yang akan menentukan bisnis ini berkembang pesat atau akan melemah dikemudian hari. Pelanggan akan berpengaruh besar pada tujuan utama perusahaan yaitu profit atau keuntungan yang nantinya akan diperoleh. Perusahaan harus selalu melihat apa saja kebutuhan para pelanggannya serta menciptakan kepuasan pelanggan melalui berbagai cara seperti memberikan kualitas pelayanan yang baik, harga jual yang kompetitif, menciptakan merek yang mudah diingat oleh pelanggan namun tidak mengurangi kualitas pelayanan yang nantinya didapatkan, serta melakukan berbagai inovasi agar para pelanggannya bisa tetap setia dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. (Lidya Nurlita, 2016)

Dampak semakin berkembangnya kegiatan ekspor dan impor dalam suatu negara, tentu akan mempengaruhi pula berkembangnya bisnis *freight forwarding*. Sekarang ini, banyak perusahaan forwarding baru bermunculan dan membuat masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan perusahaan mana yang memiliki service lebih baik dan memuaskan. Hal inilah yang menuntut PT. Panah Perdana Logisindo bertahan dan terus memberikan servis yang baik kepada pelanggan. Kepuasan dan keluhan pelanggan sangatlah penting untuk diperhatikan karena akan berpengaruh pada perusahaan ataupun pendapatan perusahaan.

Menurut Brashear (dalam Nur Hayati, 2012) menjelaskan bahwa kepercayaan juga dapat mempengaruhi Kepuasan konsumen semakin kuat kepercayaan konsumen terhadap produk perusahaan semakin kuat pula Kepuasan yang dimiliki oleh konsumen. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui menurut Gerson (Retno, 2006). Pernyataan itu didukung oleh Pendapat Kotler bahwa Semakin tinggi tingkat kualitas menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga lebih tinggi serta (sering kali) biaya yang lebih rendah menurut Kotler (dalam Retno, 2016). Pelanggan tidak hanya menerima kualitas tetapi merasakan bahwa ia mendapat nilai sesuai rupiahnya. Serta kebutuhan

kenyamanan merupakan kebutuhan dasar perusahaan dalam menggunakan jasa freight forwarder.

Menurut Engel (dalam Susetyo darmanto, 2011). Fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan konsumen dalam mengkonsumsi jasa, atau dapat diartikan pula sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas akan berpengaruh terhadap efisiensi. perusahaan pembentukan laba perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan bisnis jasa transportasi meliputi wilayah geografis yang luas, karena bersifat antar negara dan benua, sehingga untuk dapat memenuhi harapan pengguna jasa diperlukan fasilitas-fasilitas pendukung untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini PT. Panah Perdana Logisindo Semarang perlu meningkatkan aspek-aspek yang diperlukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Diantaranya, kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan maupun fasilitas-fasilitas yang disediakan perusahaan kepada para pelanggan terhadap keuntungan perusahaan PT. Panah Perdana Logisindo Semarang

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul mengenai " **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PEGGUNA JASA FREIGHT FORWARDING DALAM KEGIATAN IMPORT DI PT. PANA PERDANA LOGISINDO SEMARANG** "

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan masalah berdasarkan faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pengguna Jasa sebagai berikut :

1. Apakah Kepercayaan berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pengguna Jasa ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pengguna Jasa ?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pengguna Jasa ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh positif Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa .
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa .
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh positif Fasilitas terhadap Loyalitas Pengguna Jasa.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i UNIMAR AMNI Semarang.
2. Bagi Peneliti
Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti guna mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan kenyataan dilapangan dan menambah pengalaman, pengetahuan bagi penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam lingkup dunia kerja.
3. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan masukan bagi PT. Panah Perdana Logisido Semarang dalam menyusun kebijakan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa.
4. Bagi Pembaca
Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran - pemikiran logis yang nantinya

berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya, serta wawasan terhadap dunia kerja.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Merupakan bagian awal proposal skripsi yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Merupakan bagian kedua dari proposal skripsi yang menguraikan landasan teori-teori dan tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, kerangka pikir penelitian dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian

Merupakan bagian ketiga dari proposal skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisi data.

Bab IV Pembahasan dan Hasil

Bab ini mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah dan implikasi manajerial.

Bab V Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran.