

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perekonomian pesatnya perkembangan zaman tidak bisa dipungkiri bahwa dunia bisnis diantara pengusaha-pengusaha semakin bersaing ketat di bidangnya masing-masing, terlebih dalam bidang jasa. Hal ini secara tidak langsung mendorong para pengembang perusahaan bidang jasa harus terus berinovasi dan memunculkan gagasan-gagasan baru untuk terus mempromosikan usahanya. Dimana saat ini perdagangan merupakan kegiatan yang penting, baik perdagangan dalam negeri maupun perdagangan luar negeri. Terlebih lagi dapat dikatakan tolok ukur kemajuan suatu negara adalah dari kemajuan sektor ekonominya yang didasarkan atas perkembangan secara global perusahaan-perusahaan dalam bidangnya masing-masing terlebih adalah jasa Ekspor dan Impor yang manakala merujuk pada sektor perdagangan. Di era globalisasi ini perdagangan semakin berkembang, segala jenis produk baik berupa produk pangan dan pakai semakin meningkat setiap tahunnya, oleh karna itulah faktor utama yang dapat terus mendukung terjadinya suatu perdagangan terlebih secara international adalah jasa Ekspor dan Impor.

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 suau Negara lain, umumnya pada proses perdagangan. Biasanya untuk membantu para pengusaha ekspor khususnya dalam kegiatan ekspor dibantu oleh suatu badan usaha yang bertujuan untuk meberikan jasa pelayanan atau pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang dengan menggunakan Multimodal Transport, baik melalui darat, laut, dan udara yang biasa disebut *Freight Forwarder*. Bisnis *Freight Forwarding* adalah salah satu bisnis yang

menyediakan layanan untuk Ekspor dan Impor barang. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. PM 49 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi yang diterbitkan pada 6 Juli 2017, yang di maksud Jasa *freight forwarding* adalah sebagai berikut : “Kegiatan yang ditujukan untuk semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui angkutan darat kereta api laut dan atau udara”. Kegiatan tersebut di antaranya penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, penerbitan dokumen angkutan, pengurusan penyelesaian dokumen, pemesanan ruangan pengangkut, pengelolaan pendistribusian, dan klaim.

CH Robinson Co., adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bisnis *freight forwarding*. *CH Robinson Co* didirikan 1905;116 tahun yang lalu berkantor pusat di Eden Prairie, MN USA. *CH Robinson Co* saat ini sudah memiliki ratusan kantor cabang yang tersebar diseluruh dunia, dimana salah satunya yaitu PT. Phoenix International Forwarding saat ini sudah memiliki kantor cabang yang tersebar di beberapa kota di Indonesia yaitu Semarang, Surabaya, Belawan, dan berpusat di kantor Jakarta Utara. PT. Phoenix International cabang Semarang berlokasi di Jalan Hassanudin Raya No.23 Semarang Utara. PT. Phoenix International cabang Semarang dimana salah satunya yaitu adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang *freight forwarding* yang bertaraf International dengan pelayanan yang khusus melayani jasa pengangkutan domestik dan International seperti: jasa *freight forwarding* dan Expedisi Muatan Kapal (EMKL), Bea Masuk (*Custom Clearance*), dan layanan *trucking* yang lengkap dan memudahkan para eksportir melakukan pengiriman barang. Semua kegiatan pengiriman barang sudah tersedia, kepercayaan dan tanggung jawab setiap pesanan sangat diperhatikan, karena ini adalah salah satu tujuan utama perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Pada bisnis jasa *freight forwarding* jika pelanggan telah mampu memenuhi keinginannya sesuai dengan harapan, perusahaan harus

lebih meningkatkan kinerjanya guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai tujuan. Dalam hal ini PT. Phoenix International Forwarding berusaha memberikan pelayanan yang optimal, dengan terus merumuskan strategi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas yang pada akhirnya akan mempengaruhi peningkatan jumlah *customer* atau para eksportir untuk melakukan pesanan ulang jasa (*repeat order*).

Kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk dan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaannya. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas biasanya juga meningkatkan profitabilitas. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. (Jazuli dkk, 2020). Pernyataan itu didukung pendapat Tjiptono bahwa Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi menurut Tjiptono (dalam Panjaitan, JE dan Yuliati, Ai Lili 2016).

Menurut Kotler (dalam Louisrianda, Reyghana dan Tabrani, Mirza 2020) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Keberhasilan perusahaan apabila karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa puas. Menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Widiyanto (K Hikmah, M Hufron, AF Mustapita 2020) Kepercayaan merupakan suatu pondasi dari bisnis yang dapat melahirkan dan mempertahankan suatu pelanggan. Kepercayaan akan timbul dihati pelanggan apabila para pelaku bisnis dapat bekerja dengan jujur dan melayani sesuai dengan harapan yang pelanggan inginkan. Jika harapan pelanggan dapat terwujud maka akan munculnya suatu rasa loyalitas terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor yang harus dilakukan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut tetap bertahan. Kualitas pelayanan yang baik, juga akan mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan yang merasa kualitasnya produk atau jasa yang baik akan memberikan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga membentuk loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut (Khoirunnisa AA dan Wijayanto Andy 2021).

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Arti service (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing* (consumer), *possession processing*, *mental stimulus processing*, and *information processing*. Sebagai suatu sistem, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system*, *service delivery system* dan *service marketing system*. Yang mana pemasaran jasa lebih menekankan pada *service delivery system* yaitu bagaimana suatu perusahaan menyampaikan jasa kepada konsumen (Adam, 2011:11) dalam Wahyudi, Indra 2019. Hal ini dibuktikan dengan beberapa data pengguna jasa *freight forwarding* di PT. Phoenix International Forwarding cabang Semarang sejak Januari 2020- Desember 2020, antara lain :

Tabel 1.1
DATA PENGGUNA JASA/SHIPMENT *FREIGHT FORWARDING*
JANUARI 2020-DESEMBER 2020

Bulan	Jumlah pengguna
Januari	80
Febuari	91
Maret	84
April	62
Mei	68
Juni	60
Juli	79
Agustus	69
September	77
Oktober	67
November	64
Desember	61
Jumlah	862

Sumber : Lifting data IT PT. Phoenix cabang Semarang

Pengguna Jasa/Shipment *freight forwarding* di PT. Phoenix Semarang yang terjadi pada bulan Januari 2020 hingga Desember 2020 dari data diatas menunjukkan mengalami peningkatan pada awal tahun 2020, dan mengalami penurunan pada awal bulan april dan akhir tahun dikarena pada saat itu sedang mengalami musim pandemi, susahnya mendapatkan space kapal hingga harga rate yang terlalu tinggi. Pada saat keadaan mulai normal pada bulan Juli. Peningkatan walaupun tidak signifikan karena sedang musin pandemic ini pengguna jasa di PT. Phoenix Semarang ini sebagai acuan penilaian atas kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan. Bagi pelanggan hal yang paling dilihat dari suatu perusahaan penyedia jasa adalah kualitas pelayanan yang diberikan yang membuat semua itu merasakan

kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pengguna jasa yang diterimanya menjadi suatu acuan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menjual jasa layanannya. Sehingga menjadi keuntungan besar bagi perusahaan, pendapatan akan meningkat perusahaan akan terus berkembang dengan melihat tingkat kepentingan dari pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS EKSPORTIR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA *FREIGHT FORWARDING* PT. PHOENIX INTERNATIONAL CABANG SEMARANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam bisnis *freight forwarding* terdapat hal yang dapat ditawarkan kepada para pelanggan, semua yang ditawarkan tersebut merupakan produk jasa *freight forwarding*. Produk-produk *freight forwarding* diantaranya adalah angkutan laut (*seafreight*), angkutan udara (*airfreight*), pengangkutan (*trucking*), bea masuk (*custom clearance*), dan pergudangan (*warehousing*). Semakin lama jasa *freight forwarding* berkembang menjadi jasa yang menjanjikan, oleh karena itu persaingan dalam dunia *freight forwarding* juga semakin ketat. Persaingan biasanya terjadi pada tingkat pelayanan dan harga yang ditawarkan kepada pelanggan. Biasanya semakin tinggi pelayanan yang diberikan dan tanggung jawab terhadap pesanan (*order*) yang diterima semakin besar nilai yang ditawarkan.

Pelayanan yang ditawarkan sangat variatif, baik dari cara penerimaan pesanan (*order*), *Freehand shipment* dan penanganan secara khusus (*VIP order*). PT. Phoenix International Forwarding adalah salah satu perusahaan jasa *freight forwarding* yang lengkap, yang dapat memudahkan para pelanggan melakukan pengiriman barang. Karena semua kegiatan pengiriman barang sudah tersedia. Kepercayaan dan tanggung jawab terhadap setiap pesanan (*order*) sangat diperhatikan, karena ini adalah salah satu tujuan utama perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggannya untuk

tercapainya nilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Adanya keluhan-keluhan yang bersumber dari pelanggan kepada perusahaan seperti *Roll Over* (tidak tepat waktu), sulitnya mendapatkan space saat musim *peak session* seperti libur tahun baru Cina, akhir tahun dan libur Hari Raya Idul Fitri saat ini sangat sulit mendapatkan space, tingginya harga *rate sailing* yang sangat mahal, keterlambatan pengiriman faktur (*invoice*), keterlambatan pengiriman dokumen, harga *rate* yang mahal untuk beberapa tujuan tertentu dan kelonggaran pembayaran secara kredit. Hal ini memerlukan perhatian khusus tentang nilai kepuasan pelanggan sehingga perlu diidentifikasi berbagai karakteristik dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang harus diperhatikan, berkurangnya pesanan (*order*) merupakan dampak terburuk yang harus dihindari. Masalah pelayanan sangat mempengaruhi kurangnya pesanan (*order*). Dalam hal ini PT. Phoenix International Forwarding berusaha memberikan pelayanan yang optimal. Dimana beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih guna tercapai kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini perusahaan perlu merumuskan strategi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas yang pada akhirnya pelanggan akan kembali menggunakan jasa PT. Phoenix International cabang Semarang, bahkan merekomendasikan PT. Phoenix International ke perusahaan lain dan secara otomatis akan mempengaruhi peningkatan jumlah pesanan (*order*). Pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan, karena pelanggan adalah aset perusahaan yang dapat menjaga kelangsungan perusahaan *freight forwarding*. PT. Phoenix International cabang Semarang tidak hanya melayani pengiriman barang melalui *sea freight*, tetapi juga bisa melayani pengiriman *air freight*. Pelayanan ini untuk mempermudah para eksportir dalam Ekspor barang dengan mudah, cepat dan tepat waktu, serta dalam berkomunikasi saat proses berlangsung. PT. Phoenix International cabang Semarang selalu mengedepankan kualitas pelayanan demi kenyamanan pengguna jasa. Dalam hal ini PT. Phoenix International

Forwarding sangat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya demi menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya yang membuat kualitas pelayanan dalam tahun dirasakan meningkat oleh pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan mempengaruhi Kualitas pelayanan di PT. Phoenix International Forwarding cabang Semarang?
2. Apakah Kepercayaan mempengaruhi Kualitas pelayanan di PT. Phoenix International Forwarding cabang Semarang ?
3. Apakah Loyalitas Eksportir mempengaruhi Kualitas pelayanan di PT. Phoenix International Forwarding cabang Semarang ?
4. Apakah secara simultan variabel faktor kepuasan , faktor kepercayaan, dan faktor loyalitas eksportir berpengaruh kualitas pelayanan di PT. Phoenix International Forwarding cabang Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kualitas pelayanan PT. Phoenix Internatinal Forwarding cabang Semarang.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap kualitas pelayanan PT. Phoenix Internatinal Forwarding cabang Semarang.
3. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh loyalitas eksportir terhadap kualitas pelayanan PT. Phoenix Internatinal Forwarding cabang Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

1. Kegunaan bagi penulis sebagai salah satu sarana untuk mengaplikasikan teori-teori dan ilmu pengetahuan yang di dapat dari bangku perkuliahan dengan masalah yang ada pada kejadian yang sesungguhnya di lapangan serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis tentang masalah-masalah yang terjadi pada kegiatan ekspor impor khususnya kegiatan *freight forwarding*.
2. Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sastra Satu (S-1) program studi Transportasi di Universitas Maritim AMNI Semarang

b. Bagi Instansi

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Phoenix Internatinal Forwarding cabang Semarang.

c. Bagi Pembaca

Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan masukan, sehingga dapat menambah pengetahuan bagi pembaca, khususnya bagi para mahasiswa UNIMAR AMNI Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara jelas tentang penelitian yang akan dilakukan, dibuatlah suatu sistematika penelitian penulisan yang berisi informasi mengenai hal-hal yang akan di bahas tiap-tiap bab:

Sistematika pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu dari para ahli yang menjadi dasar pemikiran dan

berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini, hipotesis serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menguraikan gambaran umum obyek penelitian, responden penelitian, dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Sebagai bab terakhir, bab ini akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

