

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perdagangan Internasional merupakan perdagangan barang dan jasa antar negara berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Dengan adanya perdagangan internasional, negara dapat dengan mudah memperoleh barang yang tidak di produksi oleh negara sendiri, dapat memperluas pasar dan keuntungan serta membuat rakyat dalam suatu negara semakin berkembang dengan memahami transfer teknologi yang semakin modern. Selain itu perdagangan internasional juga memberikan manfaat dalam menambah kemakmuran rakyat dengan meningkatnya pendapatan negara serta menambah kesempatan kerja, suatu negara dituntut untuk meningkatkan produktivitas sehingga membutuhkan tenaga kerja yang lebih banyak.

Seperti diketahui bahwa perkembangan perdagangan internasional, baik yang menyangkut kegiatan dibidang impor maupun ekspor akhir-akhir ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Pesatnya kemajuan dibidang tersebut ternyata menuntun diadakannya suatu system dan prosedur ekspor-impor yang lebih efektif dan efisien serta mampu meningkatkan kelancaran arus barang dan dokumen. Adanya kondisi tersebut, tentunya tidak terlepas dari pentingnya pemerintah untuk terus melakukan berbagai kebijakan dibidang ekonomi terutama dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional. Transaksi ekspor-impor adalah suatu kegiatan yang pada dasarnya mempertemukan pembeli dan penjual antar negara yang berbeda. Jika pembelinya dari luar negeri dan penjualnya dari dalam negeri disebut kegiatan ekspor. Sebaliknya, jika pembelinya dari dalam negeri dan penjualnya dari luar negeri disebut kegiatan impor.

Salah satu badan atau perusahaan yang menagani proses ekspor-impor adalah *Freight Forwarder*. Perusahaan *Freight Forwarder* adalah suatu kegiatan usaha di bidang pengangkutan barang, *Freight Forwarder* juga dapat berfungsi sebagai

EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut), Pelayaran, Jasa kepabeanan, bahkan dapat juga berfungsi sebagai pengiriman *door to door*. Usaha jasa pengurusan transportasi (*freight forwarding*) merupakan kegiatan usaha yang ditujukan dalam kepengurusan semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi baik melalui jalur darat, laut maupun udara. Kegiatan *freight forwarding* dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, pengelompokan barang, pengukuran, penimbangan, perhitungan biaya angkut, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen, dan klaim asuransi pengiriman barang.

Perusahaan *freight forwarder* pada umumnya berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup, mengembangkan perusahaan, memperoleh laba optimal, menciptakan dan mempertahankan pelanggan serta dapat memperkuat posisi dalam menghadapi perusahaan pesaing dimana untuk mencapai tujuan tersebut tidak terlepas dari usaha pemasaran yang harus dipikirkan dan direncanakan sebelum produk. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya

Menurut Schiffman, Kanuk (2004:547), keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Dalam penelitian ini terdapat empat (4) variabel yang menjadi faktor keputusan pengguna jasa *freight forwarder* yaitu kualitas pelayanan, citra merek, harga dan kepercayaan.

Kotler dan Keller (2009:143) mengemukakan bahwa kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau pengguna jasa

yang dinyatakan atau tersirat. Selain itu kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) citra merek adalah nama, istilah, tanda, simbol, desain, atau kombinasi dari hal – hal tersebut, yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari seseorang atau sekelompok penjual dan untuk membedakannya dari barang dan jasa pesaing.

Harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan konsumen untuk memperoleh produk. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sementara ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya/pengeluaran (Kotler dan Armstrong, 2008).

konsumen merupakan semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dapat dibuat tentang obyek, atribut dan manfaat. Obyek meliputi produk, jasa, orang, perusahaan dan segala sesuatu yang dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Atribut merupakan karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh obyek, sedangkan manfaat adalah hasil positif yang diberikan kepada konsumen (Mowen dan Minor dalam Bahrudin, 2015).

PT. Gateway Container Line adalah salah satu perusahaan *freight forwarder* di Indonesia, PT Gateway Container Line lahir 2009 di Jakarta sebagai Konsolidator dimulai dengan 6 orang dan sekarang 197 karyawan, dan membuka ekspor konsol langsung ke 1 Destinasi, impor dari 1 *Port Of Loadings*, sekarang telah mencapai konsol ekspor ke lebih dari 22 Destinasi. Impor ke Jakarta dari 20 Pelabuhan Pemuatan dan perusahaan menjadi Konsolidator No. 1 di Jakarta. PT Gateway Container Line cabang Semarang berdiri di Semarang pada tahun 2011 sebagai perusahaan di bidang logistik dan *Freight Forwarding* pada tahun ini menargetkan pertumbuhan sekitar 20 persen untuk semua jenis pengiriman barang. Fokus negara tujuan konsol LCL (*Less Container Load*) antara lain Singapura, Hongkong, dan Malaysia, Serta melayani pula kiriman LCL konsol ke beberapa negara melalui transit di negara-negara ini. PT Gateway

Container Line menjawab permintaan bisnis dan logistik perdagangan Internasional. Dengan usia saat ini perusahaan *freight forwarding* yang bernama PT Gateway Container Line akan lebih agresif dan dinamis untuk melayani pelanggan dan dapat menjamin bahwa penerima barang akan ditangani oleh staf PT Gateway Container line yang berpengalaman dan berdedikasi. dibawah ini merupakan tabel data jumlah penggunaan jasa *freight forwarding* PT. Gateway Container Line pada bulan januari sampai dengan bulan juni tahun 2021 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data jumlah penggunaan jasa PT. Gateway Container Line
Pada Bulan Januari - Juni Tahun 2021

| Bulan | Impor | Ekspor |
|----------|-------|--------|
| Januari | 37 | 29 |
| Februari | 41 | 29 |
| Maret | 33 | 24 |
| April | 26 | 20 |
| Mei | 32 | 24 |
| Juni | 31 | 17 |

Sumber : PT Gateway Container Line

Dari tabel 1.1 di atas terlihat bahwa terjadi kenaikan dan penurunan jumlah penggunaan jasa dibidang impor pada bulan januari sampai dengan bulan juni, sedangkan pada jasa ekspor terjadi penurunan yang signifikan sepanjang pertengahan tahun 2021. Selain disebabkan karena banyak negara-negara di dunia yang menerapkan *lockdown* di wilayah masing-masing disebabkan pandemi virus *covid-19*,. Pada tahun 2020 banyak negara-negara di dunia yang menerapkan *lockdown* di wilayah masing-masing disebabkan pandemi virus *covid-19*, kemudian pada awal tahun 2021 sudah banyak negara yang tidak memberlakukan lockdown di wilayahnya dan arus ekspor impor diseluruh dunia mulai mengalami kenaikan. Tetapi meski arus perdagangan sudah dibuka kembali, penggunaan jasa di PT Gateway Container Line Semarang mengalami penurunan jumlah pengguna pada periode bulan januari-juni tahun 2021. Jumlah

penggunaan jasa *freight forwarder* disebabkan karena persaingan yang ketat antara perusahaan *freight forwarding* di kota Semarang yang setiap tahun jumlahnya semakin bertambah, persaingan antar perusahaan tersebut berupa persaingan dalam memberikan kualitas pelayanan, harga, citra merek dari perusahaan dan menjaga dan meningkatkan kepercayaan yang diberikan pengguna jasa, faktor-faktor tersebut merupakan hal yang akan dipertimbangkan oleh pengguna jasa sebelum menentukan keputusan penggunaan.. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa *freight forwarder* dan bagaimana meningkatkan keputusan pembelian di PT. Gateway Container Line. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji ke dalam proposal skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA FREIGHT FORWARDING“** Studi pada PT Gateway Container Line Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa *freight forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang?
2. Menganalisis apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa *freight forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang?
3. Menganalisis apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa *freight forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang?
4. Menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa *freight forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa *Freight Forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap keputusan pengguna jasa *Freight Forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pengguna jasa *Freight Forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pengguna jasa *Freight Forwarding* pada PT Gateway Container Line Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penulisan proposal skripsi ini sebagai berikut :

- a) Bagi penulis
 - A. Untuk memenuhi syarat menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Transportasi Unimar AMNI Semarang.
 - B. Menerapkan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan, meningkatkan Mutu dan Profesionalisme agar menjadi tenaga kerja yang siap pakai setelah lulus dari UNIVERSITAS MARITIM AMNI Semarang.
 - C. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga bermanfaat dalam dunia kerja di masa depan.
- b) Bagi UNIMAR AMNI
 - A. Sebagai tambahan khasanah pustaka dalam perpustakaan UNIVERSITAS MARITIM AMNI Semarang.
 - B. Menambah pengetahuan bagi mahasiswa UNIMAR AMNI tentang faktor-faktor yang menentukan keputusan pengguna jasa *freight forwarding*.
- c) Bagi instansi tempat penelitian dan pembaca
 - a) Bagi instansi tempat penelitian

Meningkatkan mutu kinerja dan sebagai bahan pertimbangan membuat kebijakan perusahaan

b) Bagi pembaca

Menambah wawasan bagi pembaca tentang apa saja informasi tentang faktor-faktor yang menentukan keputusan pengguna jasa *freight forwarding*.

1.4 Sistematis Penulisan

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

- | | | |
|----------------|-----------------------------|---|
| Bab I | Pendahuluan | Merupakan bagian awal skripsi yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. |
| Bab II | Tinjauan Pustaka | Merupakan bagian kedua dari skripsi yang menguraikan landasan teori-teori dan tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis. |
| Bab III | Metode Penelitian | Merupakan bagian ketiga dari skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode analisis data diagram alur penelitian. |
| Bab IV | Hasil dan Pembahasan | Merupakan bab yang menguraikan gambaran umum, obyek penelitian, responden penelitian dan analisis data. |
| Bab V | Penutup | Berisi tentang kesimpulan dan saran. |

Daftar Pustaka

Lampiran