

# **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.

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. Perdagangan yang melibatkan para pihak lebih dari satu negara disebut perdagangan

internasional atau bisnis internasional. Dalam perdagangan terdapat kegiatan yakni kegiatan ekspor impor barang dari suatu negara ke negara lain (Amir M.S, 2000:3).

Kegiatan ekspor-impor didasari dengan kebutuhan akan bahan mentah dan jadi yang ada di negara lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, karena setiap negara memiliki karakteristik yang berbeda seperti keadaan social budaya, letak geografis, sumber daya alam yang dimiliki, iklim cuaca yang sering terjadi. Oleh sebab itu perlunya diadakan kegiatan ekspor dan impor.

Pada hakikatnya transaksi ekspor dan impor merupakan transaksi yang sederhana yang melibatkan dokumen-dokumen yang diproses melalui sistem yang diawasi langsung oleh Bea Cukai. Dan kegiatan ini melibatkan penjual dan pembeli antar luar negeri dan dalam negeri, namun dalam pertukaran barang ini melewati jalur laut maupun udara. Para pengusaha juga harus memahami suatu bidang misalnya biaya buat transaksi tersebut dan dokumen pendukung lainnya, sehingga sebagian tugas biasanya diserahkan pada jasa pengurusan dokumen dan logistik yaitu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan transportasi.

Perusahaan logistik merupakan badan usaha yang menyediakan layanan dan pengurusan jasa pengiriman barang yang meliputi setiap proses kegiatan pada rantai distribusi barang dari hulu ke hilir. Perusahaan logistic juga melaksanakan pengurusan dokumentasi yang dipersyaratkan oleh adanya peraturan pemerintah negara ekspor, negara transit dan negara impor. Pada proses ini manajemen logistik sangat diperlukan agar supaya dapat

memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna jasa, serta mengoptimalkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (1988) kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Kualitas pelayanan memuat dua hal fundamental yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional (Gronroos, 1984).

Pelayanan lebih diprioritaskan karena secara tidak langsung dapat mempengaruhi kuantitas dari perusahaan. Apalagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan logistik. Oleh karena itu diharapkan kedepannya perusahaan yang bergerak di bidang tersebut dapat mengelola kepuasan pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Dan kepuasan konsumen dapat memberikan efek jangka panjang bagi perusahaan karena akan semakin terwujudnya kepercayaan konsumen terhadap program-program yang ditawarkan perusahaan, reputasi perusahaan semakin meningkat dan laba perusahaan semakin meningkat juga kedepannya. Dan tidak memungkiri juga pelanggan juga punya andil untuk mengajak ataupun memberikan informasi kepada orang lain agar masuk ke perusahaan yang sama atau mungkin jauh dari ekspektasi dengan cara mengandeng perusahaan lain supaya ikut bergabung dengan perusahaan yang menawarkan jasa dan logistik.

Apabila suatu perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor

yang ada dan apabila perusahaan gagal memuaskan pelanggannya kemungkinan akan mendapatkan masalah yang kompleks. Kebanyakan pelanggan yang tidak puas dengan perusahaan tersebut akan menyampaikan pengalamannya kepada orang lain dan bisa dibayangkan seberapa besar kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan atau konsumen yang sudah lama percaya kepada perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan ketika pelanggan telah merasakan atau menggunakan produk maupun jasa dari suatu perusahaan, sehingga menghasilkan pengalaman pertama bagi konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dari pengalaman bagus yang dialami oleh konsumen maka akan terjadi kepuasan pelanggan, dengan membuat pelanggan puas akan produk atau jasa yang ditawarkan maka perusahaan akan dapat unggul dalam persaingan di dunia bisnisnya.

Definisi kepuasan pelanggan yang telah dirumuskan oleh Richard Oliver (Barnes, 2003) ialah Kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang / jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Di salah satu sisi bisnis logistik ini juga merasakan dampak ketatnya persaingan, karena akan semakin banyaknya perusahaan yang bermunculan yang menawarkan jasa yang sama tapi dengan penawaran ataupun dengan

kelebihan yang berbeda, mungkin dari segi pelayanannya maupun yang lainnya.

APL Logistics Ltd adalah anak perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Kintetsu World Express Inc. (KWE), sebuah perusahaan pengiriman barang dan transportasi yang berbasis di Jepang. Sebagai spesialis rantai pasokan global, APL Logistics berdagang di lebih dari 60 negara, melayani otomotif, konsumen, industri, dan vertikal ritel, serta menyediakan transportasi sebagai layanan. Berkantor pusat di Singapura dan APL Logistics memiliki cabang di seluruh dunia.

Pendekatan yang dilakukan oleh APL Logistics Ltd untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, telah membuahkan hasil berupa penghargaan-penghargaan dari industri logistik, diantaranya :

- a. *Best 3<sup>rd</sup> Party Logistics Company, scale award for APL Logistics VASCOR. CII (Confederation of Indian Industry).*
- b. *Singapore 1000 – Certificate of Achievement. DP information Group.*
- c. *Logistics Management quest for quality Award. Logistics Management.*
- d. *Top 50 Logistics Provider in U.S. Global trade Magazine.*

PT. APL Logistics menerapkan sistem *key performance indicator* (KPI) untuk setiap karyawannya, sehingga perusahaan dapat mengetahui performa setiap tim. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari nilai KPI yang baik atau mendekati 100%, karyawan akan berusaha untuk tetap menjaga nilai KPI selalu 100% dengan cara melayani eksportir dengan pelayanan yang terbaik.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada ini, perusahaan di harapkan mampu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan selalu melakukan perbaikan dan memberikan terobosan baru untuk meningkatkan kepuasan konsumen maupun pelanggan setelah menggunakan jasa di PT. APL Logistic Semarang. Adapun data jumlah *booking shipment* di PT. APL Logistic Semarang selama tiga tahun terakhir dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**

Jumlah *Booking Shipment* di PT. APL Logistics Semarang Selama 2016 - 2018.

No.	Bulan	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Januari	3367	4042	4525
2	Februari	3628	4435	4723
3	Maret	7581	22548	8387
4	April	3515	4224	5162
5	Mei	3848	4264	3934
6	Juni	2397	7421	4543
7	Juli	4257	12117	4694
8	Agustus	5811	6062	6254
9	September	6431	6952	7635
10	Oktober	5026	5485	4805

11	November	3458	3882	3533
12	Desember	33867	5283	5654
Total		83186	86715	63849

Sumber : *Website APL Logistics Business Reporting*

Berdasarkan **Tabel 1.1** di atas dapat terlihat bahwa jumlah *booking shipment* di PT. APL Logistics Semarang selalu mengalami keadaan fluktuasi dari tahun ke tahun. pada tahun 2017 mengalami kenaikan sejumlah 3529 *booking shipment* dari tahun 2016. Dan pada tahun 2018 mengalami penurunan sejumlah 22866 *booking shipment* dari tahun 2017. *Booking shipment* merupakan nomor perjalanan yang diberikan kepada para pengguna jasa ekspedisi PT. APL Logistics Semarang, dengan mengetahui seberapa banyak *booking shipment* yang telah diterbitkan maka dapat diketahui jumlah pengguna jasa ekspedisi PT. APL Logistics Semarang.

**Tabel 1.2**

Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner *Pra-Survey* untuk Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

No. Pernyataan	Frekuensi Responden					Total	Mean
	SS	S	N	TS	STS		
1	1	8	1	0	0	10	4
2	1	6	3	0	0	10	3,8
3	0	8	2	0	0	10	3,8
4	1	8	1	0	0	10	4

5	2	5	3	0	0	10	3,9
6	1	4	4	1	0	10	3,5
7	1	6	3	0	0	10	3,8
8	0	10	0	0	0	10	4
9	0	8	2	0	0	10	3,8
10	0	8	2	0	0	10	3,8
Total and Mean						10	3,84

Sumber : *Pra-Survey*

Berdasarkan **Tabel 1.2** di atas diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden untuk kuesioner *pra-survey* adalah 3,84 (4). Hal ini mengindikasikan bahwa responden setuju tentang pernyataan untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang telah peneliti bagikan. Dengan adanya data tersebut maka pihak perusahaan juga harus mampu memahami keinginan-keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan para pelanggannya.

Banyak penelitian terdahulu yang telah membahas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya penelitian yang telah dilakukan oleh Putri Handayani Hasibuan (2016) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa DAMRI di Bandara Soekarno-Hatta*" Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi DAMRI, hal ini ada perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan Titik Efnita (2017) dengan judul "*Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan*

*Konsumen Pada Jasa Wedding Organizer CV.Modelmen”* yang mana hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel variasi produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen, dan terdapat pengaruh negatif antara variabel harga terhadap kepuasan konsumen.

Adanya GAP dari penelitian Putri Handayani Hasibuan (2016) dengan Titik Efnita (2017) yang menunjukkan hasil penelitian yang berbeda, dimana Putri Handayani Hasibuan (2016) menyatakan variabel persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Titik Efnita (2017) menyatakan variabel persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hal tersebut menjadi faktor utama peneliti untuk melakukan *research* GAP.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk membuat suatu karya ilmiah berupa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, dan LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. APL LOGISTICS SEMARANG”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang?
2. Apakah ada pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang?

3. Apakah ada pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang?

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka pembatasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dibatasi pada pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang.
2. Penelitian ini dibatasi pada pengujian pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang.
3. Penelitian ini dibatasi pada pengujian pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. APL Logistics Semarang.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini sebagai referensi bagi perusahaan untuk mengambil keputusan dan langkah strategi dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai pemahaman praktek yang terjadi di lapangan berdasarkan teori-teori yang sudah dipelajari serta untuk memahami masalah-masalah yang akan dihadapi dan bagaimana cara menyelesaikannya.

### **3. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi pada penelitian yang akan datang untuk dapat lebih mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini.