

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan di era sekarang ini, perekonomian mengalami pertumbuhan yang begitu sangat pesat. Secara tidak langsung sangat membantu pengembangan dan pembangunan warga negara Indonesia. Maka dari itu, sebagai acuan tolak ukur keberhasilan suatu negara ialah keberhasilan sector ekonomi tersebut yang didasari sebagaimana keberhasilan bisnis di suatu negara, yaitu dimana perusahaan bergerak dibanyak bidang usaha yang dikembangkan.

Adakata berbicara tentang suatu perekonomian sekarang ini, maka tidak akan lepas dari peran pemasaran. Dimana peran perdagangan adalah aktivitas yang sangat penting, baik aktivitas dagang didalam negeri atau aktivitas dagang luar negeri. Di jamanglobalisasi saat ini suatu perdagangan semakin berkembang, perihal ini disebabkan semakin banyaknya keiinginan masyarakat akan suatu produk. Sedangkan faktor perdagangan lain yang mendukung meningkatnya perkembangan ialah teknologi dan ilmu.

Ekspor dan Impor adalah aktivitas yang menunjang terlaksananya pemasaran antar negara. Ekspor sendiri ialah retribusi perolehan produk dari suatu negara ke negara lain. Sedangkan impor sendiri ialah mekanisme transportasi retribusi perolehan barang dari suatu negara pengirim, pada mekanisme pemasaran. Bisnis Freight Forwarding ialah suatu usaha yang mengakomodasi pelayanan untuk Ekspor dan Impor suatu produk.

Kualitas pelayanan tidak bisa dinilai berdasarkan dari sudut pandang perusahaan. Akan tetapi perlu dipandang dari sudut pandang konsumen perusahaan. Didalam perihal ini, perusahaan harus menetapkan kriteria standar nilai layanan, sedangkan yang menilai ialah konsumen. Maka sebab itu, didalam menangani faktor fisik apa saja yang mempengaruhi harus berpusat pada keperluan pelanggan.

Banyak bermunculnya perusahaan penyedia jasa freight forwarder, yang paling utama di kota besar Indonesia akan membuat pelanggan mempunyai banyak pilihan sebelum memastikan perusahaan jasa freight forwarder mana yang mempunyai pelayanan yang lebih bagus dan layak dibandingkan dengan perusahaan freight forwarder lainnya, maka dari itu perusahaan penyedia jasa freight forwarding harus berusaha memberikan service pelayanan yang lebih baik dan layak sehingga kemajuan perusahaan akan seterusnya tetap tegah dan berkembang.

Dibisnis jasa freight forwarding, pelanggan merasakan kepuasan jika dapat dipenuhi keinginannya atau minimal sesuai dengan apa yang diharapkan maka perusahaan wajib meningkatkan kemampuan kinerjanya dan menangani faktor fisik guna memenuhi keinginan kepuasan pelanggan, salah satu dalam menanganinya ialah didalam persoalan tentang kualitas produk, harga, fasilitas tempat, pengembangan SDM dan kualitas pelayanan.

Perihal keadaan tersebut banyak menyebabkan tingginya persaingan antar penyedia jasa yang sangat tinggi, bila diingat forwarding berfungsi menyediakan layanan yang mampu memberikan pengaruh kepada konsumennya perihal kepuasan. Banyaknya perusahaan baru yang bermunculan dan siap bersaing untuk bisa mewujudkan sesuatu tingkat produktivitas dan efisiensi yang cukup tinggi maka semakin kuat juga tingkat persaingan.

Kepuasan pelanggan ialah salah satu faktor terpenting kesuksesan dan keberhasilan bagi penyedia jasa freight forwarding didalam usaha yang dijalani. Jika itu terwujud imbasnya berdampak bagi perusahaan tersebut, yaitu angka permintaan (demand) akan semakin mengalami peningkatan terhadap suatu produk layanan. Bagi pelanggan, kualitas kepuasan pelayanan yang diperoleh menjadi faktor penilaian menentukan tingkat suatu kemampuan perusahaan dalam menawarkan produk atau jasa pelayanannya dan artinya pelanggan akan tertarik membeli atau memakai kembali produk atau barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut, maka akan menciptakan keuntungan untuk perusahaan. Penghasilan perusahaan akan meningkat dan perusahaan tersebut akan seterusnya berkembang dengan berfokus pada faktor kepentingan dari pelanggan perihal

kepuasan layanan yang diterima. PT. Citra Mandiri Sejati sendiri merupakan perusahaan yang melakukan usaha dibidang Freight Forwarder yang berlokasi didaerah Surabaya selama kurun waktu 10 tahun lebih yang sudah berpengalaman melayani prosedur pengiriman barang maupun bongkar muat.

Perusahaan ini salah satunya menangani prosedur kegiatan bongkar muat Reefer Container beserta pengiriman ke shipper dalam jasa pengiriman beserta dokumen yang diperlukan. Didasari oleh latar belakang yang sudah diuraikan, penulis bertujuan untuk mengkaji perihal tingkat kepentingan faktor fisik bahwa mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap PT. Citra Mandiri Sejati. Sehingga dalam penulisan riset ini, penulis mengajukan judul **“Pengaruh Faktor Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Reefer Container PT. Citra Mandiri Sejati Surabaya”**.

1.2. Rumusan Masalah

Didalam usaha forwarding, ada banyak faktor yang didapat dan di tawarkan ke pelanggan, dan semuanya adalah produk dari jasa forwarding. Produk pengiriman barang meliputi truk, kontainer depot, bea cukai, dan pergudangan. Seiring dengan berkembangnya layanan forwarding menjadi layanan yang menjanjikan di masa depan, persaingan di industri forwarding akan kian bertambah ketat. Persaingan umumnya pada faktor pelayanan dan harga yang ditawarkan ke pelanggan. Umumnya, semakin berkualitas tingkat kinerja dan komitmen terhadap suatu pekerjaan, semakin berkualitas faktor nilai yang diberikan.

Layanan yang ditawarkan begitu beragam baik disegi penerimaan pesanan maupun pemrosesan pesanan. PT. Citra Mandiri Sejati adalah perusahaan pengiriman barang terlengkap yang memudahkan pengiriman barang kepada pelanggannya. Karena semua aktivitas pengiriman barang sudah lengkap. Memuaskan pelanggan adalah salah satu tujuan utama perusahaan, sehingga kepercayaan dan tanggung jawab untuk setiap pesanan order sangatlah penting.

Adanya keluhan kepada perusahaan kami dari pelanggan dalam hal Keterlambatan pengiriman produk kepada pelanggan karena jadwal pengiriman

yang tidak tepat, kerusakan barang disebabkan kelalaian manusia, permasalahan pelanggan dengan layanan pelanggan yang tidak memadai, lambatnya pengiriman dokumen ke pelanggan dan semua faktor keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Citra Mandiri Sejati menjadi faktor perihal yang harus diperhatikan. Didalam faktor ini diperlukan perhatian yang sangat khusus perihal nilai kepuasan pelanggan yang harus diidentifikasi berbagai perihal karakteristik dan faktor apa yang meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan adalah tolak ukur untuk dipertimbangkan dan penurunan permintaan order adalah pengaruh terburuk yang seharusnya dihindari. Masalah layanan sangat berdampak kepada permintaan. Dalam persoalan ini, PT. Citra Mandiri Sejati dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik, telah melakukan beberapa tahap menentukan peningkatan kualitas pelayanan dan harapan konsumen serta menyediakan layanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Didalam persoalan ini pelaku usaha harus menyiapkan suatu strategi untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan tersebut untuk memuaskan pelanggannya, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan permintaan.

Pelanggan harus diutamakan bagi perusahaan, dikarenakan mereka ialah inventaris perusahaan yang memungkinkan perusahaan pelayanan untuk terus berjalan. Dalam hal ini, PT. Citra Mandiri Sejati sangat memahami harapan dan keinginan pelanggan agar meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan sangat diutamakan untuk perusahaan dikarenakan mereka ialah aset perusahaan yang memungkinkan Shipping Lines bertahan. Dalam hal ini, P.T. Citra Mandiri Sejati sangat memahami harapan dan keinginan pelanggan serta menciptakan suatu kepuasan pelanggan.

Di dasari dari penjelasan diatas, maka diperoleh rumusan pertanyaan penelitian yang tersebut dibawah ini :

1. Apakah kualitas produk yang selama ini di berikan oleh PT. Citra Mandiri Sejati berpengaruh kepada kepuasan pelanggan?
2. Apakah harga dan fasilitas tempat sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Citra Mandiri Sejati?

3. Apakah pengembangan sumber daya manusia dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?
4. Sejauh mana tingkat kesesuaian dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Citra Mandiri Sejati?

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada rumusan masalah yang sudah dijelaskan, harapan tujuan penulis dalam riset ini yaitu :

1. Untuk menganalisis serta meneliti apakah kualitas produk memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa reefer container di PT. Citra Mandiri Sejati.
2. Untuk menganalisis serta mengetahui apakah fasilitas tempat dan harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citra Mandiri Sejati.
3. Untuk mengetahui apakah Pengembangan Sumber Daya Manusia memberi pengaruh kepada kepuasan pelanggan.
4. Untuk menguji serta mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Citra Mandiri Sejati.

1.4. Batasan Masalah

Dalam riset yang dilaksanakan, peneliti mempersempit masalah yang terjadi agar tidak terlalu leluasa dan membias, serta agar penulis lebih mudah untuk mengkaji. Terdapat aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (variable devenden) dalam penggunaan reefer container pada PT. Citra Mandiri Sejati. Namun, peneliti hanya melakukan pembahasan pada aspek faktor fisik yaitu Kualitas produk, Harga, Fasilitas tempat, Pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan (variable indevenden)

1.5. Manfaat Penelitian

Pada penulisan riset ini, peneliti mengharapkan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bagi STIAMAK Barunawati Surabaya; hasil dalam tugas akhir ini dapat menambah literatur bagi perpustakaan STIAMAK Barunawati Surabaya, sehingga bermanfaat bagi mahasiswa yang akan meneliti riset serupa.
2. Bagi perusahaan; hasil dari riset ini bisa dijadikan referensi informasi yang digunakan guna meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan dan kepercayaan sesuai dengan harapan perusahaan.
3. Bagi peneliti; hasil dalam riset yang sudah diteliti dapat menambah sumber rujukan bagi penelitian lain yang belum dilaksanakan. Serta menjadikan referensi bagi penelitian lain yang membutuhkan dalam membuat karya ilmiah dengan tema atau objek yang sama.

1.6. Sistematika Penulisan

Didalam tugas akhir ini, dibuatlah sistematis penyusunan guna memberikan gambaran secara universal agar dapat dipahami oleh pembaca. Adapun sistematis penyusunan dalam riset ini sebagai berikut;

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mengulas beberapa hal landan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan dan asumsi didalam penelitian, tujuan yang berkeinginan dicapai dalam riset ini, manfaat penelitian serta sistematis penyusunan yang menjelaskan tugas akhir secara singkat

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengulas beberapa hal tentang teori yang berhubungan dengan pengkajian dan riset yang diperkuat dengan menunjukkan dan hasil riset sebelumnya yang didapat dari beberapa sumber yaitu buku, jurnal serta beberapa literatur yang berkaitan dengan pembahasan riset ini.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini mengulas beberapa perihal subyek dan objek penelitian, suatu pendekatan dalam penelitian, penentuan sampel dan populasi penelitian, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, deskripsi operasionalisasi variabel, hingga teknik yang digunakan untuk menganalisa data serta teknik pengujian hipotesa dalam penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengulas beberapa hal tentang pengamatan subyek dan obyek penelitian, hasil penyebaran kuisioneri, pengumpulan data-data dari hasil analisa serta pengelolaan data lebih lanjut.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengulas beberapa perihal tentang simpulan atas inti pembahasan yang diiringi dengan saran bagi instansi terkait selaku objek penelitian guna membenahi kekurangan yang ada serta anjuran pada perkembangan penelitian yang akan datang.