

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan impor dan ekspor dalam perdagangan internasional secara umum, dapat dikatakan sebagai roda penggerak dalam perekonomian nasional bagi negara karena pengaruh kegiatan ini dapat mempengaruhi kemajuan ekonomi. Adanya ekspor impor berdampak pada produk domestik bruto (PDB) yang menjadi faktor pemicu laju pertumbuhan ekonomi. Untuk menunjang laju pertumbuhan ekonomi suatu negara perlu dipersiapkan strategi untuk membuka transformasi ekonomi dan aliran modal melalui pelaksanaan rencana pertumbuhan dalam perdagangan internasional (Dai et al., dalam Ngatikoh dan Akhmad, 2020). Kegiatan impor dan ekspor akan memberikan dampak bagi perusahaan untuk melakukan taktik bisnis terbaik yang diterapkan di dunia, serta penerapan kemajuan teknis mutakhir yang memicu peningkatan mutu produk.

Pencapaian dan kinerja suatu bangsa dalam pembangunan ekonomi diukur dengan menggunakan indikator impor dan ekspor (Sedyaningrum et al., dalam Ngatikoh dan Akhmad 2020). Menurut Mustika et al., dalam Ngatikoh dan Akhmad (2020), Kegiatan tersebut berkontribusi pada pendapatan nasional, yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. Jika nilai ekspor melebihi nilai impor atau jika net ekspor positif.

Kegiatan impor dan ekspor merupakan poin penting dalam laju perkembangan industri suatu negara. Indonesia berhasil masuk dalam perdagangan internasional yang mengakibatkan berkurangnya hambatan perdagangan dan meningkatnya persaingan. Ketika ada permintaan untuk komoditas dan jasa yang tidak dapat dipenuhi secara lokal, atau ketika barang dan jasa lebih murah atau lebih berkualitas di negara lain, maka terjadilah perdagangan produk dan jasa antar negara. Dalam meningkatkan kualitas perdagangan internasional, suatu perusahaan perlu memahami taktik bisnis dalam mengatasi suatu hambatan perdagangan, yakni dengan meningkatkan fasilitas perdagangan. Fasilitas perdagangan adalah pengoptimalan dan sinkronisasi

prosedur perdagangan internasional, yang menjadi bagian dari kegiatan dalam pengumpulan, penyajian, transmisi, dan pemrosesan data yang digunakan untuk pergerakan barang dalam perdagangan internasional; praktik, prosedur (WTO 1998) (Chairunnisa, 2020).

Dalam menghadapi persaingan yang ketat di bidang ekspor impor yang dilakukan oleh PT Andalan Pacific Samudra, para pelaku usaha berusaha untuk memberikan layanan semaksimal mungkin kepada konsumen. Terdapat beberapa taktik yang dapat dilakukan seperti meningkatkan tatanan dekorasi ruangan yang nyaman dan menarik. Dengan demikian akan terciptanya kepuasan pelanggan dan memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan, sehingga dapat menanamkan loyalitas dari diri pelanggan tersebut. Adapula yang menyediakan layanan program keanggotaan dan sistem komentar tamu dalam bentuk kritik dan saran supaya mendapatkan umpan balik dari pelanggan.

Tujuan utama perusahaan adalah untuk menghasilkan konsumen yang puas. Sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dengan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin adalah salah satu strategi untuk mendapatkan pangsa pasar. Jika suatu perusahaan dianggap mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, maka perusahaan tersebut akan mampu mendapatkan konsumen dalam jumlah besar.

Pelanggan yang mendapatkan kepuasan dan memberikan loyalitasnya akan menjadi peluang yang strategis untuk menarik pelanggan baru melalui promosi yang dilakukan secara mulut ke mulut dan memberikan pelayanan yang optimal. Mempertahankan pelanggan yang loyal akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan mengganti pelanggan baru, sebab memperoleh pelanggan baru akan memakan biaya yang besar daripada mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Sebagian besar perusahaan juga mengenali hubungan antara fokus pelanggan dan kepuasan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang memfokuskan pelayanannya untuk meraih kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong (dalam Veronica et al, 2018), kepuasan pelanggan mengacu pada seberapa layak kualitas yang didapatkan dari suatu

produk dalam memuaskan harapan pelanggan. Jika kualitas produk melebihi harapan pelanggan, pembeli akan puas dan memiliki ingatan yang bagus atas produk tersebut. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan memiliki makna seberapa besar sentimen pelanggan setelah mengevaluasi hasil yang didapati dengan harapannya. Ketidakpuasan berjalan seiring dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dikatakan sebagai penilaian dan perbandingan atas apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan produk yang didapat.

Sebagian orang sudah tidak asing lagi dengan frasa "ekspektasi". Ekspektasi hanyalah sebuah keinginan agar sesuatu terjadi. Ekspektasi konsumen dianggap memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengevaluasi kualitas layanan dalam industri jasa. Kepuasan pelanggan terkait erat dengan harapan pelanggan, yang merupakan gagasan tentang pemberian layanan yang berfungsi sebagai tolok ukur atau titik acuan dalam bertindak ketika kinerja dipertimbangkan. Harapan atau ekspektasi pelanggan, serta penerapan bauran pemasaran, semuanya dapat berdampak pada kebahagiaan pelanggan. Harapan pelanggan dianggap memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi bagaimana sebuah perusahaan beroperasi untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan akan menggunakan ekspektasi mereka sebagai tolok ukur atau acuan dalam memilih layanan yang diberikan setiap perusahaan ketika menilainya.

Pengalaman Pelanggan Sebelumnya dengan PT Andalan Pacific Samudra juga dapat mempengaruhi ekspektasi mereka. Jika pelanggan memiliki pengalaman positif, mereka cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap perusahaan di masa depan. Sebaliknya, jika mereka memiliki pengalaman negatif, ekspektasi mereka mungkin lebih rendah.

Penilaian subyektif pelanggan atas keuntungan yang diperoleh dari produk atau jasa PT Andalan Pacific Samudra disebut sebagai persepsi nilai pelanggan. Nilai persepsi ini mencakup persepsi pelanggan tentang sejauh mana produk atau layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka dalam hal kualitas, keandalan, kegunaan, harga, kepuasan pengguna, kepraktisan, dan faktor-faktor lain yang dianggap penting.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sujana dan Pandu (2018) tentang Pengaruh Ekspektasi Konsumen, Nilai Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ekspektasi, pengalaman, dan persepsi nilai customer pada PT. Andalan Pacific Samudra hasilnya adalah kepuasan customer dapat tercapai dipengaruhi oleh ekspektasi, pengalaman, dan persepsi nilai customer. Temuan menyimpulkan bahwa penting bagi departemen pemasaran untuk fokus pada pengembangan dan meningkatkan kualitas produk dan/atau layanannya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.

Dari hasil penelitian dahulu yang dilakukan oleh Sujana dan Pandu dibandingkan dengan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu tentang Pengaruh Ekspektasi, Pengalaman, Dan Persepsi Nilai Customer Terhadap Kepuasan Customer. Kutipan artikel yang diambil merupakan referensi untuk pengembangan penelitian yang diangkat oleh peneliti dalam bidang jasa ekspor dan impor barang pada PT. Andalan Pacific Samudra.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin menganalisis permasalahan yang muncul di PT Andalan Pacific Samudra dengan judul “Pengaruh Ekspektasi, Pengalaman, Dan Persepsi Nilai Customer Terhadap Kepuasan Customer Pada PT. Andalan Pacific Samudra”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti membuat batasan masalah pada pengaruh ekspektasi, pengalaman dan persepsi nilai konsumen terhadap kepuasan konsumen dari hasil yang di dapat pada PT. Andalan Pacific Samudra.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, penulis merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer pada PT. Andalan Pacific Samudra?

2. Apakah pengalaman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer pada PT. Andalan Pacific Samudra?
3. Apakah persepsi nilai customer berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer pada PT. Andalan Pacific Samudra?
4. Apakah ekspektasi, pengalaman, dan persepsi nilai customer secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer pada PT. Andalan Pacific Samudra?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas maka terdapat tujuan dari penelitian ini adalah yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh ekspektasi terhadap kepuasan customer pada PT. Andalan Pacific Samudra;
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman terhadap kepuasan customer pada PT. Andalan Pacific Samudra;
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi nilai customer pada PT. Andalan Pacific Samudra;
4. Untuk mengetahui dan menganalisis ekspektasi, pengalaman, dan persepsi nilai customer secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan customer pada PT. Andalan Pacific Samudra.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil tersebut diharapkan sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Peneliti  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau referensi dalam penelitian yang akan datang.
2. Manfaat Bagi PT. Andalan Pacific Samudra  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan manajemen pada saat peneliti melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan di PT Andalan Pacific Samudra.

## **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan komponen yang saling berkaitan di antara masing-masing bagian. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bagian bab pertama memuat latar belakang masalah dan rumusan masalah. Selanjutnya terdapat batasan masalah digunakan untuk analisis tidak melenceng kerumusan masalah. Tujuan serta manfaat analisis memiliki beberapa manfaat yang perlu diambil.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian bab kedua memuat atas banyaknya konsep yang menunjang terhadap penelitian ini. Teori-teori tersebut diteliti lagi dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Sumber tidak hanya dari buku-buku referensi, tetapi juga dari sumber-sumber yang berhubungan dengan analisis tersebut.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian bab ketiga memuat metode yang yang digunakan dalam penelitian dan kerangka berpikir yang peneliti gunakan, serta hipotesis analisis penelitian.

### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Metode dan teknik yang digunakan dalam analisis terdapat dalam bagian ini. Bagian ini menjelaskan populasi dan sampel yang digunakan, serta metode kuantitatif yang digunakan

### **5. BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian yang telah dilakukan oleh penulis