

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara maritim yang terdiri dari ribuan pulau yang membentang dari ujung sabang hingga marauke dan memiliki ragam hasil bumi, laut dan tambang yang sangat potensial dikembangkan untuk di eksplorasi demi kesejahteraan bangsa.

Pelabuhan menjadi tempat kegiatan ekonomi dan pemerintahan dalam pemberian jasa pelayanan, serta tidak lupa akan peran para kompetitor maupun distributor akan pemenuhan kebutuhan hidup bangsa ini, Hampir 95% kegiatan distribusi barang dan jasa dilakukan melalui laut karena lebih menguntungkan daripada melalui darat maupun udara, Dikarenakan kapal dapat memuat barang dengan volume yang besar dan biaya yang murah. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu “kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat ataupun waktu perputaran kapal yang cepat’ (Elfrida, 2011), Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, pelabuhan diartikan sebagai tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Keputusan memilih adalah sebuah proses untuk mengambil keputusan yang diawali dengan pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan memilih dan diakhiri dengan perilaku pasca pembelian. Keputusan memilih konsumen sangat penting untuk diteliti sebab ketika menciptakan suatu jasa, perusahaan berharap agar konsumen memakai jasa tersebut dengan frekuensi tinggi, memakai produk tersebut dalam jumlah

banyak serta perusahaan berharap agar nilai pembelian tinggi karena dengan begitu volume penjualan perusahaan akan meningkat sehingga keuntungan menjadi besar. Dalam keputusan memilih terdapat unsur-unsur yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan memilih jasa yaitu kepercayaan, komitmen dan harga.

Kepercayaan adalah kemauan seseorang atau sekelompok orang untuk mau memberi keyakinan pada seseorang yang ditujunya. Kepercayaan adalah suatu keadaan psikologis dimana pada saat seseorang menganggap sesuatu dengan benar. Jika kita yakin dalam satu hal maka kepercayaan akan muncul, keyakinan dan kepercayaan sangat erat kaitannya satu sama lain dalam hidup, contohnya adalah pada saat kesulitan menghampiri kita maka sangat diperlukan sikap keyakinan dan kepercayaan agar kesulitan yang kita alami dapat kita lewati. Adanya kepercayaan konsumen terhadap jasa akan menciptakan rasa aman serta mengurangi persepsi konsumen akan resiko dalam memilih suatu jasa.

Komitmen merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. komitmen dalam hal ini dapat dilihat merasakan kepuasan dan kenyamanan yang disediakan oleh pihak agen sehingga mereka merasa puas dan percaya dengan kualitas layanan yang ada dan membuat mereka selalu menjadikan pilihan utama untuk memilih suatu jasa.

Harga merupakan komponen penting atas suatu produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga tersebut. Harga juga mengambil peran penting karena harga merupakan bagian dari factor yang mempegaruhi konsumen dalam memilih jasa perusahaan demi memenuhi keinginan mereka, karena dengan harga yang optimal konsumen akan merasa puas dan mereka akan menggunakan jasa perusahaan lagi tanpa ragu.

PT Dian Samudera *line* adalah salah satu badan usaha jasa transportasi yang bergerak pada transportasi laut, perminataan kapal pandu, cuaca dan lamanya

kepengurusan dokumen. produktivitas pada proses bongkar dan muat adalah kecepatan perusahaan bongkar muat dalam memindahkan kontainer dari kapal (*vessel*) menuju *trailer* dan sebaliknya dengan menggunakan satuan kontainer per jam.

Setiap perusahaan selalu membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang baik terhadap pelanggan serta komitmen terhadap pelanggan atas yang diberikan dengan kepuasan yang maksimal. Namun, seiring berkembangnya zaman ke arah modernisasi yang global pemakai jasa pelayaran mengalami kenaikan per tahun yang dapat dilihat pada tabel 1.1 hasil kepuasan pelanggan dari tahun ke tahun PT Dian samudera *line*.

Tabel 1.1 Data kepuasan pelanggan PT Dian samudera *line*

NO	Tahun	kepuasan pelanggan
1	2017	83 unit
2	2018	102 unit
3	2019	158 unit

Sumber: PT. Dian Samudera *line*

Salah satu strategi yang dilakukan perusahaan yaitu dengan mencermati permintaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Perubahan dari orientasi produk kepada orientasi pasar menjadikan perusahaan harus selalu mengikuti perubahan yang terjadi di pasar. Perusahaan harus selalu mengikuti keinginan dan kebutuhan pelanggan yang selalu berubah, menciptakan produk-produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan mempelajari secara kontinyu kemungkinan keuntungan yang akan diperoleh atas jasa yang dilakukan. Tujuan akhir dari konsep adalah berorientasi pada kepuasan sehingga pelanggan tetap loyal terhadap jasa yang ditawarkan.

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di PT Dian Samudera *Line* yang merupakan perusahaan jasa

pengiriman barang dan nantinya penulis akan mengambil responden dari pelanggan. Sehingga penulis menyusun penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA AGEN PELAYARAN DI PT DIAN SAMUDERA LINE ”**.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada pengaruh kepercayaan, komitmen dan harga terhadap keputusan memilih jasa agen di PT Dian Samudera *Line* pada tahun 2020.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, Maka telah ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepercayaan pelanggan secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan memilih jasa agen pelayaran pada PT.Dian samudera *line*.?;
2. Apakah komitmen pelanggan secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan memilih jasa agen pelayanan pada PT.Dian samudera *line*.?;
3. Apakah harga secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan memilih jasa agen pelayanan pada PT.Dian samudera *line*.?;
4. Apakah kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan dan harga berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan memilih jasa agen pelayanan pada PT.Dian samudera *line*.?.

1.4 Tujuan Penelitian

Menurut uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kepercayaan terhadap keputusan pembeli;
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara komitmen terhadap keputusan pembeli;
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara harga terhadap

keputusan pembeli;

4. Apakah kepercayaan, komitmen dan harga berpengaruh simultan terhadap keputusan memilih di PT.Dian samudera line?.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang bersangkutan dan berikut manfaat yang akan diperoleh:

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah pengetahuan dan kemampuan penulis dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan penulis tentang penerapan ilmu baik secara teori maupun praktik;
 - b. Untuk mengetahui pengaruh dari kepercayaan, komitmen dan harga terhadap keputusan memilih.

2. Bagi Perusahaan

Digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam mengayomi pelanggan.

3. Sebagai acuan perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan Bagi Pembaca
 - a. Sebagai sarana pembaca untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap sumber informasi;
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika yang digunakan oleh penulis dikelompokkan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN.

Pendahuluan merupakan bab yang berisikan Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan dan Definisi Operasional.

BAB II LANDASAN TEORI.

Bab ini berisi tentang deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN.

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.

Merupakan bab terpenting dalam penulisan skripsi. Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.

Merupakan bab yang berisikan tentang kesimpulan dan saran – saran bagi perusahaan.