

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu mata rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan perekonomian pada suatu negara. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang maka tidak dapat diharapkan tercapainya suatu hasil yang maksimum dan memuaskan bagi perkembangan ekonomi di negara tersebut.

Bermunculannya perusahaan-perusahaan jasa *freight forwarding*, terutama di kota-kota besar di Indonesia akan membuat masyarakat memiliki pilihan yang lebih banyak sebelum menentukan perusahaan jasa *Freight forwarding* mana yang memiliki *service* lebih baik dibandingkan dengan perusahaan jasa *Freight forwarding* lainnya. Dengan demikian perusahaan jasa *freight forwarding* harus mampu memberikan *service* yang lebih baik agar kelangsungan perusahaan dapat terus terjaga. Pada bisnis jasa, pelanggan merasa puas jika telah mampu memenuhi keinginan atau minimal sesuai dengan harapan sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya guna memenuhi kebutuhan pelanggan, salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai di tujuan.

Berdasarkan buku *Standard Trade and Industry Directory of Indonesia* 2006 dapat diidentifikasi beberapa bidang yang memiliki keterkaitan dengan sektor logistik. Perusahaan yang dominan adalah usaha dalam bidang *Shipping* dan *freight forwarding* yang totalnya mencapai 81,88% dari keseluruhan jumlah industri logistik di Indonesia. Selain itu, beberapa jenis layanan lain yang bergerak dalam bidang industri logistik adalah *kontainer, courier, packaging, rail transport, road transport, storage, tanker dan warehouse*. Jumlah perusahaan terbesar melayani jasa pelayaran/angkutan laut yaitu sejumlah 1.669 (seribu enam ratus enam puluh sembilan) perusahaan atau 43,83% (empat puluh tiga koma delapan puluh tiga persen), disusul pengurusan dokumen (*freight forwarding*) sebesar 1.449 (seribu empat ratus empat puluh sembilan) perusahaan atau 38,05% (tiga puluh delapan koma nol lima persen). Kedua jenis layanan tersebut mendominasi jasa pelayanan sektor logistik yang ada, sementara sisanya dimiliki oleh jasa warehouse 3,83% (tiga koma delapan puluh tiga persen), courier 3,28% (tiga koma dua puluh delapan persen), serta jasa layanan lainnya yang memiliki prosentase dibawah 3% (tiga persen). Jumlah perusahaan terkait dengan logistik berdasarkan deskripsi layanan yang diberikan adalah *shipping and forwarding agents, cargo, sea transport* memiliki jumlah perusahaan yang terbesar yaitu 854 (delapan ratus lima puluh empat) atau 22,43% (dua puluh dua koma empat puluh tiga persen), disusul freight brokers 621 (enam ratus dua puluh satu) perusahaan atau 16,31% (enam belas koma tiga puluh satu persen) dan *shipping and forwarding agents international* sebanyak

424 (empat ratus dua puluh empat) perusahaan atau 11,13% (sebelas koma tiga belas persen). Jenis layanan lainnya hanya dilayani beberapa perusahaan yang memiliki prosentase dibawah 10% (sepuluh persen). Hal ini menunjukkan penyebaran jenis kegiatan yang cukup merata di luar kedua jenis layanan dominan tersebut yang totalnya mencapai 49,87% (empat puluh sembilan koma delapan tujuh persen).

PT. ACW Indonesia adalah salah satu perusahaan jasa *freight forwarding* yang bertaraf International dengan pelayanan yang khusus melayani jasa pengangkutan domestik dan International seperti: jasa *freight forwarding* dan Expedisi Muatan Kapal (EMKL), *Custom Clearance*. yang lengkap dan memudahkan para pelanggannya melakukan pengiriman barang. Karena semua kegiatan pengiriman barang sudah tersedia, kepercayaan dan tanggung jawab setiap order sangat diperhatikan, karena ini adalah salah satu tujuan utama perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Pada bisnis jasa *freight forwarding* jika pelanggan telah mampu memenuhi keinginannya atau minimal sesuai dengan harapan. perusahaan harus lebih meningkatkan kinerjanya guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai tujuan. Dalam hal ini PT. ACW Indonesia berusaha memberikan pelayanan yang optimal, dimana beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih, guna tercapai kepuasan pelanggan. Dan

perusahaan juga perlu merumuskan strategi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas yang pada akhirnya akan mempengaruhi peningkatan jumlah order.

Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dari suatu organisasi sejak lama, karena itu mempengaruhi pelanggan untuk tetap menggunakan barang maupun jasa serta mempengaruhi pangsa pasar perusahaan jasa *Freight forwarding* dalam menjalankan usahanya. Jika itu terwujud imbasnya bisa dirasakan oleh pengusaha tersebut, yakni angka permintaan (*demand*) terhadap produk layanan yang diberikan semakin meningkat. Bagi pelanggan kepuasan pelayanan yang diterimanya menjadi suatu acuan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menjual jasa layanannya dan pada akhirnya pelanggan akan melakukan pembelian atau pemakaian kembali produk atau jasa dari perusahaan, sehingga menjadi keuntungan besar bagi perusahaan, pendapatan akan meningkat perusahaan akan terus berkembang dengan melihat tingkat kepentingan dari pelanggan atas kepuasan yang diterimanya.

Dari uraian di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan *Freight forwarding* dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *FREIGHT FORWARDING* PT. ACW INDONESIA”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terlihat ada berbagai masalah yang dihadapi oleh PT ACW Indonesia antara lain:

1. Bagaimana pelayanan yang selama ini diberikan oleh PT. ACW Indonesia
2. Adanya keluhan dan komplain terhadap pelayanan *Customer Service*
3. Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. ACW Indonesia

C. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* PT. ACW Indonesia dalam melayani konsumen?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. ACW Indonesia?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT ACW Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* terhadap PT. ACW Indonesia
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT ACW Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT ACW Indonesia

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan agar dihasilkan penelitian yang lebih terarah dan terperinci.

BAB I Pendahuluan

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, maksud dan tujuan penelitian, pokok permasalahan, pembatasan masalah serta membuat sistematika penulisan laporan.

BAB II Landasan Teori

Merupakan penjelasan secara terperinci mengenai pengertian pokok dari teori-teori menurut para ahli tentang penelitian yang diteliti dan digunakan sebagai landasan untuk pemecahan permasalahan.

Juga memberikan penjelasan secara garis besar metode yang digunakan peneliti sebagai kerangka pemecahan masalah

BAB III Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Di bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan analisis data definisi operasional dan variable.

BAB IV Gambaran Umum Perusahaan

Menjelaskan gambaran mengenai PT ACW Indonesia, mulai dari sejarahnya, struktur organisasi perusahaan, job description sampai pelayanan yang diberikan

BAB V Analisis Hasil Dan Pembahasan

Menjelaskan mengenai pembahasan terhadap hasil perhitungan dan pengolahan data disertai dengan analisisnya. serta pengolahan data yang menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini juga menjelaskan mengenai analisa dari hasil pengolahan data yang telah diperoleh melalui SPSS

BAB VI Kesimpulan Dan Saran

Dalam bab ini akan dikemukakan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan masukan dan berguna bagi perusahaan.