# BAB I PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Terdorongnya pertumbuhan ekonomi dipengaruhi oleh laju pertumbuhan penduduk dan bidang usaha yang semakin meluas. Diiringi dengan meningkatnya perekonomian global mengakibatkan integrasi dengan negara lain tidak ada batasan, sehingga membantu untuk mempermudah masuk dan keluarnya barang dari suatu negara ke negara lain. Kegiatan ekonomi secara global tersebut melibatkan dua negara atau lebih guna memproduksi atau membutuhkan suatu barang.

Terjadinya kegiatan ekspor impor antar negara-negara yang bersangkutan sangat umum terjadi. Hal ini dikarenakan tiap-tiap negara memiliki kebutuhan akan suatu produk yang berbeda-beda sehingga dalam memenuhi kebutuhannya tersebut perlu melakukan ekspor impor dari negara lainnya. Dalam kegiatan ekspor impor, terdapat melibatkan banyak pihak penyedia jasa yang mendukung kelancaran kegiatan tersebut, salah satunya yaitu Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) sebagai *Freight Forwarder.* Penyedia jasa seperti Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) sebagai *Freight Forwarder* secara umum perlu memperhatikan faktor- faktor yang berpengaruh pada penggunaan jasa tersebut.

Adanya persaingan bisnis yang ketat, terutama dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa yang semakin meningkat, para penyedia jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) sebagai *Freight Forwarder* harus mampu

1

memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat bersaing sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa yang dilakukan oleh pengguna jasa. Proses pengambilan keputusan pada setiap pengguna jasa pada dasarnya merupakan tindakan tiap individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan jasa yang telah ditawarkan.

Menurut Waani (2022) pembelian konsumen adalah pemilihan atas tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Berdasarkan pengertian tersebut konsumen memilih dari beberapa pilihan yang ada. Konsumen memasuki tahap keputusan pembelian atau sudah dihadapkan pada pilihan saat menggunakan jasa sebelumnya, sehingga pada tahap ini konsumen melakukan evaluasi saat keputusan pembelian atau menggunakan jasa berdasarkan pilihan yang telah ditentukan (Yunianto, 2021).

Keputusan untuk menggunakan layanan bergantung pada apakah layanan yang disediakan memenuhi harapan, apakah memberikan manfaat, dan apakah memenuhi kebutuhan pelanggan sendiri. Saat membuat keputusan pengambilan atau menggunakan layanan, konsumen melewati beberapa fase atau proses. Menurut Kotler (2017) proses pembelian atau penggunaan jasa terdiri dari tahapan kejadian yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi, keputusan penggunaan jasa, serta perilaku pasca pembelian atau penggunaan jasa. Dalam keputusan penggunaan jasa terdapat beberapa elemen yaitu pemilihan jasa, pilihan merek jasa, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan metode pembayaran (Kotler & Armstrong, 2017).

Menurut Kotler (2017), untuk mencapai kepuasan serta loyalitas pelanggan, perlu kualitas pelayanan yang baik serta dipengaruhi oleh citra perusahaan. Citra perusahaan merupakan pandangan masyarakat terhadap suatu perusahaan. Setiap penyedia jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) sebagai *Freight Forwarder* perlu citra positif di mata masyarakat, hal ini dikarenakan akan menentukan sikap dan tindakan tiap individu terhadap perusahaan tersebut. Menurut Sutisna (2016) citra perusahaan merupakan suatu identitas sebuah perusahaan, di mana perusahaan memiliki citra yang berbeda-beda dalam pandangan publik yang didapatkan dari setiap waktu. Dalam citra perusahaan terdapat beberapa elemen yaitu kepribadian (*personality*), reputasi (*reputation*), nilai (*value*), dan identitas perusahaan (*corporate identity*).

Dalam menentukan keputusan penggunaan jasa, harga layanan juga menjadi salah satu pengaruh yang kuat. Menurut Tjiptono (2014) harga merupakan jumlah mata uang yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menukar dengan layanan yang disediakan. Konsumen yang memiliki persepsi harga yang sesuai dengan suatu jasa atau layanan dapat langsung menentukan untuk membeli atau menggunakan jasa tersebut. Hal ini dikarenakan konsumen dapat menilai secara langsung bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan harapannya.

Hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi konsumen. Seperti adanya fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Fasilitas memiliki peran untuk menunjang jalannya pemberian jasa ke konsumen. Menurut Rutjuhan & Ismunandar (2020) apabila tingkat harga yang ditawarkan hampir sama dan penyedia jasa memberikan fasilitas semakin

lengkap, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat dan pelanggan akan memprioritaskan perusahaan sebagai pilihan utamanya karena persepsi yang dirasakan terhadap fasilitas yang ada (Rutjuhan & Ismunandar, 2020). Dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa elemen seperti bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan transportasi selalu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan atas kegiatan pemasaran jasa pelayanan. Keberhasilan dalam memperoleh omzet penjualan ditentukan dari tingkat kepuasan pelanggan yang ditimbulkan dari efek dimensi kualitas pelayanan yang diberikan. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan itu sendiri, oleh karena itulah pelayanan pelanggan hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkembang, peranan industri jasa pengiriman barang (Ekspedisi) semakin dibutuhkan masyarakat karena seiring dengan pendristribusian akan suatu barang. Ketatnya persaingan pada usaha pengiriman barang terlihat dengan gencarnya penawaran yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan lain, baik dari segi pelayanan maupun dari segi harga. Perusahaan jasa mempunyai tujuan untuk memperlancar dan membantu pelaksanaan perdagangan ekspor impor sehingga mempermudah pembeli (*importir*) dan penjual (*eksporter*) dalam melaksanakan transaksinya. Dengan luasnya pangsa pasar yang ada, maka PT. Mendoet Lintas

Contena (Melinco) dapat ikut mengambil porsi keuntungan dari bisnis jasa pengirimana barang ini.

PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang ekspor dan impor. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dan *international freight forwarding*. PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) memiliki izin usaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB) 8120012272327 dan nomor Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan 060100/000162/19.09.2001. Beralamat di Jl. Kelengan Kebon 22G, Kelurahan Kembangsari, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Dari tahun ke tahun PT. Mendoet Lintas Contena selalu mencatat pembukuan penjualan yang dapat dilihat dibawah ini:

**Data Penjualan PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) 2017-**

**2021**

1.500.000.000

1.407.687.879 1.405.250.694

1.308.609.427

968.666.866

1.071.070.417

1.000.000.000

570.610.

500.000.000

416.507.025 439.967.992

306.077.952

347.987.280

0

2017

2018

2019

Tahun

2020

2021

Export

Import

Laju Grafik

Laju Grafik2

783

Penjualan

# Grafik 1.1 Data Penjualan Jasa Pengurusan Dokumen Ekspor dan Impor PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) 2017-2021

Sumber: PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco), periode 2017-2021.

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan bahwa jumlah transaksi periode 2017- 2021 menunjukkan data yang fluktuatif. Pada tahun 2017 terdapat total penjualan jasa pengurusan dokumen ekspor dan impor sejumlah Rp1.539.277.649,00. Pada tahun 2017 justru mengalami penurunan ke tahun 2018 dengan jumlah penjualan Rp1.824.194.904 atau mengalami perubahan sebesar 118,5% dan nilai pertumbuhan menurun menjadi -18,5%. Kemudian mengalami kenaikan transaksi pada tahun 2019 menjadi Rp1.845.218.686 atau mengalami perubahan sebesar 101,15% dan nilai pertumbuhan sebesar 1,15% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, mengalami penurunan yang signifikan yaitu perubahan sebesar 74,63% dan nilai pertumbuhan menurun menjadi 25,37% serta pada tahun 2021 mengalami perubahan sebesar 120,29% dan nilai perumbuhan naik menjadi 20,29%.. Menurut grafik tersebut, terdapat penurunan dan kenaikan dari penggunaan jasa pengurusan dokumen ekspor impor pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco). Hal ini disebabkan banyaknya perusahaan sejenis yang saling bersaing dalam memberikan penawaran harga dan kualitas pelayanan. Dilansir dari Dinas Perhubungan Kota Semarang, terdapat kurang lebih 200 perusahaan sejenis dalam bidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) sebagai *freight forwarder*, beberapa perusahaan pesaing sejenis sudah memiliki web atau media sosial yang memudahkan konsumen untuk mengakses jasa yang ditawarkan, dan juga dapat langsung terhubung dengan *contact person* yang tertera, sehingga memudahkan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Selain itu, adanya 6andemic *Covid*-19 juga menyebabkan kurang optimalnya karyawan PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco)

dalam memberikan pelayanan kepada konsumen karena beberapa harus melakukan

*work from home* (WFH) sehingga kualitas pelayanan menjadi menurun.

PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) sudah mendapatkan penilaian citra yang cukup baik, ditinjau dari *website* Infobel menyatakan bahwa PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) mendapatkan rating bintang tiga. Harga layanan yang ditawarkan juga bervariatif sesuai dengan masing-masing jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang sudah dibentuk oleh PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) juga dapat dibuktikan dengan kecepatan karyawan dalam penanganan dokumen wajib dan dokumen pelengkap pabean ekspor dan impor.

Penelitian yang dilakukan oleh Novertiza dan Khasanah (2016) degan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepercayaan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Bengkel Las Sinar Baru Di Jepara” yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan dan persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Novertiza dan Khasanah, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2019) dengan judul “Analisis Pengaruh *Service Quality* Dan *Corporate Image* Terhadap *Customer Satisfaction* Serta Implikasinya Terhadap *Customer Loyalty* Pada Konsumen Restoran Meradelima di Jakarta Selatan” yang menyatakan bahwa *service quality,corporate image* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Putri, 2019).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Apriansyah dan Hasanah (2022) berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Pelayanan Terhadap Keputusan

Penggunaan Jasa Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Studi Kasus PT. Pos Indonesia KCP Bagansiapiapi)” yang menyatakan bahwa citra perusahaan dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa (Apriansyah dan Hasanah, 2022).

Banyaknya pesaing bidang jasa pengiriman menyebabkan perusahaan harus berupaya untuk mempertahankan citra perusahaan, harga, kualitas. Untuk dapat tetap bertahan, pihak perusahaan harus dapat menganalisis keluhan - keluhan dari pelanggan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Dengan mempelajari permasalahan yang ada, maka diambil judul Tugas Akhir “Pengaruh Citra Perusahaan, Harga Layanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang”

# Rumusan Masalah

Persaingan di dalam bisnis jasa saat ini sangat berkembang pesat salah satunya jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Dari uraian latar belakang di atas menjadi alasan utama bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam tentang keputusan penggunaan jasa. Oleh karena itu, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

* + 1. Adakah pengaruh secara positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang?
		2. Adakah pengaruh secara positif dan signifikan antara harga layanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena

(Melinco) Semarang?

* + 1. Adakah pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang?
		2. Adakah pengaruh secara positif dan signifikan antara Citra peusahaan, harga layanan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang?

# Tujuan penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah disusun di atas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

* + 1. Untuk mengetahui dan menganalis pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang.
		2. Untuk mengetahui dan menganalis pengaruh harga layanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang.
		3. Untuk mengetahui dan menganalis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang.
		4. Untuk mengetahui dan menganalis pengaruh citra perusahaan, harga layanan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang.

# Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diharapkan dalam penelitian ini adalah :

* + 1. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menerapkan dan menggunakan teori yang didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

* + 1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian di bidang manajemen dan administrasi logistik.

* + 1. Bagi perusahaan

Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh citra perusahaan, harga pelayanan, kualitas pelayanan. terhadap keputusan penggunaan jasa PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang.