BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Permintaan akan barang impor maupun ekspor yang terus meningkat menjadikan peluang untuk para pelaku usaha jasa, terutama pada bidang jasa kepabenan, banyaknya forwarding di setiap daerah pabean Bandar udara maupun pelabuhan menjadikan persaingan dalam usaha jasa kepabenanan itu sendiri, tercatat sudah hampir ribuan logistics maupun forwarding yang tercatat dalam Bea Cukai Indonesia, Berikut beberapa diantaranya :

1. DHL Global Forwarding
2. DB Schenker
3. UPS
4. Panalpina
5. Bollore Logistics, dll.

Beberapa diantaranya sudah memiliki cabang hampir diseluruh dunia, dan terus bertambah. Berikut tercatat dalam top 25 Global Freight Forwarders pada tahun 2018 :

ARMSTRONG & ASSOCIATES, INC.

Rank	Provider	Gross Revenue (US$ Millions)*	Ocean (TEUs)	Air (Metric Tons)
1	DHL Supply Chain & Global Forwarding	28,120	3,225,000	2,150,000
2	Kuehne + Nagel	25,320	4,690,000	1,743,000
3	DB Schenker	19,968	2,203,000	1,304,000
4	DSV	12,411	1,442,348	689,045
5	Sinotrans	10,549	3,740,000	530,100

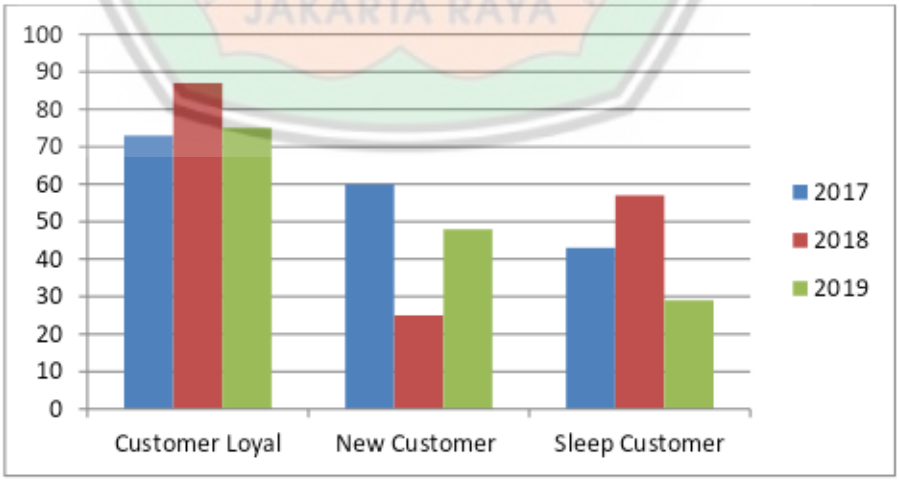
6	Expeditors	8,138	1,167,820	1,011,563
7	Panalpina	6,156	1,484,100	1,038,700
8	Nippon Express	18,781	686,206	899,116
9	UPS Supply Chain Solutions	9,814	600,000	935,300
10	Bolloré Logistics	5,415	873,000	690,000
11	C.H. Robinson	16,631	1,000,000	225,000
12	CEVA Logistics	7,356	786,600	476,600
13	Kerry Logistics	4,875	1,196,607	409,127
14	GEODIS	6,645	798,173	363,451
15	Hellmann Worldwide Logistics	3,646	901,698	578,007
16	Kintetsu World Express	5,310	700,043	600,849
17	Yusen Logistics/NYK Logistics	4,715	815,000	380,000
18	Agility	4,400	710,000	415,000
19	DACHSER	7,602	536,900**	344,900
20	Hitachi Transport System	6,283	532,000	300,000
21	Damco/Maersk Logistics	6,082	639,132	175,502
22	Toll Group	5,980	503,400	106,600
23	XPO Logistics	10,850	131,500	72,600
24	Logwin	1,346	600,000	180,000
25	Mainfreight	2,038	342,741	127,418

Gambar 1.1
A&A's Top 25 Global Freight ForwardersArmstrong & Associates

Bollore yang tercatat dalam urutan 10 tersebut yakin mampu dengan total gross revenue US Milion 5,415, untuk selalu menjadi forwarding yang terus melangkah lebih maju dan dengan cabang yang ada hampir di seluruh dunia Bollore yakin bisa terus membantu setiap perusahaan dalam memasok rantai pasok barang baik jalur laut maupun jalur udara mereka.

Banyaknya forwarding yang ada pun menjadikan para customer sulit dalam menentukan dan akan menaruh barang yang dipercayakan kepada para forwarder, oleh karena itu kualitas pelayanan yang ada pun beragam, dari yang hanya sebatas pengiriman barang dan ada juga yg total dalam pengiriman barang dari Negara asal barang yang akan di impor serta fasilitas yang dimiliki setiap forwarder pun beragam. Pada hal ini Bollore Logistics memiliki kualitas yang lebih unggul dari para pesaing dimana bollore memiliki cabang di hampir seluruh

dunia dan memiliki pergudangan sendiri untuk membantu para importer serta dari segi fasilitas bollore hampir tersedia di beberapa Bandar udara atau pelabuhan utama yang sering banyak melakukan kegiatan impor maupun ekspor, jadi untuk memudahkan proses pengeluaran barang maupun pemasukan barang pada Bandar udara dan pelabuhan sekitar, pelayanan yang ditawarkan oleh Bollore logistics pun bervariasi tergantung permintaan dari Negara asal barang dan permintaan dari pemilik maupun penerima barang. Ketersediaan armada yang dimiliki oleh Bollore Indonesia menjadikan masalah pada pengiriman barang menjadi lebih efektif. Dalam hal ini pihak sales senantiasa menawarkan atas jasa yang dimiliki oleh Bollore Logistics guna membantu para customer dalam kegiatan ekspor maupun impor, tercatat dalam data pada 3 tahun terakhir pihak sales membagi para customer dalam beberapa kategori yang menjadikan acuan pihak sales dalam bekerja lebih efektif lagi, diantaranya menjadikan customer dalam beberapa arti seperti Customer Loyal yang berarti customer terus menggunakan jasa Bollore dan melakukan repeat order secara terus menerus, lalu ada New Customer yang berarti customer baru yang menggunakan jasa Bollore Logistics, dan yang terakhir adalah Sleep Customer yang berarti Customer tersebut pernah menggunakan jasa Bollore Logistics namun tidak melakukan repeat order atau tidak pernah menggunakan jasa Bollore Logistics kembali, dan dalam hal ini pihak sales perlu mencari solus agar jumlah Sleep Customer ini tidak bertambah.



Gambar 1.2
Data olahan penggunaan jasa dari tahun 2017-2019

Bollore logistics Memiliki regulasi kompleks yang berhubungan dengan regional perusahaan di Singapura maupun negara asal yaitu Perancis sehingga berpengaruh dalam flexibilitas terhadap aturan logistik di Indonesia terutama dalam proses pengeluaran dan pemasukan kargo ke Pelabuhan atau Bandara udara setempat yang diawasi oleh pihak Bea dan Cukai. Banyaknya kepercayaan atas barang yang dititipkan oleh Customer menjadikan Bollore Logisics terus menjadi logistics yang terdepan dan tetap terus menjaga kepuasan atas customernya serta sigap dalam menghadapi segala komplain terkait pengiriman barang hingga proses pengeluaran barang. Berikut terlampir data sales pada pengguna jasa dalam 3 tahun terakhir yang menjadikan Sales Bollore Logistics yang disajikan dalam tabel :

Tabel 1.3

Data Penggunaan jasa Customs Clearance tahun 2017-2019

YEAR	Customer Loyal	New Customer	Sleep Customer
2017	73	60	43
2018	87	25	57
2019	75	48	29
TOTAL	**235**	**133**	**129**

Dari fenomena tersebut sebagai konsekuensinya, pihak sales harus senantiasa memahami perilaku pelanggan secara keseluruhan agar dapat merumuskan strategi pemasaran dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih jauh tema ini dengan memilih judul **"Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Bollore Logistics Indonesia"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, adalah rumusan masalah yang kami simpulkan :

1. Apakah ada pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?

3. Apakah ada pengaruh citra perusahaan dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Untuk Mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para penggunanya, antara lain:

1. Bagi Perusahaan, perusahaan hendaknya mampu mempertahankan dan terus meningkatkan Citra Perusahaan dan kualitas pelayanan yang sudah ada serta menjaga setiap kepuasan pelanggan agar terus menggunakan jasa Bollore Logistics.
2. Bagi Karyawan hendaknya mampu memberikan citra perusahaan dan kualitas yang baik lagi guna meyakinkan pelanggan atas kinerja kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka sangatlah luas dan banyak masalah yang dihadapi. Maka penulis membatasi ruang lingkup penulisan skripsi ini agar sasaran dan pokok pembahasan ini dapat tercapai dengan baik dan tepat. Maka berikut adalah pembatasan masalah

1. Pada penulisan ini hanya membahas terkait citra perusahaan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan dalam Penggunaan Jasa. Dalam artian pembahasan hanya berada pada divisi *marketing export and import.*

Analisis Pengaruh.., Putra Hadi Kusuma, Fakultas Ekonomi 2020

2. Ada beberapa data yang tidak bisa diberitahu pihak sales terkait Harga Customer yang berbeda beda dan di rahasiakan agar tidak tersebar pada pihak pesaing.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami penulisan ini, sistematika penulisan dilakukan dengan membagi pembahasan dalam lima bab sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Latar belakang masalah merupakan dasar pemikiran untuk melakukan penelitian ini. Sedangkan rumusan masalah merupakan permasalahan yang menjadi fokus penelitan. Tujuan dan manfaat penelitian mengungkapkan hasil yang dicapai melalui penelitian ini dan dapat dimanfaatkan oleh dealer. Sistematika penulisan menjelaskan tentang uraian ringkas dari setiap bab dalam skripsi ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori-teori, teori-teori produk jasa, teori-teori kepuasan pelanggan dan Servqual yang mendasari penelitian, kerangka berfikir penelitian serta hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran mengenai metode yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu termasuk tentang desain penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, jenis instrument yang digunakan dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari deskripsi hasil penelitian, dan hasil analisis Analisis PT. Bollore Logistics Indonesia dengan metode ***Servqual***. Bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi

Analisis Pengaruh.., Putra Hadi Kusuma, Fakultas Ekonomi 2020

hasil. Deskripsi objek penelitian membahas secara umum objek penelitian. Analisis data menitik beratkan pada hasil olahan data sesuai dengan alat dan teknik analisis yang digunakan. Interpretasi hasil menguraikan hasil analisis sesuai dengan teknik analisis yang digunakan, termasuk argumentasinya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari dua sub bab yang terdiri dari kesimpulan dan implikasi manjerial dari penelitian yang dilakukan.

Analisis Pengaruh.., Putra Hadi Kusuma, Fakultas Ekonomi 2020