

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan perekonomian erat kaitannya di aktivitas komersial, termasuk perdagangan internasional. Perdagangan internasional ialah pertukaran barang komersial antara satu negara dengan negara lain. Situasi khusus ini semakin diperumit oleh pengetahuan ilmiah dan teknologi yang terus berkembang, hal ini menyebabkan perlunya penguatan hubungan perdagangan Indonesia dengan negara-negara lain di dunia. Proses ini dikenal sebagai ekspor-impor, dan melibatkan perpindahan barang dari tiap negara (Sahara & Amelia, 2023).

Kegiatan ekspor akhirnya dapat timbul karena adanya sumber daya atau barang di Indonesia yang tidak ada atau jarang dimiliki oleh negara lain. Rempah-rempah serta barang jadi, atau barang setengah jadi, biasanya diekspor oleh Indonesia dari industri tekstil. Kegiatan ekspor mungkin juga dilakukan karena ada keinginan ekspor untuk memperluas pasar dan memperkuat ekonomi lokal.

Kegiatan impor punya peran penting dalam perdagangan internasional dan ekonomi global, memungkinkan aliran barang, jasa, dan modal antar negara. Hal ini juga memungkinkan negara-negara memanfaatkan keunggulan komparatif, yaitu memproduksi barang atau jasa dengan biaya lebih rendah atau kualitas lebih tinggi dibandingkan negara pesaing, guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam negeri.

Transaksi penjualan impor dan ekspor tidak selalu mudah untuk ditangani. Oleh karena itu, kegiatan ekspor-impor biasanya berlangsung rumit dan bertahap. (Ahmad & Firmansyah, 2022). Banyaknya dokumen dan peraturan yang harus dipatuhi dalam menjual barang melintasi batas negara menimbulkan kendala yang perlu diatasi. Tidak jarang para importir dan eksportir mencari jasa perusahaan ekspedisi atau *freight forwarding* untuk meningkatkan efisiensi operasional. (Sundari, 2022). Proses penyiapan dokumen kargo ekspor merupakan tahapan yang sangat penting dalam kegiatan ekspor kargo, yang tanpanya arus kargo tidak akan berjalan lancar, dokumentasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar proses ekspor barang. Dimana dokumen dapat digunakan sebagai alat bukti, seperti transaksi perdagangan luar negeri antar negara. Oleh karena itu, semua dokumen ekspor yang berkaitan dengan kegiatan ini harus diisi dan diperiksa dengan cermat (Sani Idrianif, *et.al* 2022).

Oleh karena itu, PT. Link Pasipik Indonusa sebagai *freight forwarding* berfungsi sebagai sarana pendamping dalam kegiatan ekspor-impor dan memberikan layanan pengiriman kargo serta mengurus dokumen ekspor-impor. PT. Link Pasipik Indonusa punya beberapa layanan, antara lain: *Sea Freight, Air Freight, Domestic and Project, Custom Clereance, Inland Transportation* dan juga *Warehousing*.

Akibatnya, banyak bisnis *freight forwarding* mulai muncul, yang kemungkinan akan mengarah pada peningkatan jumlah bisnis *freight forwarding* dan harga yang semakin kompetitif. Yang membedakan satu dari yang lain ialah kualitas pelayanannya dan kualitas produk yang ditawarkan. Berdasarkan hasil

survei, beberapa pelanggan menyatakan bahwasanya produk yang ditawarkan tidak beragam seperti yang diharapkan oleh pelanggan, pelayanan kurang cepat tanggap, dan waktu pengiriman tidak secepat yang diharapkan. Menurut P. Kotler dan K. L. Keller dalam (Navanti Dovina *et.al*, 2020), kepuasan adalah gambaran seseorang tentang produk atau layanan yang kita ciptakan untuk konsumen agar mereka merasa bahagia dan tidak kecewa.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis sangat berminat untuk melakukan penelitian yang berjudul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa."**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka bisa diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pelanggan.

3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dalam penelitian ini, peneliti berharap bisa memperoleh manfaat bagi pihak yang terkait dengan objek penelitian ini adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna bagi pembaca dan peneliti selanjutnya untuk meningkatkan pemahaman, dan diinginkan bisa jadi bahan pertimbangan penelitian berikutnya perihal pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Peneliti

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pengertian serta produktivitas penulis dalam bidang manajemen yang khususnya berhubungan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

b. Untuk Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menolong perusahaan saat mengembangkan kebijakan yang sesuai agar meningkatkan produktivitas karyawan dan kinerja karyawan.

c. Untuk Universitas

Penelitian ini bisa jadi landasan agar mengembangkan keputusan yang lebih akurat di masa depan. Tujuannya ialah untuk memberikan informasi yang akurat dan komprehensif serta saran yang berguna kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta di Bekasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan agar mempermudah proses pemberian penjelasan serta contoh tentang pokok bahasan penelitian ini, berikut adalah poin-poin utama yang dibahas penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

Hal ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penelitian.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Di dalam bab ini berisikan teori-teori yang terkait dengan judul penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan perihal desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Didalamnya terdapat deskripsi data penelitian, analisis data atau penjelasan

hasil data dan teknik analisisnya, dan pembahasan atau interpretasi menyeluruh dari penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Didalamnya terdapat kesimpulan atau hasil dari penelitian dan pembahasan, serta implikasi atau rekomendasi untuk para peneliti berikutnya.

