

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya perusahaan logistik di Indonesia, juga berkontribusi terhadap berkembangnya sektor bisnis UKM, jual beli secara *online, e-commerce*, dan juga industri-industri kecil lainnya. Agar industri jasa logistik semakin tumbuh, pemerintah disarankan memberikan dukungan berupa kemudahan-kemudahan yang dituangkan dalam regulasi. Selama ini industri logistik menghadapi situasi ekonomi biaya tinggi. Ini yang harus diperhatikan pemerintah, harus ada regulasi yang bisa mengurangi itu. Sebab industri logistik khususnya ekspedisi mampu mendorong pertumbuhan UKM, baik domestik maupun nasional. Logistik merupakan salah satu industri jasa terbesar di Indonesia. Industri logistik akan tumbuh berkat kinerja sektor konsumsi, sejalan dengan pertumbuhan penduduk Indonesia yang pada tahun 2021.

Pada saat ini perkembangan jasa pengiriman barang atau biasa disebut juga perusahaan cargo sangatlah pesat di area Sumatera Utara, hal ini merupakan indikator bahwa perkembangan ekonomi kita semakin baik. Sibuknya lalu lintas arus masuk barang dari luar negeri ataupun dari dalam negeri ke luar negeri bisa di lihat dari semakin menjamurnya perusahaan *cargo worldwide* yang membuka kantornya di Sumatera Utara.

Pertumbuhan di Kota Medan untuk bidang jasa logistik cukup pesat. Hal ini disebabkan karena tingginya permintaan pengiriman barang oleh masyarakat, perusahaan-perusahaan maupun pemerintah berkaitan dengan pengiriman barang-barang dan dokumen-dokumen dari suatu tempat ke tempat lain. Semakin besarnya mobilitas barang tersebut dikarenakan semakin banyaknya dan semakin mudahnya transportasi ke tiap-tiap daerah. Alasannya inilah yang memicu perkembangan logistik yang cukup pesat di Kota Medan ini.

PT. Bentara Citra Dinamik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang PPJK dalam mengurus import barang . Pengiriman dilakukan baik dalam negeri maupun luar negeri. Perusahaan PT. Bentara Citra Dinamik berdiri tahun 2016 dan berkantor administrasi di Jalan Asia Baru No 21 Medan. Wilayah penjualan perusahaan melayani jasa import barang Kargo mulai dari lokasi misalnya China , Surabaya – Medan dan lain lain. Dalam hal ini penelitian hanya mengambil data penjualan untuk konsumen lokal di wilayah Medan saja.

Perilaku pembelian seseorang dapat dikatakan sesuatu yang unik, karena preferensi dan sikap terhadap objek setiap orang berbeda. Banyaknya jenis produk yang ditawarkan dalam pasar menyebabkan konsumen akan melakukan pemilihan produk agar sesuai dengan kebutuhan serta memperoleh produk dengan kualitas terbaik. Memahami perilaku konsumen adalah tugas penting manajemen pemasaran , agar konsumen menerima produk yang ditawarkan perusahaan . Dengan mengidentifikasi pasar, maka perusahaan dapat mengetahui strategi apa yang akan dipakai dan digunakan dalam penjualan produknya sehingga konsumen ingin memilih menggunakan produk perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan survey yang dilakukan pada PT. Bentara Citra Dinamik terjadi penurunan keputusan pembelian yang dilakukan pelanggan. Penurunan keputusan pembelian ini mengakibatkan menurunnya kepercayaan customer lain terhadap PT. Bentara Citra Dinamik.

Pelayanan yang diberikan semakin mengalami penurunan yang terlihat dari meningkatnya keluhan pelanggan kepada perusahaan. Beberapa keluhan dari pelanggan yang disebabkan kurang cepatnya perusahaan dalam mengeluarkan kontainer dari pelabuhan yang dikarenakan perusahaan terlambat dalam mengurus dokumen yang diperlukan sehingga denda penumpukan yang bertambah.

Kepercayaan pelanggan diperlukan agar semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan perusahaan PPJK. Tanpa adanya kepercayaan, suatu perusahaan PPJK tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang.

Penyebab ketidakpercayaan dari pelanggan adalah seringnya informasi yang diberikan tidak reliabel baik dari segi informasi pengiriman maupun waktu atau jangka tiba. Hal ini seringnya menimbulkan kekecewaan yang berdampak banyak pelanggan PT. Bentara Citra Dinamik beralih ke perusahaan lain.

Tabel 1.1

JUMLAH AKUMULASI PELANGGAN TAHUN 2022

BAHAN	JUMLAH PELANGGAN BARU	JUMLAH PELANGGAN KELUAR	MASALAH :
Januari	1	3	1. Adanya kehilangan barang sehingga pelanggan tidak mempercayai jasa perusahaan ini 2. Waktu tiba container yang tidak tepat perkiraan 3. Keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi 4. Karyawan yang tidak tanggap dalam melayani pelanggan 5. Sistem pembayaran yang berubah.
Februari	0	2	
Maret	0	2	
April	0	2	
Mei	0	1	
Juni	0	1	
Juli	1	4	
Agustus	2	3	
September	0	4	
Oktober	2	5	
November	0	4	
Desember	1	3	

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadinya penurunan pelanggan pada perusahaan yang diakibatkan kelalaian para staff perusahaan. Besarnya kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan dan produk atau jasa yang dijual berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap sistem pembayaran yang digunakan perusahaan yang sungguh mengecewakan para pelanggan serta reputasi yang sering tidak tanggap dan reliabel dalam melayani menjadi faktor pemicu ketidakpercayaan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tersebut, maka peneliti tertarik dengan judul “PENGARUH MANAJEMEN PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JASA TERHADAP KONSUMEN DI PT. BENTARA CITRA DINAMIK”

1.2 Identifikasi Masalah

Keputusan pembelian mengalami penurunan disebabkan oleh :

1. Kualitas pelayanan yang cukup lambat sehingga menyebabkan kerugian.
2. Kepercayaan pelanggan mengalami penurunan diakibatkan terjadinya kehilangan barang dan dokumen yang bersalahan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini membahas tentang variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan Pelanggan (X_2) dan variabel terikat Keputusan Pembelian (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah tersebut, dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah adanya pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa PPJK PT. Bentara Citra Dinamik dalam mengimport barang.
2. Apakah adanya pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa PPJK PT. Bentara Citra Dinamik.
3. Apakah adanya pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa PPJK PT. Bentara Citra Dinamik ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut , penelitian ini dilakukan dengan tujuan ialah :

1. Untuk menguji pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa PT. Bentara Citra Dinamik.
2. Untuk menguji pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa PT. Bentara Citra Dinamik.
3. Untuk menguji pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan PT. Bentara Citra Dinamik.

1.6 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan PT. Bentara Citra Dinamik

Sebagai dasar peningkatan Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut dengan memperbaiki pelayanan dan kepercayaan pelanggan.

2. Bagi Akademis

Diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh siapa yang ingin mengkaji persoalan yang relevan dengan hasil penelitian ini, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya , seperti permasalahan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.