

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dibidang ekspedisi senantiasa ditandai dengan meningkatnya persaingan yang sangat ketat dimana setiap perusahaan ekspedisi berusaha semaksimal mungkin untuk menjaring perolehan jumlah pelanggan sebanyak-banyaknya. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan, salah satunya melalui kualitas pelayanan kepada para pelanggan, mengingat bahwa pelanggan sangat penting bagi perusahaan, karena pelanggan merupakan aset utama perusahaan untuk mencapai suatu tujuan dan memperoleh *profit*. Persaingan usaha dalam bidang ekspedisi jelas tak terhindarkan, mengingat semakin banyaknya jumlah perusahaan yang bergerak dalam bidang tersebut dan dengan jenis pelayanan yang menarik dan berlomba-lomba untuk menjaring pelanggan yang setia (Primadiana & Winarti, 2016: 62).

Memasuki persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan harus berusaha memaksimalkan kinerja dan strategi pemasaran jasa yang ditawarkan oleh perusahaan itu sendiri. Perusahaan ini membutuhkan strategi perusahaan yang tepat (Nurjanah, 2015: 27).

Tabel 1.1 Peningkatan perusahaan ekspedisi di Kota Batam

NO	TAHUN	TOTAL PERUSAHAAN
1.	2015	24
2.	2016	30
3.	2017	30

Sumber : PT Vennindo Mitra Sejati, 2017

Sesuai yang dipaparkan pada tabel 1.1 dimana peneliti mengambil data perusahaan ekspedisi di Kota Batam. Hal tersebutlah yang dapat dikatakan bahwa persaingan bisnis dibidang ekspedisi semakin kompetitif atau keunggulan bersaing dalam suatu perusahaan tersebut sangat tinggi.

Jasa pengiriman barang (ekspedisi) memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran perekonomian Indonesia. Pentingnya jasa ekspedisi tercermin pada sarana dalam menunjang distribusi dan transportasi, sehingga dapat memperlancar arus barang. Dalam menghadapi globalisasi dan era perdagangan bebas, peranan perusahaan ekspedisi yang mempunyai nilai lebih dalam jasa logistik dan mata rantai distribusi barang semakin penting bagi industri, perusahaan maupun individu yang mempunyai ketergantungan besar terhadap kecepatan dan ketepatan yang diperuntukkan kepada penerima barang (Noeraini, 2016: 2).

Salah satu faktor yang berpengaruh besar dalam penanganan distribusi barang ekspor, adalah dukungan prosedur penanganan dokumen ekspor. Faktor profesionalisme sumber daya manusia yang mengelola dan mengurus dokumen ekspor, termasuk koordinasi yang baik dengan pihak terkait menjadi sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dalam distribusi barang ekspor, dengan harapan, agar tercapai keputusan pelanggan sebagaimana yang diharapkan (Sarinah & Purnamasari, 2014: 83).

Banyak perusahaan mengandalkan kepuasan pelanggan sebagai jaminan keberhasilan dikemudian hari tetapi kemudian kecewa mendapati bahwa para pelanggannya yang merasa puas dapat menggunakan jasa ekspedisi lain tanpa ragu-ragu. Banyaknya perusahaan ekspedisi di Kota Batam yang merupakan pesaing dari PT Vennindo Mitra Sejati sendiri yaitu PT Langit Biru Semesta, PT Buana Sarana Semesta dan PT Tirta Mandiri Sukses sehingga masyarakat banyak pilihan dalam memenuhi kebutuhan jasa pengiriman (Noeraini, 2016: 2).

Tabel 1. 2 Perusahaan ekspedisi yang bersaing dengan PT Vennindo Mitra Sejati di Kota Batam

NO	PERUSAHAAN	ALAMAT	BIDANG USAHA
1	PT Langit Biru Semesta	Komp.mega Cipta Blok G No.1 Kelurahan Batu Merah, kecamatan Batu Ampar, Batam, Kepulauan Riau	- Part of switch, socket & plug for coaxial cable - o Oth Tube,pipe &Hose, reinforced/ combined W/ Oth - Oth Non-alcoholic beverages, Excluding Fruit.
2	PT Buana Sarana Semesta	Komplek Pertama Sarana Unggulan Blok D/8 Belian, Batam, Kepulauan Riau.	- Polypropylene in granule form Oth Tube, pipe & Hose - reinforced/ combined W/ Oth Tableware & Kitchenware Except From Melamine
3	PT Tirta Mandiri Sukses	Komp. Batam Executive Centre Blok E No.12a, Kel.sungai Panas, Kec.batam Kota, Batam, Kepulauan Riau.	- Other parts of ball and roller bearings Paper & Paperboard For Writing Or Printing In Binders (other Than Book Covers) - folders And File.

Sumber : <http://kemenperin.go.id/direktori-eksportir?what=a&prov=21&hal=1>

Dari tabel 1.2 diketahui bahwa banyak perusahaan di Kota Batam yang merupakan pesaing dari PT Vennindo Mitra Sejati dalam hal pengurusan transportasi, pembuatan dokumen maupun pengiriman barang sampai ke lokasi konsumen. Adanya persaingan tersebut, membuat PT Vennindo Mitra Sejati semakin tersaingi.

Daya saing berhubungan dengan bagaimana efektivitas suatu perusahaan dipasar persaingan, dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama. Perusahaan-perusahaan yang mampu menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas baik merupakan perusahaan yang efektif dalam arti akan mampu bersaing didunia bisnis (Bahtiar, Tumbuan, & Trang, 2018: 639).

PT Vennindo Mitra Sejati sebagai lokasi penelitian adalah karena berbagai alasan, diantaranya : PT Vennindo Mitra Sejati dapat menangani berbagai cargo dimana cargo tersebut tidak bisa dijalankan oleh perusahaan ekspedisi lain. Permasalahan yang didapatkan dalam hal pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ataupun kinerja *export* yang kurang memuaskan serta kemampuan menghadapi persaingan dengan para kompetitor disekitarnya. Selain itu, strategi yang dilakukan oleh PT Vennindo Mitra Sejati untuk dapat bersaing dengan perusahaan di bidangnya.

PT Vennindo Mitra Sejati merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Yang melayani jasa pengiriman barang melalui udara maupun laut. Dalam kegiatan jasa pengiriman barang, mereka berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam penanganan suatu layanan jasa. Hal ini sangat di sadari oleh PT Vennindo Mitra Sejati karena dengan memberikan fasilitas dan layanan yang baik akan memberikan suatu kesan yang mampu menciptakan dan menempatkan PT Vennindo Mitra Sejati dihati pelanggan. Keputusan pelanggan dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah kualitas jasa, jika kualitas jasa yang diberikan oleh pengelola PT Vennindo Mitra Sejati dapat dirasakan dengan baik oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.

Perusahaan harus mempunyai strategi yang berbeda dengan para kompetitor sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk tetap menggunakan jasa ekspedisi PT Vennindo Mitra Sejati. Serta ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman dan bersikap ramah kepada pelanggan, tanggap terhadap pentingnya saluran distribusi yang dikeluhkan pelanggan sekaligus cepat melakukan tindakan perbaikan. Maupun jaminan keamanan terhadap barang merupakan perhatian khusus bagi setiap pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk menulis penelitian yang berjudul **“Pengaruh daya saing dan *export performance* terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa ekspedisi pada PT Vennindo Mitra Sejati di kota Batam.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah beberapa permasalahan yang dikumpulkan oleh penulis berdasarkan fakta yang diperoleh melalui kebenaran dan bersumber dari PT Vennindo Mitra Sejati itu sendiri. Maka penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah penelitian yang dihadapi oleh PT Vennindo Mitra Sejati antara lain :

1. Banyak persaingan dalam hal pengiriman barang karena terdapat banyak perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi.
2. Didapati masalah bahwa *export performance* pada perusahaan dalam menangani pengiriman barang kurang memuaskan karena barang sampai di tempat pelanggan tidak tepat waktu.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan penelitian yang terlalu luas serta penelitian lebih terarah mengingat keterbatasan waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini peneliti memfokuskan kepada pembahasan atas masalah pokok sesuai judul, yaitu satu variabel dependen dan dua variabel independen.

1. Variabel independen yaitu daya saing (X1), dalam menghadapi beberapa kompetitor pada bagian penjualan.
2. Variabel independen lainnya yaitu *export performance* (X2), terhadap lama tunggu pengiriman barang sampai lokasi pelanggan.
3. Variabel dependen yaitu keputusan pelanggan (Y) untuk memilih ekspedisi yang diinginkan.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah

1. Bagaimanakah pengaruh daya saing terhadap keputusan pelanggan pada PT Vennindo Mitra Sejati di kota Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh *export performance* terhadap keputusan pelanggan pada PT Vennindo Mitra Sejati di kota Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh daya saing dan *export performance* terhadap keputusan pelanggan pada PT Vennindo Mitra Sejati di kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah

1. Untuk menganalisa pengaruh daya saing terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa ekspedisi pada PT Vennindo Mitra Sejati di kota Batam.
2. Untuk menganalisa pengaruh *export performance* terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa ekspedisi pada PT Vennindo Mitra Sejati di kota Batam.
3. Untuk menganalisa pengaruh daya saing dan *export performance* terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa ekspedisi pada PT Vennindo Mitra Sejati di kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dilaksanakan pasti memiliki hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat yang akan diperoleh dengan dilaksanakannya penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu :

Aspek Teoritis

Dalam segi aspek teoritis, penelitian ini bertujuan untuk

1. Memperoleh jawaban atas rumusan masalah.
2. Memperkuat teori yang sudah ada.
3. Membuktikan hasil dari penelitian terdahulu.
4. Memberi masukan pada akademisi sebagai bahan pertimbangan.
5. Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

Secara Praktis

Dalam segi praktis, penelitian ini bertujuan untuk

1. Bagi institusi (Universitas Putera Batam), hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan bahan acuan yang lebih baik di masa yang akan datang. Terutama untuk memberikan masukan dan tambahan informasi serta menyampaikan saran yang mungkin bermanfaat bagi Universitas Putera Batam.
2. Bagi PT Vennindo Mitra Sejati, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan khususnya pada PT Vennindo Mitra Sejati untuk melakukan peningkatan dan perbaikan khususnya dalam memberikan kepuasan pelayanan agar permintaan dari pelanggan terpenuhi.
3. Bagi peneliti lanjutan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.