

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang masalah**

Perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas kian dapat diartikan dengan penjualan produk antar negara tanpa pajak ekspor-impor atau hambatan perdagangan lainnya. Dengan diterapkannya perdagangan bebas di Indonesia maka arus barang dari atau ke Indonesia akan meningkat tajam, oleh karena itu sarana transportasi yang efisien dan efektif dan relatif murah dengan kapasitas besar untuk menunjang kegiatan ekspor dan impor adalah transportasi melalui laut.

Demi mendukung dan melindungi industri pelayaran dalam negeri, pada 2010 tentang kenavigasian (Inpres No. 5 Tahun 2010). Pemerintah Indonesia mengambil langkah tegas dengan menerapkan kenavigasian untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayaran mendorong kelancaran kegiatan perekonomian, menandai batas wilayah dalam rangka menjaga kedaulatan memantapkan pertahanan dan keamanan Negara serta memperkuat persatuan kesatuan bangsa dalam kerangka wawasan nusantara.

Dengan berkembangnya industri pelayaran, maka kebutuhan layanan pelayaran akan terus menerus ada. Hal ini memaksa perusahaan untuk bersaing

mendapatkan pelanggan. Dikarenakan industri pelayaran bergerak di bidang jasa, maka persaingan yang ada dilakukan secara berlomba melalui pelayanan komunikasi interpersonal kepada pelanggan melalui setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Layanan pada perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran tersebut adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Manajemen sebuah perusahaan pelayaran dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan pelayaran berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan kemungkinan terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan.

Komunikasi interpersonal dianggap sebagai salah satu strategi untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang efektif antara organisasi dengan publik. Komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk membantu mengumpulkan informasi mengenai individu, sehingga dapat memprediksi respon yang akan timbul. Dengan demikian, jika dilihat dari latar belakang yang telah

dipaparkan diatas, penting bagi para pengusaha penyedia jasa pelayaran untuk menggali bagaimana kepuasan para pengguna jasa/pelanggan, terutama dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan dan komunikasi interpersonal dari pegawai kepada konsumen/pengguna

Jika dilihat dari prakteknya, banyak perusahaan banyak perusahaan belum melaksanakan sepenuhnya pelayanan yang baik kepada pelanggan ditandai dengan keluhan keluhan yang keluar dari mulut pelanggan. Adanya komplain terhadap layanan yang mereka dapatkan sehingga menimbulkan ketidakpercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Suatu perusahaan yang benar-benar menjadikan pelanggan sebagai pusat perhatian selalu memikirkan mutu pelayanan (*service quality*) yang paling diinginkan oleh pelanggan. Hal ini menepatkan pelanggan pada titik pusat sebuah perusahaan yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya melalui pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan.

Dari uraian di atas jelas bahwa pentingnya kualitas pelayanan guna mendapatkan loyalitas pelanggan, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat suatu judul yang membahas tentang “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Bintikan Bangunusa* ”

## **1.2. Identifikasi masalah**

Dalam menjalankan usahanya setiap perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi para konsumennya agar mendapatkan konsumen yang loyal terhadap perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas diatas, maka masalah-masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Ketidakpuasan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan/pegawai
2. Kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan/pegawai dengan pelanggan.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian, penulis perlu melakukan pembatasan masalah yang akan dibahas agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Adapun ruang lingkup yang dibatasi dalam masalah ini adalah pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa ?

3. Apakah kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa
2. Untuk mengetahui berpengaruh komunikasi interpersonal terdapat pada loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun dari penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Perusahaan, Untuk memberikan masukan bagi PT. Bintika Bangunusa mengenai sejauh mana upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

2. Bagi Fakultas, Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi fakultas dalam bidang ilmu Manajemen Pemasaran maupun Manajemen Sumber Daya Manusia.
3. Bagi Penulis, Kegiatan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan tentang perilaku konsumen dalam jasa pelayanan dan menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh selama kuliah di Perguruan tinggi



