

BAB I

PENDAHULUAN

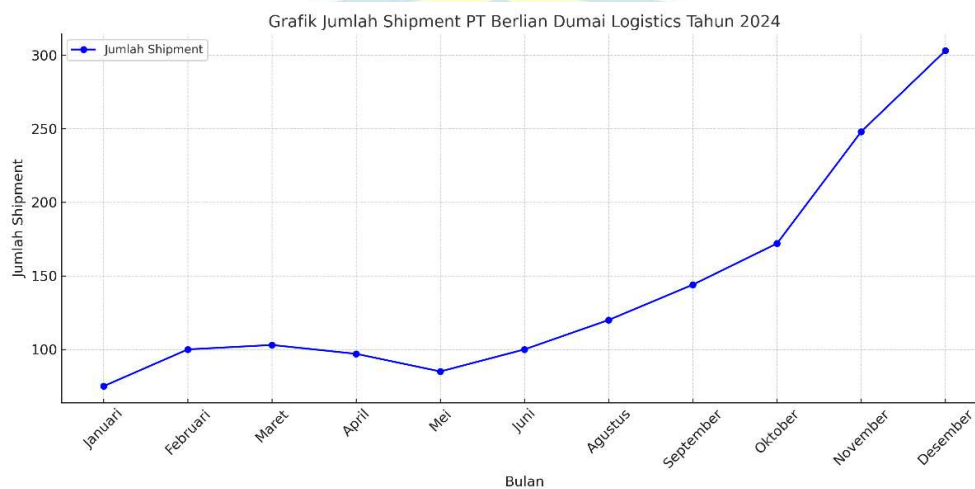
1.1 Latar Belakang

Di masa modern yang ditandai dengan meningkatnya intensitas persaingan, terutama dalam sektor logistik dan manufaktur, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas produk guna memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menentukan keberhasilan jangka panjang sebuah perusahaan, karena pelanggan yang puas cenderung memberikan umpan balik positif yang pada akhirnya dapat memperkuat reputasi perusahaan (Kristanto, 2025). Dalam konteks ini, menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan bukan hanya menjadi tujuan utama, melainkan juga menjadi strategi untuk bertahan dalam pasar yang kompetitif.

Seiring tingginya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan responsif, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal agar tetap relevan dan kompetitif. Pelayanan yang unggul terbukti memiliki hubungan yang erat dengan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Prima, 2024). Hal ini menegaskan bahwa kinerja operasional yang efektif berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat daya saing perusahaan di pasar.

Kinerja operasional yang baik tidak hanya meningkatkan efektivitas internal, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan. Perusahaan yang mampu memenuhi standar kualitas dan ketepatan waktu dalam layanan, cenderung memperoleh loyalitas pelanggan yang lebih tinggi (Sobandi dan Kosasih, 2021). Dengan kata lain, kinerja operasional yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan sanggup memenuhi standar mutu akan mampu menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keunggulan bersaing di pasar. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan pelanggan, PT Berlian Dumai Logistics dituntut untuk terus meningkatkan efisiensi operasionalnya agar tetap kompetitif.

PT Berlian Dumai Logistics (BDL), sebagai perusahaan yang bergerak di bidang logistik domestik maupun internasional, menghadapi tuntutan yang semakin besar untuk meningkatkan efisiensi dan kehandalan layanan. Sebagai penyedia jasa logistik terpadu, BDL menawarkan berbagai layanan mulai dari manajemen pergudangan hingga pengiriman melalui moda laut, udara, dan darat. Dalam sektor jasa seperti ini, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh performa operasional harian perusahaan.



Gambar 1. 1 Data Kegiatan *Shipment* di PT Berlian Dumai Logitics, 2024

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data internal perusahaan, volume pengiriman di PT Berlian Dumai Logistics mengalami lonjakan yang signifikan selama tahun 2024. Seperti terlihat pada Gambar 1.1, jumlah shipment meningkat hampir empat kali lipat dari bulan Januari (sekitar 80 shipment) hingga Desember (lebih dari 300 shipment). Peningkatan mulai terlihat sejak bulan Juni dan terus mengalami tren naik tajam hingga akhir tahun. Fenomena ini menunjukkan adanya lonjakan permintaan layanan logistik, yang secara langsung berdampak pada beban kerja tim operasional. Kondisi tersebut menyebabkan staf operasional harus menangani 2–3 pengiriman secara bersamaan, yang tentunya berisiko terhadap penurunan kualitas layanan seperti ketepatan waktu, keakuratan barang, dan kecepatan respons terhadap pelanggan. Dengan adanya peningkatan beban kerja yang drastis tersebut, evaluasi terhadap kinerja operasional menjadi penting agar perusahaan dapat

menjaga standar kualitas layanan. Ketika kapasitas kerja tidak sebanding dengan volume permintaan, potensi penurunan dalam ketepatan waktu dan akurasi layanan dapat terjadi, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menjadi relevan untuk mengisi celah tersebut, dengan tujuan menganalisis terhadap menurunnya kualitas operasional, dan sejauh mana kondisi tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Padahal, studi sebelumnya (Ramadhan, 2024) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak langsung pada peningkatan loyalitas, volume transaksi, dan citra perusahaan. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk berisiko menurunkan reputasi dan profitabilitas perusahaan. Dengan pendekatan kuantitatif dan uji statistik, studi ini akan memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh antara kinerja operasional dan kepuasan pelanggan pada PT Berlian Dumai Logistics.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang akan diidentifikasi terkait adanya.

1. Meningkatnya kegiatan *shipment* membuat kualitas kinerja operasional tidak maksimal.
2. Ketidaksesuaian ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih berfokus dan terarah, maka ditetapkan batasan masalah. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelanggan PT Berlian Dumai Logistics yang menggunakan jasa pengiriman domestik dan internasional dalam periode Juni – Desember 2024. Fokus penelitian adalah menganalisis bagaimana layanan kinerja operasional berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kinerja operasional PT Berlian Dumai Logistics berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apa saja indikator kinerja operasional yang meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Berlian Dumai Logistics?

1.5 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis apa saja kinerja operasional yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Berlian Dumai Logistics berdasarkan seluruh indikator kinerja operasional.
2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *logistics* yang diberikan oleh PT Berlian Dumai Logitics.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan dua jenis manfaat utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat tersebut bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, baik dalam aspek akademis maupun penerapan praktis di lapangan.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dalam bidang manajemen operasional dan pemasaran jasa, khususnya dalam memahami keterkaitan antara kinerja operasional logistik dan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memperkuat penerapan model *SERVQUAL* dalam konteks logistik domestik, serta menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki fokus serupa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, khususnya bagi pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian ini.

- a. Memberikan masukan berdasarkan data empiris mengenai tingkat kinerja operasional yang dirasakan oleh pelanggan.

- b. Menjadi bahan evaluasi internal perusahaan dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan.
- c. Mengidentifikasi indikator operasional yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat melakukan fokus perbaikan yang lebih efektif dan terarah.

