

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri jasa logistik dan transportasi laut di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini dipicu oleh meningkatnya aktivitas ekspor-impor serta perluasan jaringan distribusi domestik. Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa per 2023 hingga 2025, volume petikemas yang ditangani di pelabuhan Indonesia mencapai 17,2 juta TEUs, meningkat 6,4% dari tahun sebelumnya. Dalam konteks ini, peran layanan depo petikemas menjadi sangat strategis karena keberadaannya berkontribusi besar terhadap kelancaran dan efisiensi rantai pasok logistik (Masunga et al., 2025). Terutama dalam menjamin efisiensi, keamanan, dan keandalan pengelolaan kontainer yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pelanggan (Shiddiq Maulana Ibrahim & Siti Sahara, 2023).

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penentu utama keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan untuk menghadapi persaingan di sektor jasa logistik (Yuanxing, 2024). Sebagai simpul penting antara kegiatan pelabuhan dan pengguna jasa, Perusahaan depo petikemas dituntut untuk mampu menyediakan layanan operasional yang andal, meliputi ketepatan waktu pelayanan, keamanan kontainer, produktivitas peralatan, akurasi informasi operasional, serta fleksibilitas pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan (Fahrezi & Raharjo, 2025). Ketidakmampuan perusahaan dalam menjaga kualitas layanan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada penurunan loyalitas.

PT. Airin (*Indonesian Air & Marine Supply*) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik laut dan pengelolaan depo petikemas yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas distribusi barang. Namun, seiring meningkatnya volume operasional, perusahaan juga dihadapkan pada tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan. Berdasarkan (Permenhub No.116 Tahun,

2016) Standar kualitas layanan operasional pada depo petikemas yang termasuk pada lini 2 terbagi dalam beberapa indikator yaitu: Waktu Pelayanan (*Service Time & Turnaround Time*), Produktivitas Alat dan Fasilitas (*Equipment Productivity*), Kapasitas dan Utilisasi Area Penumpukan (*Yard Occupancy Ratio*), Ketersediaan SDM dan Koordinasi Operasional, dan Integrasi Sistem Informasi Operasional. Indikator-indikator tersebut menjadi tolak ukur utama dalam menilai kinerja layanan depo petikemas.

Tabel 1. 1 Data PLP Periode Agustus-November 2025 PT. AIRIN

No	Bulan	Type	20'	40'	45'	Jumlah
1	Agustus	DG	260	70	0	330
		DR	335	325	10	670
		RF	3	2	0	5
		Jumlah	598	397	10	1005
2	September	DG	325	65	0	390
		DR	295	430	10	735
		RF	5	80	0	85
		Jumlah	614	570	10	1210
3	Oktober	DG	340	65	0	405
		DR	305	365	6	676
		RF	4	3	0	7
		Jumlah	649	433	6	1056
4	November	DG	345	60	0	405
		DR	305	375	7	687
		RF	3	5	0	8
		Jumlah	653	440	7	1100

Sumber: PT. Indonesian Air & Marine Supply, 2025

Berdasarkan data arus peti kemas periode Agustus-November tahun 2025, terlihat bahwa volume total peti kemas di Lini 2 PT. AIRIN cenderung berfluktuasi namun berada pada tingkat yang relatif tinggi. Pada bulan Agustus tercatat total 1.005 *box*, kemudian meningkat cukup signifikan pada September menjadi 1.210 *box*. Pada Oktober volume sedikit menurun menjadi 1.056 *box*, dan kembali meningkat pada November menjadi 1.100 *box*. Dari sisi ukuran peti kemas, tipe 20' secara konsisten mendominasi dibandingkan ukuran 40' dan 45' di seluruh periode pengamatan. Hal

ini menunjukkan bahwa aktivitas penumpukan dan pergerakan peti kemas di Lini 2 lebih banyak didukung oleh peti kemas berukuran kecil-menengah yang umumnya digunakan untuk distribusi domestik dan regional.

Jika ditinjau berdasarkan jenis layanan, peti kemas jenis DR (*dry container*) merupakan kontributor terbesar terhadap total volume setiap bulan, disusul oleh DG (*dangerous*), sementara RF (*reefer*) berada pada jumlah yang relatif kecil. Dominasi peti kemas DR (*dry container*) mengindikasikan bahwa fungsi utama Lini 2 PT. AIRIN sebagai tempat penumpukan sementara berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa logistik umum. Peningkatan volume pada bulan September dan November juga dapat mencerminkan adanya penyesuaian arus peti kemas dari Lini 1 ke Lini 2. Dalam hal ini peningkatan volume petikemas berpotensi memengaruhi kinerja operasional, seperti meningkatnya waktu pelayanan dan menurunnya produktivitas alat bongkar muat apabila tidak diimbangi dengan kesiapan fasilitas dan sumber daya. Hal tersebut dapat berdampak pada kelancaran proses *receiving* dan *delivery* pada area depo petikemas.

Permasalahan kinerja operasional tersebut berkaitan erat dengan kualitas layanan yang dianalisis menggunakan pendekatan *SERVPERF* (Yanto et al., 2025). Pendekatan *SERVPERF* dipilih karena menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual layanan yang diterima, sehingga lebih sesuai untuk mengukur layanan operasional yang bersifat berbasis proses dan aktivitas lapangan (Shi & B, 2020).

Penggunaan *SERVPERF* dalam penelitian ini juga diperkuat oleh temuan empiris (Jain & Gupta, 2004) yang menyatakan bahwa *SERVPERF* sangat efektif digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara agregat dan membandingkan kinerja antar unit layanan. Dalam konteks PT. AIRIN, penggunaan *SERVPERF* memungkinkan perusahaan memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi pelanggan terhadap kinerja operasional depo petikemas berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian,

pendekatan ini relevan untuk menganalisis pengaruh antara kualitas layanan operasional dengan loyalitas pelanggan secara empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan operasional depo petikemas memiliki peran strategis dalam membentuk loyalitas pelanggan. Namun, hingga saat ini masih terbatas penelitian empiris yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan operasional depo petikemas terhadap loyalitas pelanggan pada konteks perusahaan logistik di Indonesia, khususnya pada PT. AIRIN. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan depo petikemas PT. AIRIN terhadap loyalitas pelanggan menjadi penting untuk dilakukan.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang menjadi perhatian penulis berkaitan dengan latar belakang dan hasil observasi adalah sebagai berikut:

1. Volume peti kemas PLP di TPS PT. AIRIN mengalami fluktuasi antarbulan yang berpotensi memengaruhi kinerja layanan operasional logistik
2. Terdapat potensi peningkatan waktu pelayanan, seperti keterlambatan proses receiving dan delivery petikemas karena peningkatan volume petikemas.
3. Layanan yang dirasakan pelanggan berpotensi memengaruhi tingkat loyalitas pelanggan TPS PT. AIRIN

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah diatas dapat ditentukan batasan masalah yang akan dikaji yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan data arus petikemas PT. AIRIN pada kegiatan pemindahan lapangan petikemas (PLP) selama periode Agustus–November 2025.
2. Penelitian ini hanya membahas persepsi pelanggan menggunakan pendekatan *SERVPERF* berbasis persepsi dari (*SERVQUAL*) untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan secara keseluruhan terhadap loyalitas pelanggan, tanpa menguji pengaruh masing-masing dimensi.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah :

1. Apakah kualitas layanan operasional depo petikemas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Airin?
2. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan terhadap layanan depo petikemas?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan operasional pada depo petikemas terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Airin.
2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan terhadap layanan depo petikemas PT. Airin.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu manajemen jasa dan logistik, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas layanan operasional dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur empiris mengenai penerapan model *SERVPERF* dalam konteks layanan depo petikemas yang masih relatif terbatas diteliti, terutama pada sektor logistik di Indonesia.

2. Manfaat praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen PT. AIRIN dalam mengidentifikasi tingkat kualitas layanan operasional depo petikemas berdasarkan persepsi pelanggan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kinerja layanan operasional sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan serta mempertahankan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.