

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

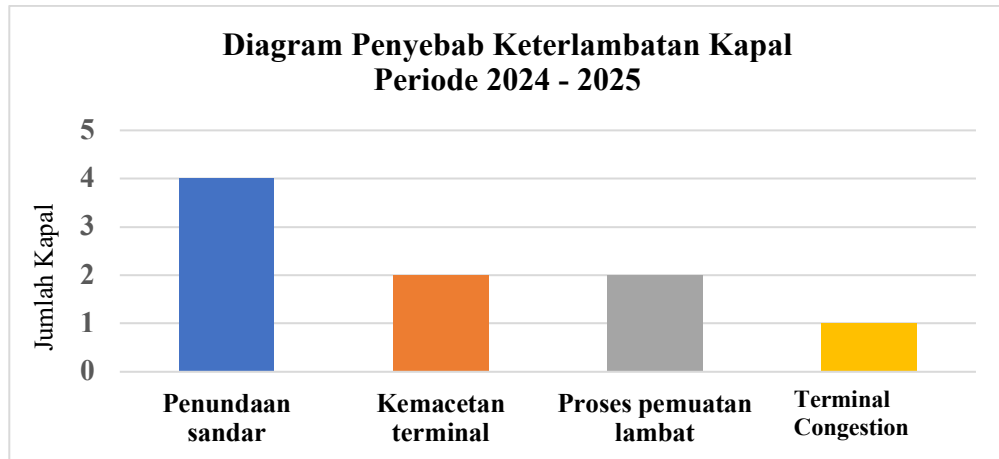
Sektor logistik maritim merupakan penopang utama perdagangan global yang sangat bergantung pada efisiensi jasa transportasi laut dalam memfasilitasi pergerakan barang antarnegara (Patampang & Mokodompit, 2025). Di tengah kompetisi industri yang semakin ketat, perusahaan tidak cukup hanya mengandalkan kapasitas operasional yang besar, melainkan juga harus mampu menghadirkan kualitas pelayanan yang selaras dengan ekspektasi pelanggan (Anwar et al., 2020). Pada sektor pelayaran peti kemas, tingkat kepuasan memiliki dampak langsung terhadap keberlanjutan hubungan bisnis jangka panjang dan retensi pelanggan (Pertiwi & Sofia, 2025). Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan melihat tingkat keselarasan antara ekspektasi awal dan performa layanan yang dialami. Kepuasan tersebut cenderung meningkat ketika kinerja pelayanan dapat menjawab kebutuhan serta harapan pelanggan (Erna & Handoyo 2023). Menurut (Ma'rufah, 2023) dan (Gunawan et al., 2025), kepuasan pelanggan menggambarkan respons emosional yang terbentuk setelah pelanggan mengevaluasi hasil layanan dengan ekspektasi yang dimiliki sebelumnya.

Keberhasilan suatu layanan diukur dari sudut pandang pelanggan, bukan sekadar standar internal perusahaan (Aprilia et al., 2026). Sebaliknya, kegagalan dalam memenuhi salah satu bagian *Logistics Service Quality* dapat berdampak signifikan terhadap pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian (Amril et al., 2025) yang menjelaskan bahwa kekurangan pada salah satu unsur pelayanan logistik dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap mutu layanan secara menyeluruh. *Logistics Service Quality* merupakan kualitas layanan logistik yang mencerminkan kapabilitas perusahaan dalam menyelenggarakan proses pengiriman secara akurat, konsisten, dan selaras dengan kebutuhan pelanggan. (Hadi et al., 2025) menemukan bahwa ketidakpastian dalam industri pelayaran

dapat dipicu oleh beragam kondisi, antara lain perubahan regulasi, ketidaktepatan jadwal kapal, serta perubahan biaya operasional, seperti biaya bahan bakar dan tarif pengangkutan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak semata-mata bergantung pada mutu pelayanan yang dikelola perusahaan, tetapi turut dipengaruhi oleh kondisi eksternal yang sulit dikendalikan oleh Perusahaan.

Menurut (Minh et al., 2024), dijelaskan bahwa *Logistics Service Quality* menunjukkan kapabilitas perusahaan dalam memberikan layanan distribusi yang mampu menjawab ekspektasi pelanggan secara tepat, tanggap, dan konsisten. Konsep ini menggunakan kerangka yang luas dengan Sembilan dimensi utama, meliputi *Information Quality*, *Ordering Procedures*, *Order Release Quantities*, *Personnel Contact Quality*, *Order Accuracy*, *Order Condition*, *Order Quality*, *Order Discrepancy Handling*, dan *Timeliness*. Meskipun kerangka teoritisnya mengidentifikasi sembilan ruang lingkup tersebut, penelitian ini secara sengaja membatasi dan memfokuskan hanya pada tiga bagian utama, yakni: kualitas kontak personel (*Personnel Contact Quality*), ketepatan waktu pengiriman (*Timeliness*), serta kemampuan berbagi informasi operasional (*Operational Information Sharing*) (Phan & Huynh, 2023), (Minh et al., 2024), (Wang et al., 2024), (Amril et al., 2025), (Cai et al., 2024).

Pembatasan ini diambil secara adaptif berdasarkan hasil pengamatan pada PT Yang Ming Shipping Indonesia. Penetapan ketiga dimensi juga mengacu pada sejumlah kajian sebelumnya yang menjelaskan bahwa dimensi *Logistics Service Quality* dapat dipilih sesuai dengan karakteristik objek dan kebutuhan penelitian. Dengan demikian, seluruh dimensi tidak harus diterapkan secara bersamaan (Arabelen & Kaya, 2021; Amril et al., 2025). Data mengenai keterlambatan kapal dalam kegiatan operasional PT Yang Ming Shipping Indonesia ditampilkan pada grafik berikut.



Gambar 1.1 Penyebab Keterlambatan Kapal (Data Sekunder Perusahaan diolah penulis, 2026)

Berdasarkan Gambar 1.1, Penundaan sandar kapal, kemacetan terminal, dan lambatnya proses pemuatan menjadi faktor utama keterlambatan operasional. Kondisi tersebut meningkatkan *ship waiting time* dan mengganggu jadwal pelayaran (Lutfi, 2025). Hal ini berujung pada keterlambatan pengiriman (*delivery delay*) yang signifikan, yang menurut (Butar & Ahmed, 2023) dan (Tarigan et al., 2024), Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan sangat memengaruhi kepuasan karena pelanggan membutuhkan kepastian (Widiyanto et al. 2021), Keterlambatan pengiriman, apa pun penyebabnya, terbukti menurunkan tingkat kepuasan (Tedjakusuma et al. 2020). Hal ini sejalan dengan pernyataan (Murcia, 2025) menyatakan bahwa kemacetan pelabuhan dapat menurunkan kualitas layanan dan memperpanjang waktu tunggu, yang tercermin dari meningkatnya jumlah peti kemas yang melewati batas waktu penerimaan (*closing time*) yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 1.1 Total Closing Time Peti Kemas Periode Januari - Desember 2025

Bulan	Total Peti Kemas	Jumlah Peti Kemas Melewati <i>Closing Time</i>
Januari	1.009 Peti Kemas	42 Peti Kemas

Bulan	Total Peti Kemas	Jumlah Peti Kemas Melewati <i>Closing Time</i>
Februari	Tidak ada kegiatan sandar	Tidak ada kegiatan sandar
Maret	1.012 Peti Kemas	48 Peti Kemas
April	704 Peti Kemas	30 Peti Kemas
Mei	1.035 Peti Kemas	55 Peti Kemas
Juni	810 Peti Kemas	38 Peti Kemas
Juli	1.039 Peti Kemas	60 Peti Kemas
Agustus	1.099 Peti Kemas	52 Peti Kemas
September	1.128 Peti Kemas	65 Peti Kemas
Oktober	956 Peti Kemas	40 Peti Kemas
November	1.061 Peti Kemas	58 Peti Kemas
Desember	775 Peti Kemas	32 Peti Kemas
Jumlah	10.628 Peti Kemas	520 Peti Kemas

Sumber : Data Sekunder Perusahaan diolah Penulis, 2026

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah *closing time* terdapat 520 peti kemas yang melewati *closing time* dari total 10.628 peti kemas atau sekitar 5% peti kemas yang ditangani selama tahun 2025. Adapun pada bulan Februari 2025 tidak terdapat pengiriman karena pada periode tersebut tidak terdapat kapal yang melakukan kegiatan sandar. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operasional PT Yang Ming Shipping Indonesia, menyampaikan bahwa meskipun persentase *closing time* hanya sebesar 1%, kondisi tersebut mengganggu kegiatan bongkar muat dan proses operasional perusahaan, fenomena ini menghambat *pre-plan* bagi shipplanner/shipper. Serta menimbulkan konsekuensi tambahan biaya est. nota resmi sebesar Rp1.000.000 per box. Masalah operasional ini berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan yang pada dasarnya menginginkan pengiriman cepat dan sesuai jadwal (Widiyanto et al., 2021).

Penelitian ini mengadaptasi dan memperluas kajian (Adjie, 2022) yang menganalisis dampak *closing time* dan kegiatan pemuatan peti kemas terhadap

kinerja keagenan kapal di PT Pelayaran Mana Lagi sebagai subagen PT Yang Ming Shipping Indonesia. Penelitian tersebut dilatarbelakangi oleh adanya keterlambatan operasional, peti kemas yang melewati batas waktu penerimaan atau *closing time* (Adjie, 2022). Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keadaan operasional tersebut secara nyata memengaruhi kinerja kapal serta kelancaran pelayanan pengiriman barang kepada pelanggan.

Perusahaan tidak hanya dituntut menjaga kelancaran operasional, tetapi juga memastikan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Masih ditemukannya keterlambatan operasional akibat *terminal congestion*, lambatnya proses pemuatan dan penundaan sandar berpotensi memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan perusahaan. Atas dasar kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis dampak *Logistics Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan PT Yang Ming Shipping Indonesia. (Hadi, 2021) menyatakan bahwa persepsi pelanggan tentang kualitas jasa adalah penilaian keseluruhan terhadap keunggulan layanan tersebut. Dalam konteks jasa pengiriman barang, kualitas layanan yang baik tidak cukup hanya diukur dari sudut pandang penyedia jasa, melainkan harus dinilai berdasarkan persepsi pelanggan, sehingga kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan berpotensi membuat pelanggan beralih ke penyedia jasa lain. Hal ini memperkuat urgensi bagi perusahaan pelayaran seperti PT Yang Ming Shipping Indonesia untuk senantiasa menjaga kualitas layanannya.

Keterlambatan operasional di PT Yang Ming Shipping Indonesia sejalan dengan hasil penelitian (Hadi & Puspitasari, 2019) mengenai penggunaan tarif progresif dalam mengurangi *dwelling time*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lamanya waktu penumpukan dapat menghambat pelaksanaan fungsi pelabuhan, dengan pengguna jasa sebagai salah satu pihak yang turut berkontribusi terhadap kondisi tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Masih terjadinya keterlambatan operasional kapal pada PT Yang Ming Shipping Indonesia yang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan pengiriman barang.
2. Adanya kendala operasional seperti penundaan sandar kapal, kemacetan terminal, dan keterlambatan proses pemuatan peti kemas yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan logistik perusahaan.
3. Masih terdapat peti kemas yang melewati batas waktu (*closing time*).

1.3 Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini memfokuskan pada *Logistics Service Quality* yang mencakup Kualitas Kontak Personel, Berbagi Informasi Operasional, dan Ketepatan Waktu
2. Kepuasan Pelanggan ditetapkan sebagai satu-satunya variabel terikat yang dianalisis dalam penelitian.
3. Penelitian dibatasi pada pelanggan eksportir yang menggunakan jasa pengiriman peti kemas internasional melalui PT Yang Ming Shipping Indonesia. Pelanggan *import* tidak dimasukkan dalam sampel penelitian karena keterlibatannya dalam proses pengiriman terbatas dan berpotensi menimbulkan bias dalam penilaian kepuasan layanan.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun untuk rumusan masalah dari penelitian ini yaitu, apakah *Logistics Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Yang Ming Shipping Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa pengiriman PT Yang Ming Shipping Indonesia sekaligus menentukan signifikansi pengaruhnya.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat teoretis dan praktis yang dijabarkan sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian manajemen pemasaran jasa, terutama mengenai penerapan konsep *Logistics Service Quality* dalam konteks pelayaran Internasional. Temuan penelitian juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan akademis untuk mengkaji perilaku pelanggan pada industri maritim.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi PT Yang Ming Shipping Indonesia: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek ketepatan waktu dan kestabilan proses operasional, guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Bagi Para Pelanggan: Memberikan pengetahuan mengenai standar kualitas layanan yang kompetitif sehingga dapat membantu dalam proses pemilihan penyedia jasa transportasi laut yang andal.

Intelligentia - Dignitas