BAB I
PENDAHULUAN

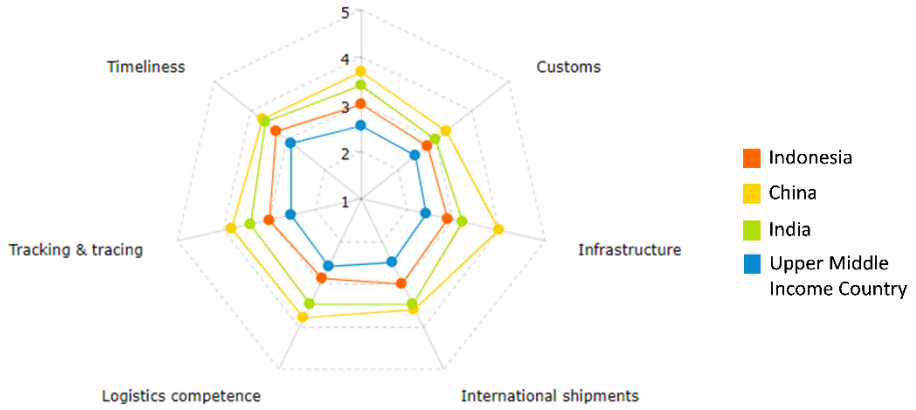
1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang semakin berkembang, bisnis logistik mengalami pertumbuhan pesat dan menawarkan prospek yang menjanjikan, terutama dalam sektor pengangkutan. Namun, isu logistik muncul menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh industri logistik di Indonesia saat ini. Hal ini mencakup ketimpangan dalam pengiriman barang antara wilayah Indonesia timur dan barat, biaya logistik yang tinggi, tingkat layanan yang belum konsisten, dan kebutuhan akan pembangunan konektivitas nasional yang lebih kokoh dan terintegrasi.

Dalam industri logistik, perusahaan pengiriman barang memiliki peranan yang sangat penting sebagai bagian dari penyedia transportasi dalam menghubungkan berbagai daerah. Dengan kapasitas distribusinya, layanan pengiriman mampu mengatur pengiriman barang menggunakan moda transportasi yang beragam, termasuk darat, laut, dan udara. Mereka berperan sebagai mitra penyedia layanan transportasi yang krusial dalam mengoptimalkan aliran barang hingga mencapai *last mile delivery.*

Dalam Indeks Kinerja Logistik (LPI) tahun 2023, Indonesia mencatat skor total 3,0, menempatkannya pada peringkat 61. Meskipun sedikit turun dari LPI 2018 (3,15 atau peringkat 46), namun masih menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan LPI 2016 (2,98 atau peringkat 63). Secara relatif, Indonesia berada di atas rata-rata negara berpenghasilan menengah atas dengan skor sekitar 2,54. Namun, dibandingkan dengan negara-negara mitra di Asia yang memiliki pertumbuhan ekonomi tinggi, Indonesia masih memiliki tantangan besar dalam meningkatkan kinerja logistiknya (Setiawan, 2023).

Gambar 1. 1 *Logistic Performance Index* 2023



Sumber: Setiawan (2023)

Menurut Direktorat Jenderal Anggaran, parameter logistik LPI tahun 2023 menunjukkan hasil positif. Terkait dengan komponen kepabeanan, terjadi peningkatan skor menjadi 2,80 dari 2,67 pada LPI 2018. Di sisi lain, dalam hal infrastruktur, capaian tetap stabil dengan skor 2,90. Namun, terjadi penurunan pada aspek kualitas dan kompetensi logistik pada LPI 2023, yang mengindikasikan perlunya perhatian lebih terhadap parameter seperti kepuasan pelanggan, keterampilan tenaga kerja, inovasi, dan efisiensi biaya (Setiawan, 2023).

Penurunan kinerja logistik dalam LPI 2023 perlu menjadi perhatian khusus bagi sektor logistik. Di tengah banyaknya perusahaan logistik yang beroperasi dalam bidang transportasi darat, laut, dan udara, dari skala bisnis kecil hingga internasional, salah satu diantaranya ialah PT Masaji Kargosentra Tama yang merupakan salah satu unit bisnis Samudera Indonesia. Berdiri sejak 28 Juli 1992, yang bergerak di bidang layanan penyimpanan barang domestik dan CFS (*Container Freight Station*) untuk kegiatan impor maupun ekspor. Namun sejak tahun 2021, PT Masaji Kargosentra Tama telah meningkatkan layanan sebagai badan usaha angkutan multimoda dengan memberikan solusi terbaik untuk layanan angkutan multimoda dan supply chain. PT Masaji Kargosentra Tama memiliki cabang unit bisnis di berbagai daerah seperti Medan, Jakarta, Semarang, Surabaya, Makassar, dan diberbagai daerah lainnya yang dapat menghubungkan daerah perkotaan sampai ke pelosok negeri (Samudera, 2021).

Sebagai kontributor penting dalam industri logistik, PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan memiliki tanggung jawab besar terhadap kemajuan sektor logistik di Indonesia. Perusahaan harus terus berupaya meningkatkan layanan agar dapat mencapai standar unggul, terutama mengingat persaingan yang semakin ketat di pasar jasa pengiriman. Namun, bagi para pelanggan situasi ini dapat menguntungkan karena mereka memiliki lebih banyak pilihan yang bervariasi untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pentingnya kepuasan pelanggan melampaui sekadar pemenuhan harapan menjadi kunci dalam meningkatkan layanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Upaya untuk memahami dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan, menyediakan layanan yang responsif dan berkualitas, serta membangun hubungan yang berkelanjutan, telah menjadi strategi krusial yang diterapkan oleh perusahaan seperti PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan.

Namun, dalam menghadapi lingkungan bisnis yang selalu berubah dan dinamis, terdapat tantangan yang mempengaruhi implementasi dari strategi ini. Tantangan tersebut muncul karena meningkatnya harapan akan kualitas layanan serta dampak dari perkembangan teknologi yang mempengaruhi interaksi dan komunikasi dengan pelanggan. Namun, terkadang perusahaan tidak selamanya dapat memenuhi harapan tersebut, yang tercermin dalam peningkatan keluhan yang terjadi di suatu perusahaan.

Sebagai bagian dari industri logistik, tentu sangat mengandalkan prinsip kepercayaan dan memberikan prioritas pada kualitas layanan karena pada dasarnya pelanggan telah menaruh kepercayaan menyerahkan barang kepada perusahaan. Kualitas layanan logistik ini menjadi faktor kunci dalam kesuksesan jasa pengiriman. Hal ini umum terjadi di berbagai sektor logistik, yakni pelanggan selalu mengharapkan peningkatan pelayanan yang berkelanjutan saat menggunakan layanan dari sebuah perusahaan. Namun, seringkali kenyataannya masih belum memenuhi harapan atau keinginan pelanggan, mengingat kebutuhan akan kepuasan pelanggan yang terus berkembang.

Seiring dengan upaya memastikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan, PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan telah mengambil langkah penting

dengan menerapkan kualitas layanan logistik. Kualitas layanan logistik (*Logistic Service Quality*) dapat secara optimal meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tujuan mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar yang ada. Namun, dalam upaya mengoptimalkan dampak kualitas layanan logistik ini, perusahaan juga perlu memahami sejauh mana korelasinya terhadap persepsi konsumen mengenai mutu layanan yang diberikan.

Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan, perusahaan juga perlu meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan. Karena melalui pendekatan manajemen hubungan pelanggan (*customer relationship management*), perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan jembatan alternatif bagi pelanggan dalam menyampaikan informasi tentang apa yang mereka butuhkan secara efektif kepada perusahaan.

Berdasarkan penilaian terhadap kualitas dan kompetensi logistik dalam LPI 2023, dapat dilihat perlunya peningkatan perhatian terhadap faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, keterampilan tenaga kerja, inovasi, dan efisiensi biaya. Sebagai penyedia layanan, PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan dapat mengimplementasikan inovasi desain untuk meningkatkan layanannya. Inovasi desain diharapkan dapat membawa perubahan positif dalam pengoptimalan layanan, dengan menghasilkan produk atau layanan yang lebih baik dan menarik bagi pelanggan.

Selain menghadapi tantangan internal, perusahaan juga dihadapkan pada perubahan dalam lingkungan bisnis yang terus berubah karena perkembangan konsep pemasaran yang dinamis dalam era globalisasi. Konsep pemasaran tidak lagi terbatas pada promosi dan penjualan saja, tetapi juga mencakup pengalaman pelanggan, interaksi melalui platform digital, dan pendekatan yang lebih personal. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus beradaptasi dengan tren ini, mengintegrasikan teknologi inovatif, dan membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan.

Melalui pemahaman yang mendalam tentang seberapa besar pengaruh faktor-faktor di atas terhadap persepsi pelanggan dalam menilai kualitas layanan, diharapkan perusahaan dapat terus berinovasi, menghadapi tantangan, dan

memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai kunci utama untuk mencapai kesuksesan dalam dunia bisnis yang dinamis dan penuh tantangan. Berdasarkan fenomena serta uraian yang telah disampaikan sebelumnya, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian: **"Pengaruh *Logistic Service Quality, Customer Relationship Management* (CRM) dan Inovasi Desain Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Peti Kemas (Studi Pada PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan)"**

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada pelanggan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan.
2. Hanya menggunakan 3 variabel bebas yaitu *logistic service quality, customer relationship management,* dan inovasi desain, serta 1 variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.
3. Data yang diambil berdasarkan periode penulis melaksanakan praktek industri yaitu terhitung dari 01 Agustus 2023 sampai 31 Maret 2024 di PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *logistic service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan?
2. Apakah *customer relationship management* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan?

3. Apakah inovasi desain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan?
4. Apakah *logistic service quality, customer relationship management,* dan inovasi desain secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan?

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *logistic service quality* terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer relationship management* terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi desain terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *logistic service quality, customer relationship management,* dan inovasi desain terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan

1.5 Manfaat

Dalam penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoristis

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberi manfaat dalam mendukung perkuliahan manajemen penjaminan mutu serta memahami seberapa kuat korelasi antara elemen-elemen *logistic service quality, customer relationship management*, dan inovasi desain terhadap kepuasan pelanggan.

b. Secara Praktis

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah latihan, penerapan, serta peningkatan dalam pemahaman dan pengetahuan ilmiah. Hal ini juga diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman terhadap teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan. Selain itu, penulis juga berharap dapat memperoleh pengetahuan tambahan tentang pengaruh *logistic service quality, customer relationship management,* dan inovasi desain terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman kargo peti kemas.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan atau umpan balik kepada perusahaan mengenai pengaruh *logistic service quality, customer relationship management*, dan inovasi desain terhadap kepuasan pelanggan di PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan. Evaluasi ini membantu perusahaan mengidentifikasi area perbaikan dalam layanan, memahami kebutuhan pelanggan, dan mengevaluasi sejauh mana produk atau layanan mereka sesuai dengan harapan pelanggan serta menemukan peluang untuk inovasi di masa depan. Dengan demikian, umpan balik ini mendukung upaya perusahaan untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar.

3. Bagi Pembaca

   Dapat menambah pemahaman pembaca tentang seberapa jauh keterkaitan antara *logistic service quality, customer relationship management*, dan inovasi desain dengan tingkat kepuasan pelanggan di PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan. Hal ini akan membantu memperluas pengetahuan pembaca tentang bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi dalam memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan

yang ditawarkan oleh perusahaan, baik dalam lingkup angkutan multimoda domestik maupun internasional.

4. Bagi Program Studi Transportasi Laut

   Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi yang berharga bagi program studi dan menyediakan informasi tambahan yang bermanfaat bagi mahasiswa/i dalam melakukan penelitian dengan objek dan masalah yang sama. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian lebih lanjut, serta pengembangan praktik dan kebijakan di industri logistik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan landasan bagi upaya-upaya peningkatan layanan di masa depan, serta memperluas wawasan dalam memahami kompleksitas hubungan antara logistic service quality, customer relationship management, dan inovasi desain dalam konteks peningkatan kepuasan pelanggan.