

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri logistik global mengalami transformasi struktural yang signifikan dalam dua dekade terakhir. Globalisasi perdagangan, digitalisasi rantai pasok, serta peningkatan konektivitas antarwilayah mendorong pertumbuhan volume distribusi barang secara masif. Kontainerisasi menjadi sistem dominan dalam pengangkutan barang karena mampu meningkatkan efisiensi, keamanan, dan standarisasi dalam distribusi global (UNCTAD, 2023). Sistem ini memungkinkan integrasi antar moda transportasi dan mengurangi biaya *handling* secara signifikan.

Pertumbuhan volume kontainer dunia menunjukkan tren yang stabil dengan kecenderungan meningkat. Aktivitas pelabuhan dan terminal kontainer terus berkembang sebagai pusat distribusi logistik global. Menurut laporan *United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD 2023)*, *container port throughput* global mencapai lebih dari 866 juta *TEUs (Twenty-foot Equivalent Units)* pada tahun 2023 dan diproyeksikan meningkat pada tahun berikutnya. Adapun perkembangan volume kontainer global dari tahun ke tahun dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Volume Kontainer Global dan Pertumbuhannya

| Tahun | Volume (juta TEUs) | Pertumbuhan (%) |
|--------------|---------------------------|------------------------|
| 2022 | 862,4 | 0,5 |
| 2023 | 866,0 | 0,7 |
| 2024 | 891,0 (proyeksi) | 2,5 |

Sumber: UNCTAD, *Review of Maritime Transport 2023*, diolah peneliti, 2026.

Peningkatan volume tersebut menimbulkan konsekuensi langsung terhadap kompleksitas pengelolaan persediaan kontainer. Dalam perspektif manajemen operasional, pengelolaan persediaan tidak hanya berfungsi untuk memastikan ketersediaan barang, tetapi juga untuk mengoptimalkan biaya dan meningkatkan efisiensi operasional (Sastroatmodjo et al., 2024). Sistem *inventory* yang tidak efektif akan menyebabkan pemborosan sumber daya, ketidakseimbangan distribusi, dan penurunan kualitas layanan.

Salah satu pendekatan klasik dalam manajemen persediaan adalah metode *First In First Out* (FIFO). FIFO menekankan bahwa *unit* yang pertama masuk harus menjadi *unit* yang pertama keluar. Secara teoritis, metode ini bertujuan untuk menjaga rotasi persediaan, meminimalkan risiko penurunan kualitas, serta menghindari akumulasi stok lama (Rushton et al., 2022). Dalam konteks kontainer, FIFO berperan dalam menjaga utilisasi aset tetap optimal.

Dalam praktik logistik, FIFO juga berkaitan erat dengan konsep *asset turnover* dan *cost efficiency*. Kontainer sebagai aset bergerak memiliki biaya depresiasi dan *maintenance* yang tinggi. Oleh karena itu, semakin cepat perputaran kontainer, semakin tinggi efisiensi penggunaan aset tersebut. Jika FIFO tidak berjalan optimal, maka kontainer lama berpotensi mengalami *dwel time* yang tinggi dan meningkatkan biaya operasional perusahaan.

Namun demikian, implementasi FIFO tidak selalu berjalan sesuai dengan konsep teoritis. Dalam konteks penyewaan kontainer, perusahaan tidak hanya berhadapan dengan sistem internal, tetapi juga dengan permintaan eksternal yang bersifat dinamis. Salah satu faktor eksternal yang sangat memengaruhi adalah

preferensi *customer*. Dalam teori perilaku konsumen, preferensi merupakan kecenderungan individu dalam memilih suatu produk berdasarkan persepsi nilai, pengalaman, dan ekspektasi (Kotler & Keller, 2022).

Preferensi *customer* dalam penyewaan kontainer cenderung tidak selaras dengan prinsip FIFO. *Customer* seringkali memilih kontainer dengan kondisi fisik lebih baik, lebih baru, atau memiliki reputasi penggunaan yang lebih aman. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan *customer* didasarkan pada penilaian subjektif, bukan pada sistem rotasi yang diterapkan perusahaan. Fenomena ini menciptakan konflik antara efisiensi operasional dan kepuasan *customer*.

Ketidaksesuaian ini dapat dijelaskan melalui teori *service quality* dan *customer satisfaction*. Dalam perspektif ini, perusahaan cenderung memprioritaskan kepuasan *customer* untuk mempertahankan loyalitas dan daya saing. Akibatnya, sistem FIFO seringkali dikompromikan untuk memenuhi preferensi *customer*. Kondisi ini menciptakan dilema operasional antara efisiensi internal dan orientasi pasar.

Selain itu, dinamika industri logistik global turut memperburuk kondisi ini. Gangguan rantai pasok seperti pandemi *COVID-19*, krisis geopolitik, dan ketidakseimbangan distribusi kontainer menyebabkan fluktuasi ketersediaan kontainer di berbagai wilayah (BIMCO, 2024). Dalam perspektif teori sistem logistik, hambatan ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara subsistem operasional dan subsistem pasar. Sistem logistik yang efektif seharusnya mampu mengintegrasikan kedua aspek tersebut secara harmonis. Namun, dalam praktiknya,

integrasi ini seringkali sulit dicapai karena adanya faktor manusia dan perilaku. (Anwar et al., 2025)

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas isu terkait pengaplikasian metode FIFO pada pengelolaan kontainer. Penelitian Yadavalli et al., (2021) berfokus pada optimasi proses penumpukan kontainer di terminal kontainer melalui pemodelan antrian multi-server dua tahap (*quay-yard*) untuk mengevaluasi performa operasi dan menentukan jumlah peralatan optimal, dengan tujuan utama meminimalkan waktu tunggu, mengurangi relokasi tidak produktif, dan memaksimalkan utilisasi kapasitas *yard*. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif-teknis, menempatkan kontainer dalam sistem antrian dan menitikberatkan pada sinkronisasi operasi sisi laut dan sisi darat serta pengaturan peralatan (*quay crane, yard truck, yard crane*) dalam berbagai skenario jumlah kontainer, durasi tinggal kapal, dan kapasitas layanan.

Penelitian lain oleh Syafi'i (2022) mengkaji penyusunan kontainer secara FIFO di Depo Kontainer PT Sentra Sinar Baru Semarang. Penelitian ini membahas aspek teknis-operasional penyusunan kontainer secara FIFO di lapangan penumpukan, dengan menyoroti masalah seperti penyusunan yang kurang maksimal, kesalahan planner dalam memilih tanggal masuk–keluar, serta belum optimalnya penyortiran kontainer kosong berdasarkan tipe dan grade. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif untuk menjelaskan bagaimana penyusunan kontainer seharusnya dilakukan agar memenuhi prinsip FIFO, dan menghasilkan rekomendasi berupa perlunya SDM yang kompeten, perbaikan

fasilitas penunjang, koordinasi dokumen–lapangan, serta penyortiran berkala saat *lift on–lift off*.

Kedua penelitian tersebut memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian pertama lebih menekankan pada optimasi teknis dan tidak mengkaji aspek preferensi *customer*, serta tidak secara spesifik menempatkan depo kontainer sebagai konteks utama yang memengaruhi pola penumpukan atau pengambilan kontainer. Sementara itu, penelitian kedua belum menyentuh dimensi perilaku dan preferensi *customer* sebagai pihak yang secara langsung berinteraksi dengan sistem penyewaan kontainer, dan lebih berfokus pada faktor internal depo (*planner, layout, fasilitas*), sehingga belum mengkaji secara eksplisit hambatan yang lahir dari konflik antara SOP FIFO dengan tuntutan pasar. Kondisi ini menyebabkan pemahaman mengenai dinamika lapangan yang sebenarnya terjadi dalam implementasi FIFO, khususnya interaksi antara faktor operasional dan perilaku, masih terbatas, padahal keduanya memiliki pengaruh yang sangat signifikan dalam konteks logistik.

Berdasarkan kajian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang jelas. Belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam bagaimana preferensi *customer* memengaruhi implementasi FIFO dalam penyewaan kontainer. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami fenomena tersebut secara komprehensif. Tanpa pemahaman yang mendalam, solusi yang dihasilkan berpotensi tidak efektif dalam mengatasi permasalahan yang ada. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menemukan keseimbangan antara efisiensi operasional dan kepuasan *customer*.

Tanpa strategi yang tepat, perusahaan berisiko mengalami inefisiensi yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi yang diperkuat melalui hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait, yaitu *tally* dan *customer service (CS)* yang dilakukan di depo kontainer PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang, ditemukan adanya fenomena ketidaksesuaian antara sistem FIFO dengan praktik operasional di lapangan. Depo mengalami hambatan dalam menerapkan FIFO karena tingginya permintaan dari pihak Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) atau *customer* yang menginginkan kontainer dalam kondisi tertentu, khususnya kontainer dengan kondisi fisik yang baik, atau letak kontainer paling atas untuk mempersingkat waktu pengeluaran kontainer. Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa *customer* secara aktif menyampaikan preferensi terhadap kondisi kontainer yang akan digunakan. Mereka cenderung menolak kontainer yang dianggap kurang layak secara visual atau kualitas, meskipun kontainer tersebut merupakan *unit* yang lebih dahulu masuk ke dalam depo.

Tabel 1.2 Permintaan Khusus Customer di Depo PT MTKI Semarang

| No | No. Booking Order | Attached Rider |
|-----------|--------------------------|---|
| 1. | SRGF17285500 | <i>Heavy duty & good condition container</i> |
| 2. | SRGF17311900 | <i>Please give container in good and sound condition</i> |
| 3. | SRGF16622600 | <i>Please provide the container in the best condition</i> |
| 4. | 2325063610 | <i>Give the worthy heavy duty container</i> |
| 5 | EBKG130263 | <i>Kindly release a container with clean interior, no strong smell, and suitable for sensitive cargo.</i> |
| 6 | EBKGYF060717 | <i>Please avoid units with visible rust, major dents, or damaged door locking bars.</i> |
| 7 | EBKGYF108268 | <i>Request a strong container for heavy cargo, with solid floor condition and no water leakage.</i> |

| | | |
|----|--------------|---|
| 8 | EBKGWU013498 | <i>Please provide a unit with smooth door operation and no gap around the door seal.</i> |
| 9 | EBKGWZ167836 | <i>Need a container with dry interior condition, free from oil stain and previous cargo residue</i> |
| 10 | EBKGWR398068 | <i>Please assign a container that is easy to inspect and ready for direct loading today.</i> |

Sumber : hasil data diolah, 2026

Selain itu, bukti administratif juga menunjukkan adanya fenomena tersebut. Dalam beberapa dokumen *booking order*, terdapat permintaan khusus dari *customer* yang secara eksplisit menginginkan kontainer dengan kondisi “*good*” secara fisik yang tertulis dalam *remark attached rider*. Hal ini menunjukkan bahwa preferensi *customer* tidak hanya bersifat informal, tetapi telah menjadi bagian dari proses operasional yang terdokumentasi.

Tabel 1.3 Aktivitas kontainer April-Mei 2026 di Depo PT MTKI Semarang

| No | No. Kontainer | Date In | Date Out | Dwell Time | Standar Dwell Time |
|----|---------------|-----------|-----------|------------|--------------------|
| 1 | TCNU5670818 | 09-Apr-26 | 04-May-26 | 25 hari | 14 hari |
| 2 | MSMU8968197 | 11-Apr-26 | 04-May-26 | 23 hari | 14 hari |
| 3 | MSBU7307861 | 17-Mar-26 | 04-May-26 | 48 hari | 14 hari |
| 4 | MSNU9543040 | 13-Apr-26 | 04-May-26 | 21 hari | 14 hari |
| 5 | EBKG6530910 | 14-Apr-26 | 04-May-26 | 20 hari | 14 hari |
| 6 | MSMU7016710 | 13-Apr-26 | 04-May-26 | 21 hari | 14 hari |
| 7 | TLLU2344357 | 11-Apr-26 | 04-May-26 | 23 hari | 14 hari |
| 8 | BMOU6899718 | 10-Apr-26 | 04-May-26 | 24 hari | 14 hari |
| 9 | MSMU8553950 | 06-Apr-26 | 05-May-26 | 29 hari | 14 hari |
| 10 | FCIU8924464 | 08-Apr-26 | 05-May-26 | 27 hari | 14 hari |
| 11 | MSNU9304555 | 06-Feb-26 | 05-May-26 | 88 hari | 14 hari |

Sumber : hasil data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1.3, terdapat perbedaan masa dwell time antar kontainer di Depo PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang. Dwell time merupakan durasi total yang dihabiskan oleh kontainer sejak masuk ke depo hingga keluar atau berpindah ke lokasi lain. Pada data tersebut, beberapa kontainer yang masuk pada

bulan April 2026, seperti TCNU5670818, MSMU8968197, TLLU2344357, dan BMOU6899718, keluar pada tanggal 4 Mei 2026 dengan lama dwell time berkisar antara 23–25 hari. Namun, terdapat kontainer lain yang masuk lebih dahulu, seperti MSBU7307861 yang masuk pada 17 Maret 2026 dan baru keluar pada 4 Mei 2026 dengan lama dwell time selama 48 hari. Kondisi yang lebih mencolok terlihat pada kontainer MSNU9304555 yang masuk pada 6 Februari 2026 dan baru keluar pada 5 Mei 2026 dengan lama dwell time mencapai 88 hari.

Perbedaan masa dwell time tersebut menunjukkan bahwa terdapat kontainer yang masuk lebih awal tetapi keluar bersamaan atau bahkan lebih lambat dibandingkan kontainer yang masuk setelahnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem First In First Out (FIFO) di depo belum berjalan secara optimal. Selain itu, seluruh kontainer pada data tersebut memiliki dwell time yang melebihi target perusahaan, yaitu 14 hari. Kondisi ini berpotensi menyebabkan peningkatan tingkat okupansi lapangan penumpukan, menurunkan efisiensi penggunaan ruang depo, serta meningkatkan biaya operasional penanganan kontainer.

Ketidaksesuaian ini berpotensi memengaruhi efisiensi operasional dan manajemen stok di depo. Di satu sisi, perusahaan berupaya menerapkan FIFO untuk menjaga efisiensi operasional. Namun, di sisi lain, tekanan dari *customer* menuntut perusahaan untuk menyesuaikan keputusan operasional agar tetap dapat memenuhi kebutuhan pasar.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah terhambatnya implementasi FIFO ditinjau dari preferensi *customer* dalam pemilihan kontainer, yang

menyebabkan permasalahan terhadap sistem operasional yang telah ditetapkan. Hambatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek perilaku dan hubungan bisnis antara perusahaan dan *customer*. Preferensi *customer* menjadi faktor eksternal yang kuat dalam memengaruhi pengambilan keputusan operasional. Bentuk permasalahan yang terjadi di lapangan dapat diidentifikasi dalam beberapa aspek. Pertama, adanya pemilihan kontainer secara selektif oleh *customer* yang tidak sesuai dengan urutan FIFO. Kedua, terjadinya penundaan pengeluaran kontainer lama. Ketiga, munculnya ketidakseimbangan dalam distribusi kontainer di dalam depo. Keempat, adanya penyesuaian prosedur operasional yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, maka akan menimbulkan berbagai dampak negatif. Salah satu dampak utama adalah penumpukan kontainer lama yang tidak terpakai. Selain itu, perusahaan berpotensi mengalami peningkatan biaya operasional, seperti biaya penyimpanan dan perawatan. Ketidakseimbangan penggunaan kontainer juga dapat menurunkan efisiensi sistem logistik secara keseluruhan. Dampak lain yang mungkin terjadi adalah terganggunya proses perencanaan operasional. Ketika FIFO tidak berjalan dengan baik, perusahaan akan kesulitan dalam mengatur alur distribusi kontainer secara optimal. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian dalam ketersediaan kontainer dan berpotensi mengganggu kelancaran operasional. Selain itu, dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Inefisiensi yang terus berlangsung dapat mengurangi daya saing perusahaan di industri logistik yang semakin kompetitif.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen persediaan merupakan faktor penting dalam menjaga efisiensi operasional logistik. Metode FIFO telah banyak digunakan sebagai pendekatan untuk mengoptimalkan rotasi persediaan dan meminimalkan biaya. Namun, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada aspek teknis dan kuantitatif dari sistem tersebut.

Beberapa kajian juga menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti perilaku *customer* dapat memengaruhi efektivitas sistem operasional. Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana preferensi *customer* menjadi hambatan dalam penerapan FIFO masih terbatas, terutama dalam konteks penyewaan kontainer di depo. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung dilakukan pada skala makro atau menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan tersebut belum mampu menggambarkan secara mendalam kondisi operasional di lapangan serta interaksi antara sistem dan perilaku *customer*. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam pemahaman terhadap fenomena yang terjadi.

Dengan demikian, terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, yaitu mengenai hambatan penerapan FIFO yang disebabkan oleh preferensi *customer* dalam konteks operasional depo kontainer. Penelitian ini menjadi penting karena berfokus pada fenomena nyata di lapangan yang belum banyak dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berminat untuk mengkaji lebih lanjut melalui karya ilmiah Tugas Akhir dengan judul: **“HAMBATAN PENERAPAN FIFO DALAM PENYEWAAN KONTAINER DITINJAU**

DARI PREFERENSI CUSTOMER PADA DEPO KONTAINER PT MASAJI TATANAN KONTAINER INDONESIA KOTA SEMARANG”.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai permasalahan yang terjadi. Dalam konteks ini, penelitian mengidentifikasi hambatan penerapan FIFO menggunakan metode *5W1H* (*What, Why, Who, When, Where, How*) sebagai alat bantu analisis untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan secara sistematis serta memetakan unsur hambatan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, lokasi, penyebab, dan mekanisme terjadinya deviasi FIFO. Metode *5W1H* memungkinkan identifikasi akar masalah dan tindakan yang jelas pada setiap aspek operasional. Pendekatan ini sejalan dengan teori manajemen operasional yang menekankan pentingnya analisis sistematis untuk pengambilan keputusan berbasis fakta (Heizer et al., 2023) yang kemudian diarahkan untuk menghasilkan rancangan *form tracking* kontrol deviasi FIFO sebagai output penelitian terapan yang dapat digunakan perusahaan dalam mendukung pengawasan dan evaluasi proses penyewaan kontainer di depo. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen logistik, khususnya dalam memahami interaksi antara sistem operasional dan perilaku *customer*.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode *first in, first out* (FIFO) dalam penyewaan kontainer di depo PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang?
2. Bagaimana bentuk preferensi *customer* dalam pemilihan kontainer yang disewakan di PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang?
3. Apa saja hambatan penerapan FIFO dalam penyewaan kontainer ditinjau dari preferensi *customer* di depo kontainer PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan penerapan metode FIFO dalam penyewaan kontainer berdasarkan hambatan yang ditemukan ditinjau dari preferensi *customer* PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang menggunakan metode 5W1H?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan penerapan metode *First In, First Out* (FIFO) dalam penyewaan kontainer akibat preferensi *customer* di depo PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan metode FIFO dalam penyewaan kontainer di depo PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk preferensi *customer* dalam pemilihan kontainer di depo PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan penerapan FIFO dalam penyewaan kontainer ditinjau dari preferensi *customer* di depo PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang.
4. Untuk mengidentifikasi rekomendasi perbaikan penerapan metode FIFO dalam penyewaan kontainer berdasarkan hambatan yang ditemukan ditinjau dari preferensi *customer* PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang menggunakan metode 5W1H

Tujuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai interaksi antara sistem operasional dan perilaku *customer*, serta menjadi referensi dalam pengembangan strategi pengelolaan kontainer yang lebih optimal di bidang manajemen administrasi logistik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain :

1.4.1 Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi sarana penerapan keilmuan yang telah diperoleh selama perkuliahan di Program Studi D-IV Manajemen Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, khususnya keilmuan yang berhubungan dengan manajemen persediaan, manajemen rantai pasok, dan manajemen operasional, dimana metode FIFO (*First In First Out*) menjadi salah satu prinsip penting. Melalui penelitian ini, penulis dapat mengasah kemampuan analisis sekaligus memperoleh pengalaman empiris dalam mengkaji hambatan implementasi FIFO pada industri penyewaan kontainer

1.4.2 Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi akademik di lingkungan Program Studi D-IV Manajemen Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, khususnya pada kajian yang berkaitan dengan penerapan sistem FIFO dalam konteks logistik dan penyewaan kontainer. Penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa lain yang berminat mengembangkan penelitian serupa.

1.4.3 Bagi PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Semarang

Diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai hambatan penerapan FIFO dalam penyewaan kontainer akibat preferensi *customer*. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi operasional yang lebih efektif sehingga sistem penyewaan kontainer dapat berjalan lebih efisien, kualitas layanan meningkat, dan kepuasan *customer* terjaga.