

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelaku bisnis logistik mendapatkan tantangan besar akibat persaingan bisnis skala internasional. Hal ini dikarenakan semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam perdagangan internasional. Fenomena ini mendorong perusahaan logistik untuk terus meningkatkan kualitas jasa, efisiensi operasional, dan inovasi untuk mempertahankan atau meningkatkan daya saing mereka. Selain itu, perkembangan teknologi dan globalisasi telah membuka pintu bagi pelaku usaha baru untuk masuk ke dalam pasar global, menambah kompleksitas persaingan bisnis logistik dalam lingkup internasional. Perusahaan logistik tidak hanya perlu memahami tren dan kebutuhan pasar global, tetapi juga harus dapat membangun kemitraan dan jejaring bisnis yang kuat di tingkat internasional. Oleh karena itu, dalam menghadapi persaingan dalam perdagangan global, adaptasi dan inovasi menjadi kunci utama bagi perusahaan logistik untuk mempertahankan relevansi dan pertumbuhan di pasar global yang terus berubah ini.

Pada tahun 2023, aktivitas impor di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan total impor pada tahun 2022. Pertumbuhan ini merupakan salah satu indikasi bahwa aktivitas logistik internasional cenderung mengalami tren yang positif.

Pertumbuhan ini juga menandakan bahwa permintaan layanan logistik di Indonesia cukup tinggi. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan pertumbuhan total impor di Indonesia pada jenis barang konsumsi, bahan baku, dan barang modal.

Tabel 1.1 Data Total Impor Barang Konsumsi, Bahan Baku, dan Barang Modal di Indonesia tahun 2022

Bulan	Total	Consumption Goods	Raw Material Support	Capital Goods
Desember	\$ 1.986.306	\$ 180.658	\$ 1.442.588	\$ 36.306
November	\$ 1.896.209	\$ 167.719	\$ 1.406.916	\$ 321.574
Oktober	\$ 1.913.535	\$ 17.509	\$ 143.086	\$ 307.585
September	\$ 1.980.834	\$ 158.988	\$ 1.490.319	\$ 331.527
Agustus	\$ 2.215.055	\$ 185.127	\$ 1.675.783	\$ 354.146
Juli	\$ 2.134.503	\$ 164.876	\$ 1.669.872	\$ 299.755
Juni	\$ 2.100.385	\$ 169.792	\$ 1.622.961	\$ 307.633
Mei	\$ 1.860.929	\$ 151.543	\$ 1.465.813	\$ 243.572
April	\$ 1.975.745	\$ 169.837	\$ 1.553.189	\$ 252.719
Maret	\$ 2.196.242	\$ 181.433	\$ 1.701.485	\$ 313.323
Februari	\$ 1.663.851	\$ 120.265	\$ 1.283.148	\$ 260.438
Januari	\$ 182.111	\$ 157.909	\$ 1.383.072	\$ 28.013
Total	\$ 22.105.705,00	\$ 1.825.656,00	\$ 16.838.232,00	\$ 3.056.591,00

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan, 2024

Tabel 1.2 Data Total Impor Barang Konsumsi, Bahan Baku, dan Barang Modal di Indonesia tahun 2023

Bulan	Total	Consumption Goods	Raw Material Support	Capital Goods
Desember	\$ 1.910.714	\$ 205.000	\$ 1.378.632	\$ 327.083
November	\$ 1.958.655	\$ 200.963	\$ 1.392.188	\$ 365.504
Oktober	\$ 1.867.291	\$ 181.806	\$ 1.343.817	\$ 341.668
September	\$ 1.734.161	\$ 166.524	\$ 1.269.284	\$ 298.353
Agustus	\$ 1.887.983	\$ 213.765	\$ 1.334.146	\$ 340.072
Juli	\$ 1.957.034	\$ 209.182	\$ 1.391.583	\$ 356.269
Juni	\$ 1.715.049	\$ 158.602	\$ 1.236.185	\$ 320.262
Mei	\$ 2.127.959	\$ 206.854	\$ 1.530.664	\$ 390.442
April	\$ 1.534.761	\$ 139.817	\$ 1.159.787	\$ 235.157
Maret	\$ 2.058.805	\$ 176.145	\$ 1.511.416	\$ 371.244
Februari	\$ 1.591.917	\$ 136.409	\$ 1.179.192	\$ 276.316
Januari	\$ 1.844.293	\$ 159.624	\$ 1.388.690	\$ 295.979
Total	\$ 22.188.622	\$ 2.154.691	\$ 16.115.584	\$ 3.918.349

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan, 2024

Berdasarkan data yang tertera pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 yang memperlihatkan perbandingan total impor di Indonesia pada tahun 2022 dan 2023, terdapat pertumbuhan total impor dari tahun 2022 sampai tahun 2023. Pada tahun 2022, total impor mencapai \$22.105.705, sedangkan pada tahun 2023 meningkat menjadi \$22.188.622. Berdasarkan peningkatan ini, terlihat bahwa aktivitas impor di Indonesia mengalami pertumbuhan yang positif. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa adanya kebutuhan akan layanan logistik untuk mengelola distribusi dan penyimpanan barang impor.

Aktivitas yang melibatkan logistik internasional dapat ditemukan dalam kebiasaan konsumen di Indonesia yang membeli barang dari luar negeri melalui platform *e-commerce* ataupun media online lainnya. Contoh nyata dari hal ini adalah ketika banyak orang Indonesia menggunakan layanan *e-commerce* seperti Alibaba, Amazon, Lazada, Tokopedia, dan Shopee untuk memperoleh barang dari berbagai negara. Dalam skenario ini, pihak yang terlibat yaitu penjual (eksportir), pembeli (importir), pihak *e-commerce*, dan penyedia jasa pengiriman. Keterlibatan antara 4 (empat) entitas tersebut menunjukkan bagaimana aktivitas ekspor dan impor menjadi lebih terintegrasi dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya preferensi konsumen global. Sebagai hasilnya, perusahaan-perusahaan penyedia logistik internasional memainkan peran penting dalam memfasilitasi pertukaran barang secara lintas batas, menciptakan peluang dan tantangan baru dalam dinamika perdagangan global.

Mengingat aktivitas pengangkutan barang baik internasional dan domestik cenderung tinggi, perusahaan penyedia jasa logistik dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Freigenbaum (2015) yang menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Suatu produk atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai apa yang diinginkan konsumen atas jasa atau produk yang ditawarkan kepada konsumen. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pentingnya perusahaan jasa logistik untuk memperhatikan kualitas jasa yang ditawarkan, terutama seiring dengan pertumbuhan pergerakan barang baik di tingkat internasional maupun domestik yang terus mengalami peningkatan. Kualitas layanan ini memiliki korelasi yang kuat dengan tingkat kepuasan konsumen. Dalam konteks ini, dapat dipahami bahwa ketika perusahaan logistik mengabaikan aspek kualitas layanan, maka tingkat kepuasan konsumen akan terpengaruh secara negatif.

Jay Heizer dan Barry Render (2015) menyatakan bahwa salah satu implikasi dari kualitas sebuah produk atau jasa adalah reputasi perusahaan. Dengan kata lain, pernyataan ini menegaskan bahwa citra perusahaan dapat dipengaruhi oleh sejauh mana jasa yang ditawarkan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, menjaga kualitas dapat berkontribusi secara positif terhadap reputasi perusahaan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi persepsi dan kepercayaan konsumen terhadap merek tersebut. Oleh karena itu, fokus pada kualitas layanan tidak hanya

membantu perusahaan mempertahankan pangsa pasar dan memperoleh kepercayaan pelanggan, tetapi juga secara positif memengaruhi citra perusahaan di tengah pesatnya pertumbuhan industri logistik. Di lain sisi, kecepatan dalam layanan jasa juga merupakan elemen krusial dalam kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, ketika suatu perusahaan logistik seperti PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta mampu memberikan layanan penanganan kargo yang cepat dan efisien, hal ini menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan demikian, kecepatan penanganan kargo langkah strategis yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo juga menjadi faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Apabila tarif penanganan kargo yang ditawarkan murah dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan dirasakan setelah menggunakan jasa yang digunakan. Sebaliknya, apabila tarif penanganan kargo yang ditawarkan terlalu mahal dan tidak memperhatikan kualitas pelayanannya, maka ini akan berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu perusahaan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Pelanggan cenderung merasa puas ketika mereka dapat menikmati sarana prasarana yang mendukung. Adanya sarana prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem teknologi informasi yang canggih,

dan kendaraan pengangkut yang andal, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan, seperti PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta, untuk memastikan bahwa sarana prasarana yang dimiliki dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri logistik. Sebagai penyedia pelayanan kargo di Bandara Internasional Yogyakarta (Kulonprogo), perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan kargo pesawat terbaik kepada pelanggannya. Bisnis utamanya melibatkan layanan penanganan kargo atau *cargo handling*. Layanan yang ditawarkan yaitu agen penjualan Surat Muatan Udara (*AirWaybill*), Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK), pengecekan barang (*Regulated Agent*), distribusi, dan pergudangan (Tempat Penyimpanan Sementara). Keberadaan PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta di dalam jaringan logistik mencakup kegiatan pengangkutan barang baik dalam negeri maupun internasional. Sebagai respons terhadap kemunculan perdagangan online yang pesat dan permintaan jasa pengiriman barang yang semakin marak, perusahaan ini terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta memprioritaskan kecepatan penanganan kargo untuk memenuhi tuntutan pelanggan di era perdagangan global ini.

Layanan pada PT Agkasa Pura Logistik Yogyakarta mengalami perubahan jumlah permintaan yang fluktuatif pada tahun 2023-2024. Hal ini dibuktikan dengan data laporan jumlah angkutan barang selama satu tahun, dihitung dari bulan 01 Februari 2023 – 31 Maret 2024. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Jumlah Muatan Kargo PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta periode 01 Februari 2023- 31 Maret 2024

Bulan & Tahun	Berat	Persentase Kenaikan/Penurunan
Februari-23	25.752 kg	
Maret-23	72.663 kg	182%
April-23	62.078 kg	-15%
Mei-23	50.482 kg	-19%
Juni-23	59.417 kg	18%
Juli-23	253.276 kg	326%
Agustus-23	355.431 kg	40%
September-23	303.896 kg	-14%
Oktober-23	156.712 kg	-48%
November-23	108.770 kg	-31%
Desember-23	263.384 kg	142%
Januari-24	169.272 kg	-36%
Februari-24	194.607 kg	15%
Maret-24	248.562 kg	28%
Total	2.324.302 kg	

Sumber: Data Sekunder diolah, 2024

Data pada tabel 1.3 menunjukkan tren naik dan turunnya muatan kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta, dengan lonjakan tertinggi terjadi pada bulan Juli 2023 dan kemudian diikuti oleh penurunan tertinggi pada bulan Oktober 2023. Tren naik dan turunnya kargo ini diduga adanya persaingan dengan kompetitor di dalam pasar industri logistik via udara.

Dengan melihat fenomena fluktuatifnya jumlah muatan kargo, PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta dihadapkan pada tuntutan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana dalam penanganan kargo sesuai dengan harapan pelanggan. Sebagai respons terhadap tuntutan tersebut, perusahaan harus memastikan bahwa proses penanganan kargo dilakukan dengan efisien dan tanpa hambatan, tarif yang kompetitif, dan menyediakan sarana prasarana untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan & wawancara dengan pegawai operasional, masih ditemukan beberapa pelanggan PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta yang belum cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini tentunya masih bertentangan dengan upaya perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan sering komplain terhadap tarif penanganan kargo relatif mahal. Selain itu, pelanggan yang hendak mengambil barang seringkali harus menunggu lebih dari satu jam, padahal status pengiriman barang sudah mencapai gudang. Disamping itu, kendala lain terlihat pada keterbatasan sarana prasarana, seperti keterbatasan alat & bahan *packing* kayu serta armada yang digunakan untuk mengantarkan barang dari tempat pembuatan Surat Muatan Udara (SMU) ke tempat pengecekan barang hanya satu armada sehingga kecepatan penanganan kargo kurang optimal.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, tarif, dan sarana prasarana memiliki pengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana variabel ini saling berinteraksi dan memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi perusahaan logistik untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Dengan ini, penulis tertarik untuk melaksanakan sebuah penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENANGANAN KARGO, DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA PT ANGKASA PURA LOGISTIK YOGYAKARTA"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, permasalahan yang masih dihadapi oleh PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta yaitu masih ditemukannya beberapa pelanggan yang belum puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan obesrvasi, permasalahan ini diduga disebabkan oleh kualitas layanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana pada perusahaan yang mampu memengaruhi kepuasan pelanggan yang ingin mengambil barang ataupun mengirimkan barang.

Merujuk pada permasalahan yang sedang dialami PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta, mampu ditarik sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi muatan pesawat udara PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta?

2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi muatan pesawat udara PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta?
3. Manakah di antara variabel kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi muatan pesawat udara PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan tujuan sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi muatan pesawat udara PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi muatan pesawat udara PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.
3. Mengetahui manakah di antara variabel kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi muatan pesawat udara PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilaksanakannya penelitian ini dibagi menjadi dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Bagi Peneliti

Laporan penelitian ini harapannya mampu memberikan dasar bagi peneliti selanjutnya untuk melangsungkan pengembangan penelitian lebih lanjut, mengeksplorasi variabel tambahan atau mengadopsi metode yang berbeda, guna memperdalam pemahaman mengenai dinamika kepuasan pelanggan dalam industri logistik.

2. Bagi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik

Penelitian ini harapannya memberi kontribusi pada publikasi ilmiah pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik. Selain itu, hasil dari penelitian ini harapannya mampu menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa yang hendak menyusun Tugas Akhir pada program studi ini.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini mampu memberi masukan pada perusahaan, khususnya PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta, untuk meningkatkan strategi layanan dan operasionalnya. Dengan memahami sejauh mana kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana mampu memengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat melakukan evaluasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan daya saing serta tercapainya kepuasan pelanggan.