

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman globalisasi dan telah mengalami perubahan besar, secara cepat dan radikal yang dikenal sebagai revolusi industri 4.0 ini , aktivitas logistik mengalami perkembangan yang pesat dan memainkan peranan krusial dalam memastikan kelancaran aliran produk baik berbentuk barang maupun servis, baik di lingkup dalam negara maupun luar negeri. Logistik kini tidak lagi dianggap sekadar sebagai fungsi penunjang, melainkan telah menjadi elemen strategis yang menentukan daya saing dan keberhasilan operasional sebuah perusahaan. Kemajuan teknologi informasi serta meningkatnya tuntutan efisiensi dalam proses distribusi turut mendorong terjadinya perubahan besar dalam industri ini. Hal tersebut menjadikan sektor logistik menjadi satu dari banyaknya sektor yang sangat progresif di masa kini. Oleh sebab itu, perusahaan logistik dituntut untuk terus beradaptasi, berinovasi, dan menyempurnakan sistem distribusinya agar mampu menjawab kebutuhan dan harapan pelanggan yang semakin kompleks (Wang et al., 2020).

Dalam iklim persaingan bisnis yang kian ketat, perusahaan logistik dituntut tidak hanya unggul dalam aspek operasional, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Di tengah padatnya persaingan pasar, kualitas layanan menjadi faktor utama yang membedakan satu perusahaan dengan yang lain. Perusahaan yang mampu menyediakan layanan yang responsif, akurat, dan dapat dipercaya akan lebih mudah menarik serta mempertahankan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Putri dan

Pradhanawati (2022). Pelayanan logistik yang prima dapat menjadi keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh pesaing. Karena itu, perusahaan perlu secara konsisten melakukan evaluasi dan peningkatan layanan agar tetap relevan dan kompetitif di tengah perubahan pasar.

Sejalan dengan meningkatnya ekspektasi pelanggan, kepuasan dan loyalitas konsumen menjadi bagian penting dalam strategi pemasaran perusahaan logistik. Loyalitas tidak terbentuk secara instan, tetapi tumbuh dari serangkaian pengalaman positif, terutama dalam hal keandalan layanan dan ketepatan waktu pengiriman. Frooghi et al. (2022) menyebutkan bahwa konsistensi dalam kualitas pelayanan dan kemampuan memenuhi tenggat waktu pengiriman sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hal serupa juga ditegaskan oleh Nuridin (2018), yang dimana kinerja suatu servis dan akurasi pengiriman berpengaruh signifikan terhadap rasa puas pelanggan, sehingga memicu loyalitas pelanggan.

Dalam dunia logistik, kualitas pelayanan memiliki cakupan yang lebih luas daripada sekadar kecepatan pengiriman. Aspek seperti komunikasi yang jelas, kemampuan menangani keluhan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan juga menjadi bagian penting dari kualitas tersebut. Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Kolodzieva et al. (2022) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam meninjau kinerja servis, yaitu apa yang terlihat oleh indra penglihatan (tangibles), kemahiran (reliability), kepekaan terhadap suatu tindakan (responsiveness), memberikan keyakinan (assurance), dan empati (empathy). Dalam praktik logistik, kelima dimensi ini tercermin dalam penyampaian informasi pengiriman, penanganan masalah pelanggan, serta perlindungan terhadap barang

selama proses distribusi. Penerapan dimensi-dimensi tersebut secara maksimal bukan hanya menaikkan rasa puas klien, namun menguatkan kesetiaan dari klien itu sendiri, sebagaimana dikemukakan oleh Farhani (2023).

Saat ini, sektor logistik tengah mengalami pertumbuhan pesat, didorong oleh meningkatnya kebutuhan akan distribusi yang cepat dan efisien di berbagai wilayah. PT Jasco Logistics Semarang adalah satu dari banyaknya emiten EMKL swasta yang berfokus dalam sektor administrasi serta pengiriman barang melalui jalur laut. Perusahaan ini melayani pengiriman barang baik untuk kebutuhan domestik maupun kegiatan ekspor dan impor. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama peneliti melakukan kegiatan magang di PT Jasco Logistics, berikut ini disajikan data terkait jumlah penanganan impor oleh PT Jasco Logistics Semarang sepanjang tahun 2024.

Tabel 1. 1 Data Penanganan Dokumen Impor

PT Jasco Logistics Semarang 2024

No	Bulan	Tahun	Jumlah Penanganan Dokumen Impor (Kontainer)
1	Januari	2024	75
2	Februari	2024	71
3	Maret	2024	90
4	April	2024	99
5	Mei	2024	118
6	Juni	2024	132
7	Juli	2024	111
8	Agustus	2024	96
9	September	2024	114
10	Oktober	2024	120
11	November	2024	133
12	Desember	2024	153
Total			1312

Sumber: Data Sekunder yang Sudah Diolah, 2025

Menurut data perusahaan milik PT Jasco Logistics Semarang, jumlah penanganan impor pada tahun 2024 sebanyak 1312 kontainer. Jumlah penanganan paling banyak ada pada bulan Desember dengan jumlah penanganan sebanyak 153 kontainer. Sedangkan penanganan impor paling sedikit berada pada bulan Februari dengan jumlah penanganan sebanyak 71 kontainer. Berikut adalah data jumlah penanganan ekspor milik PT Jasco Logistik Semarang per tahun 2024.

Tabel 1. 2 Data Penanganan Dokumen Ekspor

PT Jasco Logistics Semarang 2024

No	Bulan	Tahun	Jumlah Penanganan Dokumen Ekspor (Kontainer)
1	Januari	2024	134
2	Februari	2024	129
3	Maret	2024	111
4	April	2024	124
5	Mei	2024	141
6	Juni	2024	146
7	Juli	2024	114
8	Agustus	2024	127
9	September	2024	119
10	Oktober	2024	137
11	November	2024	144
12	Desember	2024	157
Total			1583

Sumber: Data Sekunder yang Sudah Diolah, 2025

Menurut data perusahaan milik PT Jasco Logistics Semarang, jumlah penanganan ekspor pada tahun 2024 sebanyak 1583 kontainer. Jumlah penanganan paling banyak ada pada bulan Desember dengan jumlah penanganan sebanyak 157 kontainer. Sedangkan penanganan ekspor paling sedikit berada pada bulan Maret dengan jumlah penanganan sebanyak 111 kontainer.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis selama kegiatan magang di PT Jasco Logistics Semarang, penulis berhasil merangkum enam item keluhan pada proses penanganan dokumen ekspor dan dokumen impor. Menurut karyawan PT Jasco Logistics, dalam proses penanganan dokumen ekspor dan dokumen impor di PT Jasco Logistics Semarang masih ditemukan beberapa permasalahan. Berikut adalah daftar item keluhan dalam penanganan dokumen ekspor dan dokumen impor.

Tabel 1. 3 Item Keluhan Bulan Januari Sampai Desember 2024

PT Jasco Logistics Semarang

No	Daftar Item Keluhan	Frekuensi Keluhan Dokumen Eskpor Impor													Gap	Target
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Total		
1	Pengiriman muatan memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan	15	10	5	3	1	11	13	6	2	9	5	11	91	0,031%	0,0%
2	Kurangnya kepastian jadwal kapal dan keterlambatan dokumen	9	3	10	1	9	2	1	7	15	19	20	14	110	0,037%	0,0%
3	Lambatnya proses administrasi dan bongkar muat di pelabuhan	10	9	17	12	23	17	18	20	23	18	16	25	208	0,071%	0,0%
4	Seringnya armada terlambat tiba untuk pengambilan barang	1	4	5	12	18	20	17	11	8	20	18	18	152	0,052%	0,0%
5	Ketidakstabilan kualitas layanan	12	9	8	10	4	16	12	11	6	15	7	9	119	0,041%	0,0%
6	Penanganan keluhan yang lambat atau tidak tuntas	6	14	9	16	13	9	8	1	15	17	14	8	130	0,044%	0,0%
7	Berkurangnya pemesanan dari klien	40	45	33	24	31	24	19	38	27	16	51	30	378	0,130%	0,0%

Sumber: Data Diolah Penulis, 2024

Jika melihat dari data tersebut, pada pengiriman muatan yang memakan waktu lebih lama dan hanya terjadi 91 keluhan dari 2.895 penanganan dokumen ekspor dan impor dalam satu tahun. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi gap sebesar

0,031% dari harapan perusahaan sebesar 0,00%, menurut Manajer Operasional PT Jasco Logistics. Namun, meskipun jumlah keluhan tergolong sedikit, setiap keluhan tetap penting dan perlu ditangani dengan serius untuk menjaga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT Jasco Logistics terus berupaya agar permasalahan yang ada dapat menyentuh 0,00%.

Berdasarkan data pada tabel 1.3 permasalahan selanjutnya terdapat pada kurangnya kepastian jadwal kapal dan keterlambatan dokumen. Menurut Manajer Operasional PT Jasco Logistics, seringkali terjadi keterlambatan kapal untuk berlabuh sehingga menyebabkan ketidakpastian pengurusan dokumen. Oleh karena itu, berdasarkan data di atas permasalahan ini terjadi sebanyak 110 kejadian dari 2.895 penanganan dokumen ekspor dan impor. Hal ini membuat adanya gap permasalahan sebesar 0,037% dari harapan perusahaan sebesar 0,00%.

Menurut data pada tabel 1.3 yang disampaikan oleh salah satu karyawan PT Jasco Logistics, masalah lainnya yaitu lambatnya proses administrasi dan bongkar muat di pelabuhan yang terjadi sebanyak 208 permasalahan dari 2.895 penanganan dokumen ekspor dan impor dalam periode satu tahun. Berdasarkan hasil wawancara, lambatnya proses administrasi dan bongkar muat di pelabuhan dikarenakan tingginya volume kargo. Hal ini membuat adanya gap permasalahan sebesar 0,071% dari harapan perusahaan sebesar 0,00%. Permasalahan ini juga menjadi fokus dalam uji hasil yang dilakukan oleh Kumar et al. (2021), yang mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti kurangnya koordinasi antar pihak terkait, inefisiensi dalam pengelolaan dokumen, dan keterbatasan infrastruktur menjadi penyebab utama keterlambatan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa

perbaikan dalam sistem manajemen dan penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu tunggu, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor logistik pelabuhan.

Berdasarkan data pada tabel 1.3 permasalahan lebih lanjut tentang seringnya armada terlambat tiba di tempat pengambilan barang dengan frekuensi permasalahan sebanyak 152 kali dari 2.895 penanganan dokumen ekspor dan impor dalam satu tahun. Berdasarkan hasil wawancara, terjadinya keterlambatan pengambilan barang dikarenakan armada yang dimiliki PT Jasco Logistics yaitu sebanyak enam armada, sehingga harus menambah armada dari vendor sebanyak 14 armada. Yang demikian juga ditemukan dalam uji yang dilakukan oleh Hidayat & Rahman (2022), yang mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti kemacetan lalu lintas, kurangnya koordinasi antara pengemudi dan pihak pengelola, serta masalah teknis pada kendaraan berkontribusi terhadap keterlambatan pengiriman. Penelitian ini menekankan pentingnya penerapan sistem manajemen yang lebih baik dan penggunaan teknologi informasi untuk memantau dan mengoptimalkan rute pengiriman guna mengurangi keterlambatan.

Berdasarkan data pada tabel 1.3 salah satu permasalahan yang muncul adalah ketidakstabilan kualitas pelayanan. Permasalahan ini terjadi sebanyak 119 permasalahan dari 2.895 penanganan dokumen ekspor dan impor dalam periode satu tahun. Hal ini membuat adanya gap permasalahan sebesar 0,041% dari harapan perusahaan sebesar 0,00%. Berdasarkan hasil wawancara, permasalahan ketidakstabilan kualitas pelayanan dikarenakan kurangnya pelatihan atau kompetensi karyawan, sehingga kurang memahami tugasnya terutama jika ada

perbedaan pengalaman atau pengetahuan. Permasalahan ketidakstabilan kualitas pelayanan pun menjadi temuan pada uji hasil yang dilakukan oleh Sari & Nugroho (2023), yang mengungkapkan bahwa fluktuasi dalam kualitas pelayanan di sektor logistik disebabkan oleh faktor-faktor seperti kurangnya pelatihan karyawan, sistem manajemen yang tidak efektif, dan ketidakpastian dalam permintaan pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya penerapan standar operasional prosedur yang konsisten dan peningkatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja servis serta rasa puas pembeli.

Berdasarkan data pada tabel 1.3 keluhan yang ada yaitu pelayanan keluhan yang lambat dan tidak tuntas, keluhan ini terjadi sebanyak 130 keluhan permasalahan dari 2.895 penanganan dokumen ekspor dan impor dalam periode satu tahun. Hal ini membuat adanya gap permasalahan sebesar 0,044% dari harapan perusahaan sebesar 0,00%. Permasalahan pelayanan keluhan yang lambat dan tidak tuntas pun menjadi temuan oleh Widiastuti & Santoso (2022), yang mengidentifikasi bahwa banyak perusahaan logistik mengalami kesulitan dalam menangani keluhan pelanggan secara efisien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya sistem manajemen keluhan yang efektif.

Berdasarkan data pada tabel 1.3 keluhan terakhir yang ada yaitu berkurangnya pemesanan dari klien, keluhan ini terjadi sebanyak 378 kali. Berdasarkan data pada tabel 1.1 dan 1.2 jumlah penanganan ekspor dan impor PT Jasco Logistics berjumlah 2.895. Jika dibandingkan dengan tahun 2023, penanganan dokumen ekspor dan impor yaitu sebanyak 3.273. Oleh karena itu,

terdapat penurunan sebanyak 378 jumlah penanganan ekspor dan impor yang menandakan adanya permasalahan pada variabel loyalitas pelanggan.

Dalam studi ini, penulis tidak hanya menekankan pada pemeriksaan pengaruh pada segi kinerja servis serta rasa puas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, tetapi juga berupaya memberikan kontribusi nyata dalam bentuk penyusunan *Standar Operasional Prosedur* (SOP). SOP ini dirancang sebagai pedoman praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga rasa puas klien, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesetiaan pelanggan. SOP ini juga diharapkan menjadi salah satu solusi implementatif dari temuan hasil penelitian, sehingga uji hasil ini bukan menghasilkan keunggulan teoritis, tetapi juga kontribusi langsung dalam praktik di lapangan.

Dalam sektor logistik, loyalitas pelanggan memiliki nilai strategis yang lebih dari sekadar pembelian ulang. Pelanggan yang loyal memberikan kontribusi terhadap stabilitas pendapatan, efisiensi biaya promosi, serta memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar. Seperti dijelaskan oleh Zikienè et al. (2024), loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mempertahankan konsumen jangka panjang dan secara tidak langsung berfungsi sebagai alat pemasaran melalui rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Di tengah ketatnya persaingan layanan logistik, pelanggan yang setia menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam menciptakan nilai layanan yang konsisten dan terpercaya.

Tidak hanya itu, Hasanah et al. (2023) menekankan bahwa loyalitas pelanggan merupakan refleksi dari pengalaman positif yang berulang, dan hal ini akan sulit diperoleh tanpa adanya kepuasan dan kualitas pelayanan yang stabil.

Dalam konteks PT Jasco Logistics Semarang, keberhasilan dalam menjaga loyalitas tidak hanya berdampak pada retensi klien, tetapi juga menciptakan diferensiasi layanan di mata pengguna jasa logistik lainnya. Oleh karena itu, upaya untuk mengidentifikasi dan memperkuat faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan perlu menjadi bagian dari strategi jangka panjang perusahaan.

Penelitian yang peneliti lakukan bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kinerja servis serta rasa puas pelanggan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan memahami keterkaitan antara ketiga variabel tersebut, perusahaan diharapkan mampu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang paling perlu ditingkatkan, sekaligus merumuskan strategi yang lebih efektif dan berfokus pada kebutuhan pelanggan. Temuan dari uji hasil ini dibuat untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai perilaku serta preferensi pelanggan, sehingga perusahaan logistik dapat menyesuaikan layanannya secara lebih tepat sasaran dan membangun hubungan jangka panjang yang berkelanjutan dengan para klien (Semenda, 2023).

Penelitian ini mengacu pada berbagai penelitian sebelumnya yang mengeksplorasi pilihan konsumen dalam memilih layanan. Namun, perbedaan yang signifikan pada hasil uji ini adalah lokasi pengambilan sampel, yang secara khusus ditujukan pada karyawan di PT Jasco Logistics Semarang. Berdasarkan penjelasan pendahuluan yang telah disampaikan, uji hasil ini dilakukan untuk secara empiris menguji "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada PT Jasco Logistics Semarang".

1.2 Rumusan Masalah

Dalam industri logistik yang kompetitif, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik guna menjaga loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan diduga berpengaruh terhadap loyalitas, namun sejauh mana pengaruh tersebut terjadi di PT Jasco Logistics Semarang masih belum diketahui secara pasti. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, penelitian ini memiliki tujuan:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi Universitas, instansi terkait, serta peneliti itu sendiri.

1. Bagi Universitas Diponegoro dan Sekolah Vokasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan pemahaman bagi para pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT Jasco Logistics Semarang.

2. Bagi Instansi PT Jasco Logistics Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung kinerja PT Jasco Logistics Semarang dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT Jasco Logistics Semarang.