



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dunia bisnis sekarang ini sangat ketat, dalam hal ini perusahaan harus berupaya semaksimal mungkin dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan dapat menciptakan ide baru untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang dengan berjalannya waktu akan semakin meningkat. Dengan adanya kemajuan dan perkembangan industri jasa pada saat ini maka akan memberikan perubahan yang signifikan dalam layanan logistik dan pengiriman barang ke seluruh dunia. Kemajuan dalam dunia transportasi mengalami perkembangan yang sangat pesat yang disebabkan berkembangnya teknologi informasi yang memberikan efisiensi dalam hal pelayanan logistik.

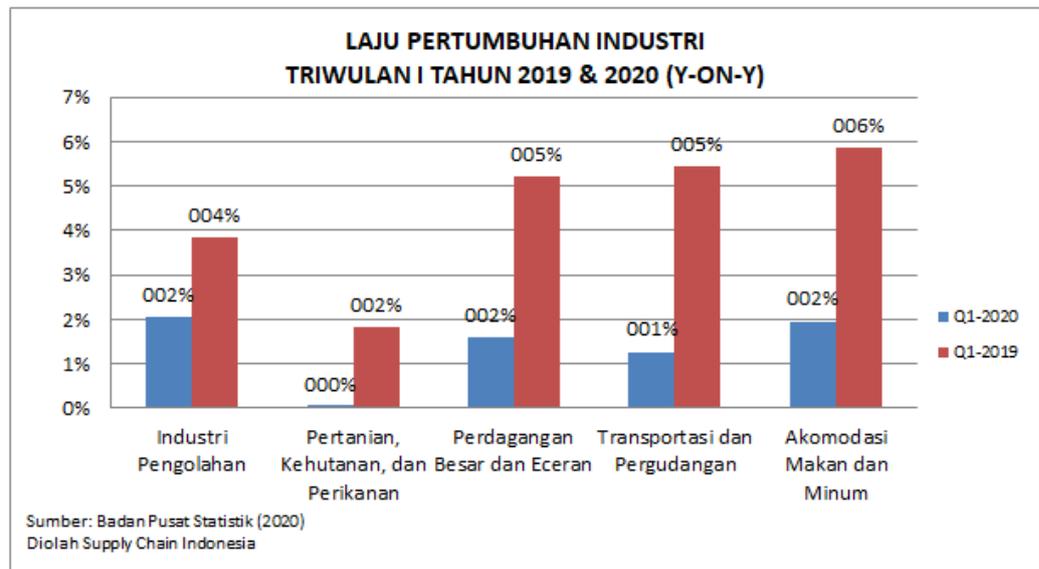
Logistik memegang peranan yang penting dalam suatu *supply chain*. Dengan adanya pasar bebas dan perdagangan global maka akan membuka kesempatan suatu industri untuk melakukan pengembangan daerah pemasaran dan distribusi dalam negeri maupun luar negeri. Dalam hal ini muncul para penyedia jasa logistik seperti pergudangan, jasa transportasi. Maka dari itu muncullah manajemen logistik yang berfungsi menopang kelancaran arus pengiriman barang secara efektif dan efisien.

Tanpa adanya logistik yang baik, pekerjaan akan menjadi terhambat, dikarenakan logistik merupakan salah satu kegiatan yang dapat memperlancar aktifitas kerja. Manajemen logistik merupakan bagian dari *supply chain* yang

berperan untuk merancang, melakukan, mengatur, mendukung keefisienan dalam penyimpanan serta distribusi barang yang terletak pada suatu industri.

Kebutuhan terhadap jasa logistik di seluruh dunia mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hal tersebut secara langsung akan menyebabkan model bisnis akan semakin berkembang. Perusahaan yang bergerak dalam logistik akan berlomba-lomba untuk memberikan sebuah inovasi yang bertujuan untuk menciptakan nilai tambah dalam melayani pelanggannya. Dalam situasi ini, perusahaan akan membuat seluruh proses bisnis berjalan dengan efisien dan lebih fokus terhadap kompetensi inti mereka dan akan memanfaatkan kegiatan *outsourcing* dalam menjalankan fungsi-fungsi yang telah ditangani dengan baik oleh pihak perusahaan. Salah satu model logistik yang saat ini banyak dimanfaatkan untuk beberapa perusahaan adalah *Third-Party Logistics* (3PL).

*Third-Party Logistics* (3PL) merupakan perusahaan penyedia jasa layanan logistik untuk melakukan kegiatan pengiriman produk kepada para pelanggan perusahaan. Perusahaan *Third-Party Logistics* memiliki jasa logistik seperti transportasi dan manajemen pergudangan. Oleh karena itu dengan adanya pihak ketiga maka pelayanan yang baik dan konsisten dapat dibutuhkan untuk mempertahankan loyalitas *Customer* (Ahmed et al., 2021).

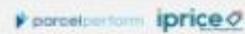


**Gambar 1** Pertumbuhan Industri Indonesia 2019-2020  
Sumber: (Setijadi, 2020)

Berdasarkan data di atas, BPS mencatat pertumbuhan sektor logistik pada semester I-2019 tumbuh 5,45% dibandingkan tahun 2018, pertumbuhan triwulan I-2020 mengalami pertumbuhan sebesar 1,27% (YoY) dibandingkan tahun 2019. Dengan angka tersebut, sektor logistik pada triwulan I-2019 tercatat sebesar 5,53% dan pada triwulan I-2020 sebesar 5,17%, jumlah ini mengalami penurunan kontribusi tahun 2020 dibandingkan tahun 2019. Dalam hal ini, sub sektor logistik mencakup sub sektor transportasi per moda, yaitu rel dan darat. Sektor logistik juga mencakup sub sektor pergudangan dan jasa penunjang angkutan, serta pos dan kurir (Setijadi, 2020)

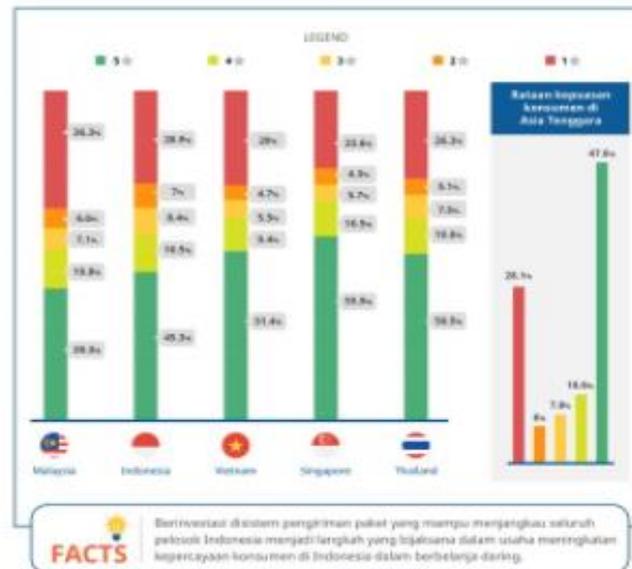
## PENGIRIMAN PAKET

Rataan Estimasi Waktu  
Pengiriman Paket di Asia Tenggara



28% konsumen di Asia Tenggara tidak merasa puas dengan pelayanan pengiriman paket yang mereka terima.

44,3% konsumen di Indonesia memberikan rating 3-bintang kebawah terkait servis pengiriman paket. Keluhan biasanya seputar kurangnya respon customer service ketika proses pengiriman paket maupun keterlambatan diterimanya paket dari estimasi waktu yang dijanjikan.



FACTS

Berinvestasi di sistem pengiriman paket yang mampu menjangkau seluruh pelosok Indonesia menjadi langkah yang bijaksana dalam usaha meningkatkan kepercayaan konsumen di Indonesia dalam berbelanja daring.

Sumber: Data dalam infografi ini didasarkan dari hasil 2020 Survei di Malaysia, Vietnam, Indonesia, Singapura dan Thailand pada periode Januari hingga Desember 2020. Data diolah dari Parcel Perform, IPRICE, dan Tradingsolutions dan merupakan hak milik dari IPRICE Group.

Gambar 2 Data Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengiriman

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa 25 – 40% pelanggan tidak merasa puas (Dengan tingkat kepuasan bintang 1 – 2) dengan layanan pengiriman, sehingga hal ini akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk melakukan optimasi pengalaman krusial untuk meningkatkan manfaat yang akan diterima pelanggan.

Kepuasan pelanggan akan muncul apabila perusahaan berhasil menyediakan suatu layanan logistik yang akan memenuhi harapan pelanggan (Fernandes et al., 2018). Dalam hal ini ketika pelanggan merasa puas atas layanan

logistik yang diberikan, maka para konsumen akan merekomendasikan ke semua orang.

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah tolak ukur suatu perusahaan bahwa perusahaan tersebut telah memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Jika konsumen merasa puas, di mana depan konsumen pasti akan menggunakan kembali layanan logistik dari perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan suatu harapan yang ingin dicapai oleh para pelanggan. Apabila harapan pelanggan tidak terpenuhi, tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan akan beralih menggunakan produk jasa perusahaan lain dan juga dapat menjatuhkan citra perusahaan. Oleh sebab itu penting untuk menjaga kepuasan pelanggan supaya perusahaan dapat lebih maju ke depannya. Untuk menjaga kepuasan pelanggan perusahaan dapat melakukan identifikasi siapa pelanggan perusahaan tersebut, memahami harapan pelanggan atas kualitas yang diberikan.

Kapabilitas logistik merupakan bagian dari sumber daya perusahaan yang di dalamnya meliputi seluruh kompetensi, aset, proses organisasi yang dalam hal ini memungkinkan untuk implementasi strategi untuk mencapai efisiensi. Dalam hal ini, kapabilitas logistik berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, dan akan meningkatkan keuntungan (Wardaya, 2018).

Masyarakat Indonesia saat ini banyak yang menggunakan jasa pengiriman, dalam hal ini jasa kirim barang sudah menjadi hal yang umum. Maka dari itu kualitas pelayanan dalam pengiriman barang menjadi indikator penting dalam melakukan persaingan. Kualitas layanan dalam hal ini harus dapat memahami apa yang pelanggan harapkan. Kualitas pelayanan harus menjadi perhatian utama

karena berkaitan langsung dengan keuntungan dan kekuatan perusahaan dalam melakukan persaingan.

Kualitas layanan logistik adalah bagaimana perusahaan melakukan pelayanan terbaik dari sisi logistik, seperti menginformasikan progres waktu pengiriman kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat mengetahui keberadaan barang yang dikirim melalui *e-map*. Selanjutnya, ketepatan waktu dalam pengiriman barang serta keamanan terhadap barang dikirim dan diterima oleh pelanggan. Hal seperti ini akan menimbulkan kepuasan pelanggan dengan sendirinya karena pelanggan dilayani dengan maksimal melebihi ekspektasi pelanggan. Terjadinya kepuasan dan kekecewaan pelanggan akan menjadi motivasi dan bahan evaluasi perusahaan logistik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan berkualitas berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, serta juga berhubungan erat dengan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin puas pula pelanggan terhadap perusahaan tersebut sehingga membuat pelanggan akan terus menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Dalam hal ini, penelitian ini akan meneliti mengenai kualitas layanan logistik sebagai mediator antara kemampuan logistik dan kepuasan pelanggan di PT Harmoni Nusa Raya.

Menurut Wardhani et al. (2020) terdapat hubungan positif antara *Logistics Capabilities* dengan *Customer Satisfaction*, variabel *Logistics Service Quality* memediasi hubungan antara *Logistics Capabilities* dengan *Customer Satisfaction*. Semakin baik *Logistics Service Quality* dan *Logistics Capabilities* maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini jika *service* yang diberikan

melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Logistics Capabilities* sebagai variable mediasi di PT Harmoni Nusa Raya. Dalam hal ini kepuasan pelanggan di PT Harmoni Nusa Raya sangat rendah, sehingga PT Harmoni Nusa Raya harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan logistik Daugherty & Stank, n.d. (1998). Selain itu kemampuan logistik juga harus ditingkatkan karena merupakan bagian dari sumber daya perusahaan untuk menggunakan sumber daya secara efisien dan dapat membedakan PT Harmoni Nusa Raya dari para pesaingnya Barney and Hesterly, (2013).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara *Logistics Capabilities* dengan *Logistics Service Quality*?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *Logistics Service Quality* dengan *Customer Satisfaction*?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Logistics Capabilities* dengan *Customer Satisfaction*?

4. Apakah terdapat pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Logistics Capabilities* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variable mediasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah suatu pernyataan yang mengenai apa saja yang ditentukan atau yang dicari. Adapun Dari uraian rumusan permasalahan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mempelajari pengaruh positif antara *Logistics Capabilities* dengan *Logistics Service Quality*?
2. Untuk mempelajari pengaruh positif antara *Logistics Service Quality* dengan *Customer Satisfaction*?
3. Untuk mempelajari pengaruh positif antara *Logistics Capabilities* dengan *Customer Satisfaction*?
4. Untuk mempelajari pengaruh mediasi *Logistics Service Quality* terhadap *Logistics Capabilities* dengan *Customer Satisfaction*?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi yang berguna untuk perusahaan dalam upaya untuk lebih meningkatkan sistem pelayanan terhadap pelanggan sehingga dapat menjaga kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

2. Bagi Universitas

Penelitian yang dilakukan tentang kualitas jasa transportasi logistik dalam pendistribusian barang terhadap kepuasan pelanggan dapat menjadikan masukan ataupun dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa.

### 3. Bagi Peneliti

Penulis berharap .dalam penelitian yang telah dilakukan akan menjadikan suatu sarana dalam penerapan ilmu yang mana telah didapatkan selama kuliah dan menambah pengetahuan untuk menghadapi dunia kerja.

## 1.5 Batasan Penelitian

Adapun Batasan masalah dalam penulisan penelitian ini yaitu :

1. Objek dari penelitian ini adalah perusahaan yang bekerja sama dengan PT Harmoni Nusa Raya.
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan dan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan logistik, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan logistik kerangka teoritis penelitian dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang jenis penelitian, subyek dan obyek yang akan diteliti, waktu dan lokasi, data-data yang akan dibutuhkan dalam variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, teknik pengujian instrumen dan teknik analisis data.

#### **BAB IV: ANALISIS DATA**

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis data-data yang telah dikumpulkan dan di olah berdasarkan teknik analisis data yang telah digunakan serta pembahasannya.

#### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang mana berisikan kesimpulan, saran yang mana dapat digunakan bagi pihak-pihak yang terkait serta keterbatasan yang ada dalam penelitian yang telah dilakukan.