

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Logistik merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan daya saing nasional, oleh karena itu kebijakan negara manapun ditujukan untuk mengembangkan logistik sebagai sektor utama ekonomi, logistik yang tidak efisien akan meningkatkan biaya dan mengurangi kemungkinan integrasi global (Raimbekov, Z. S. *et. al.*, 2018). Menurut *The Councils of Logistic Management* dalam aktivitas logistik itu proses penerapan, perencanaan serta pengendalian efektivitas dan efisiensi arus barang dan jasa juga informasi dari hulu hingga hilir dijalankan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Sutarman, 2017: 3). Logistik adalah seperangkat fungsi yang saling terkait untuk mengelola aliran material dalam perdagangan Internasional (Beysenbaev, R., 2018). Salah satu alat untuk menilai kinerja logistik disuatu negara adalah *Logistics Performance Index* (LPI). LPI banyak digunakan dalam penelitian logistik global sebagai alat untuk *benchmarking* dan perbandingan negara, sebagai dasar untuk mengembangkan proses dan alat baru, dan sebagai cara untuk menganalisis kinerja logistik dalam negeri (Beysenbaev, R. & Dus, 2020). LPI merupakan alat *benchmarking* interaktif yang dibuat oleh Bank Dunia, tujuannya yaitu untuk membantu negara-negara didunia mengidentifikasikan tantangan dan peluang dalam meningkatkan kinerja dibidang logistik secara global (Arvis, J. F. *et. al.*, 2018). Ada 6 indikator dalam proses pengukuran kinerja logistik dari suatu negara menurut LPI yaitu kualitas infrastruktur logistik (*infrastructure*), efisiensi proses (*customs*), kompetensi kualitas layanan logistik (*logistics competence*), kompetensi harga (*international shipments*), ketepatan waktu dalam pengiriman barang (*timelines*), serta kemampuan pelacakan barang (*tracking & tracing*) (Arvis, J. F. *et. al.*, 2018) Semakin tinggi nilai LPI disuatu negara, menunjukan semakin baik kualitas kinerja logistik pada negara tersebut.

Sebagai negara maritim terbesar di dunia negara Indonesia pernah mengalami pertumbuhan serta kenaikan ekonomi nasional yang mencapai 5.6% pada kuartal I

2022 (www.bi.go.id) yang ditandai dengan meningkatnya daya konsumsi masyarakat rupanya masih jauh dari kualitas layanan logistik yang baik. Salah satu faktor rendahnya layanan logistik nasional disebabkan oleh inefisiensi pada proses logistik, sebagai contoh dari inefisiensi tersebut yaitu belum terintegrasinya sistem layanan serta kurang baiknya koordinasi pada sektor logistik yang dapat menyebabkan menurunnya kualitas layanan dan meningkatnya biaya layanan logistik (Pribadiyanto, 2014 dalam Hartono M. *et. al.*, 2018). Data dari *The World Bank*, hasil survei yang dilakukan oleh LPI (*Logistic Performance Index*) pada tahun 2018 Indonesia berada pada urutan ke 46 dari 167.

Tabel 1.1 6 Negara Dengan LPI Teratas di Dunia Tahun 2018

<i>Country</i>	<i>LPI World Rank</i>	<i>LPI Score</i>	<i>Customs</i>	<i>Infrastructure</i>	<i>International Shipments</i>	<i>Logistics Competence</i>	<i>Tracking and Tracing</i>	<i>Timeliness</i>
Jerman	1	4.20	4.09	4.37	3.86	4.31	4.24	4.39
Swedia	2	4.05	4.05	4.24	3.92	3.98	3.88	4.28
Belgia	3	4.04	3.66	3.98	3.99	4.13	4.05	4.41
Austria	4	4.03	3.71	4.18	3.88	4.08	4.09	4.25
Jepang	5	4.03	3.99	4.25	3.59	4.09	4.05	4.25
Belanda	6	4.02	3.92	4.21	3.68	4.09	4.02	4.25

Sumber: <https://lpi.worldbank.org> (2022)

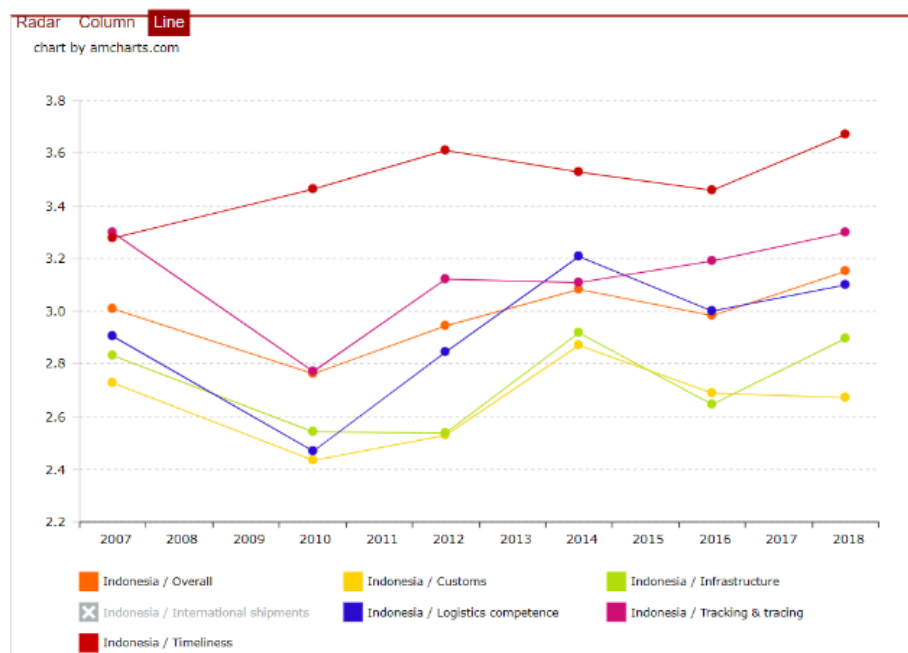
Tabel 1.2 *Logistic Performace Index* Negara-Negara ASEAN Tahun 2018

<i>Country</i>	<i>LPI ASEAN Rank</i>	<i>LPI World Rank</i>	<i>LPI Score</i>	<i>Customs</i>	<i>Infrastructure</i>	<i>International Shipments</i>	<i>Logistics Competence</i>	<i>Tracking and Tracing</i>	<i>Timeliness</i>
Singapura	1	7	4.00	3.89	4.06	3.58	4.10	4.08	4.32
Thailand	2	32	3.41	3.14	3.14	3.46	3.41	3.47	3.81
Vietnam	3	39	3.27	2.95	3.01	3.16	3.40	3.45	3.67
Malaysia	4	41	3.22	2.90	3.15	3.35	3.30	3.15	3.46

Tabel 1.2 *Logistic Performace Index* Negara-Negara ASEAN Tahun 2018
(Lanjutan)

<i>Country</i>	<i>LPI ASEAN Rank</i>	<i>LPI World Rank</i>	<i>LPI Score</i>	<i>Customs</i>	<i>Infrastructure</i>	<i>International Shipments</i>	<i>Logistics Competence</i>	<i>Tracking and Tracing</i>	<i>Timeliness</i>
Indonesia	5	46	3.15	2.67	2.89	3.23	3.10	3.30	3.67
Philipina	6	60	2.90	2.53	2.73	3.29	2.78	3.06	2.98
Brunei	7	80	2.71	2.62	2.46	2.51	2.71	2.75	3.17

Sumber: <https://lpi.worldbank.org> (2022)



Gambar 1.1 Perbandingan Nilai Skor 6 Indikator LPI Negara Indonesia
(sumber: <https://lpi.worldbank.org>, 2022)

Jika dilihat pada Tabel 1.2 diatas Indonesia masih tertinggal dari empat negara-negara lainnya di Asia Tenggara, melihat cukup besarnya peluang pasar dalam penerapan industri logistik skala nasional yang diikuti dengan mulai berkembangnya perekonomian nasional, pembangunan sarana dan prasarana transportasi seperti tol laut, tol trans sumatera dan tol trans jawa, mulai dibangunnya pelabuhan Patimban-Subang sebagai upaya pemerintah untuk memperbesar pasar ekspor dan mengurangi *traffic existing* serta menekan biaya logistik nasional maka sudah semestinya adanya perbaikan dan pengembangan kualitas layanan logistik di

Indonesia (Nindya Aldila, 2020). Pada Tabel 1.2 di atas untuk indikator kompetensi kualitas layanan logistik (*logistics competence*) negara Indonesia berada pada poin 3.10, salah satu nilai indikator terkecil dari 6 penilaian indikator LPI, itu artinya harus adanya perbaikan secara komprehensif kualitas layanan logistik dalam menghadapi kompetisi atau persaingan bisnis logistik ditingkat global.

Dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan berkembangnya industri manufaktur disuatu negara khususnya di tanah air, maka akan diikuti pula dengan berkembangnya industri jasa logistik. Permintaan terhadap kebutuhan jasa logistik didasari atas efisiensi ongkos biaya produksi oleh perusahaan manufaktur tersebut, dengan memanfaatkan perusahaan *outsource* logistik yang mengambil alih aktivitas logistik, maka perusahaan pihak pertama (produsen) tidak perlu repot lagi untuk pengadaan transportasi saat pengiriman produknya ke pihak kedua (*buyer*), karena semua proses pengiriman produk itu sudah ditangani sepenuhnya oleh perusahaan *outsource* logistik sebagai pihak ke tiga (*third party*), atau yang lebih dikenal dengan sebutan *third party logistics/3PL* (Hartono M. *et. al.*, 2018). 3PL adalah segala bentuk pengalihdayaan seluruh atau sebagian kegiatan logistik yang sebelumnya dikembangkan dan dikelola oleh perusahaan (A. Navicelli & F. De Carlo, 2018). Perusahaan pertama hanya perlu memonitor untuk memastikan produknya sampai ke tangan *customer* dengan tepat waktu. Saat ini perusahaan 3PL bukan hanya perusahaan yang berperan dalam proses transfer barang dari suatu tempat ke tempat lain (*transportation services*), namun perusahaan 3PL juga dapat mengambil alih peran perusahaan produsen dalam aktivitas logistik lainnya seperti *warehousing, cross-docking, inventory management, packaging, brokers, shippers agent* dan *freight forwarding*, sehingga perusahaan produsen akan lebih fokus ke peningkatan produksinya (Sutarman, 2017).

PT. Hikari Ekspres Logistics merupakan salah satu perusahaan 3PL (*third party logistics*) yang saat ini melayani jasa pengiriman logistik (*transportation service*) dengan sasaran marketnya yaitu perusahaan-perusahaan manufaktur yang ada di beberapa kawasan industri Karawang dan Bekasi. Ditunjang dengan berbagai macam moda transportasi darat dari ukuran sedang sampai ukuran besar serta memiliki puluhan armada dan *customer* menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitiannya di perusahaan tersebut, sejauh mana kualitas layanan

logistik (*logistic service quality*) PT. Hikari Ekspres Logistics yang telah diberikan ke *customer*-nya, serta faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki demi tercapainya kepuasan pelanggan sehingga dapat menjadikan perusahaan yang terbaik pada perusahaan jasa logistik di Indonesia sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan itu.

Tabel 1.3 Data *Customer* PT. Hikari Ekspres Logistics

No.	Nama <i>Customer</i>	Jenis Perusahaan	Jumlah Armada	Periode Kontrak
1	PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia	Manufaktur	12 unit	Agustus 2015 - Sekarang
2	PT. TT Metals Indonesia	Manufaktur	14 unit	Maret 2011 - Sekarang
3	PT. Fuji Seat Indonesia	Manufaktur	29 unit	Juli 2014 - Sekarang
4	PT. Nusahadi Citrahusada	Manufaktur	2 unit	Juni 2012 - Sekarang
5	PT. Futaba Industrial Indonesia	Manufaktur	2 unit	Agustus 2012 - Sekarang
6	PT. Nusa Toyotetsu Corporation	Manufaktur	4 unit	Juni 2012 - Sekarang
7	PT. Aska Manufacturing Indonesia	Manufaktur	2 unit	Januari 2015 - Sekarang

Sumber: Data Perusahaan (2022).

PT. Hikari Ekspres Logistics sendiri didirikan pada tanggal 16 Maret 2011 dengan alamat kantor pusat di Jl. Letjen Suprpto Blok Q No. 5, Kemayoran-Jakarta Pusat, dengan akta pendirian AHU-01066.AH.02.01, tahun 2016. Ada dua variabel yang akan dikaji pada penelitian ini, pertama yaitu mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa logistik, dan yang kedua yaitu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan perusahaan terhadap pelanggan serta bagaimana rancangan perbaikan kualitas itu agar adanya peningkatan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya adanya loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa logistik pada PT. Hikari Ekspres Logistik.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa logistik ini penulis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo S. M. & Joko Sutopo, 2018). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui atribut tertentu, karena setiap perusahaan memiliki atribut yang berbeda dalam proses pengukuran, hal itu tergantung informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan kepada konsumen (Utomo, W. H. & Wijaya, 2013).

Sementara dalam proses pengukuran kualitas layanan pada perusahaan jasa logistik penulis menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Salah satu instrumen survei yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah model *service quality*, *SERVQUAL* menganalisis perbedaan antara harapan pengguna dan persepsi (Limbourg, S. et. al., 2016). Banyak penelitian telah mengidentifikasi bahwa model *SERVQUAL* adalah model yang paling akurat untuk digunakan dalam menentukan kualitas layanan yang ditawarkan (Roslan et. al., 2015). Dalam metode ini digunakan 5 dimensi dan 5 gap pada pengukurannya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut merupakan faktor yang sangat fundamental dalam menentukan kualitas layanan, termasuk layanan logistik (Roslan et. al., 2015).

Untuk usulan perbaikan kualitas layanan logistik pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Teoriya Resheniya Izobreatelskikh Zadatch (TRIZ)*. Keutamaan dalam penggunaan metode ini adalah adanya pendekatan masalah secara terstruktur yang dapat memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi serta memperjelas suatu permasalahan, dan dapat membantu dalam proses perumusan ide, dan dapat menghasilkan solusi inovatif yang dapat dikembangkan lagi hingga dapat diterapkan usulan solusi tersebut (Ilevbare et. al., 2013).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan maksud dan tujuan dari penelitian ini, yaitu: seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan logistik pada PT. Hikari Ekspres Logistik dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?, sejauh mana

kualitas pelayanan logistik yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggan, serta apa saja yang menjadi faktor pelayanan logistik itu memiliki kualitas rendah dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*?, dan bagaimana langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan logistik tersebut dengan memakai metode *TRIZ*?. Manajemen PT. Hikari Ekspres Logistik sudah sewajarnya untuk menjaga kualitas pelayanan kepada *customer* dan meningkatkan lagi mutu kualitasnya yang nantinya diharapkan kepuasan pelanggan akan semakin meningkat dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa logistik semakin kuat. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang positif dan dapat terlihat dalam pembelian ulang yang konsisten (Tjiptono, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan logistik pada PT. Hikari Ekspres Logistik dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?
2. Sejauh mana kualitas pelayanan logistik yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggan, serta apa saja yang menjadi faktor pelayanan logistik itu memiliki kualitas rendah dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*?
3. Bagaimana langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan logistik tersebut dengan memakai metode *TRIZ*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan logistik pada PT. Hikari Ekspres Logistics dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Mengukur kualitas pelayanan logistik serta penyebabnya pelayanan logistik itu berkualitas rendah dengan metode *Service Quality (SERVQUAL)*.

3. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan logistik pada PT. Hikari Ekspres Logistics dengan metode *TRIZ* agar tercapainya kompetensi kualitas layanan logistik (*logistics competence*).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan bahan masukan bagi perusahaan logistik PT. Hikari Ekspres Logistics untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang nantinya akan memberikan kepuasan pada *customer* secara optimal.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bentuk implementasi dan penerapan di dunia pekerjaan dari teori-teori yang sebelumnya telah dipelajari selama perkuliahan serta dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu terkait lebih lanjut.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di PT. Hikari Eksperss Logistik.
2. Pengumpulan data dilakukan pada pelanggan PT. Hikari Ekspres Logistik.
3. Penelitian dilakukan selama 1 bulan dimulai dari bulan Juni sampai dengan Juli 2022.
4. Data yang digunakan merupakan data bulan Juni 2022 sampai dengan Juli 2022.