

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan di sektor korporasi global semakin ketat seiring kemajuan era digital dan meningkatnya globalisasi. Maka perusahaan perlu mampu menciptakan nilai, terutama melalui kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*), karena pelanggan menjadi bagian dari elemen kunci dalam keberhasilan bisnis. Strategi pemasaran memainkan peranan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan sebab mereka akan melihat dan merasakan mulai dari awal komunikasi yang dibangun oleh penyedia jasa mulai dari *personal selling* (merek) hingga *relationship marketing*, Faradiba, et al (2023). *Personal selling* dapat dilakukan dengan cara memperlihatkan foto atau estimoni dari para pengguna sebelumnya sehingga membuat calon pengguna merasa yakin akan penyedia jasa tersebut. Membangun ikatan abadi dengan klien adalah tujuan pemasaran relasional. Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika mereka menerima layanan yang baik, yang kemudian akan mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan layanan tersebut dan membandingkannya dengan layanan perusahaan lain. Ketika pelanggan merasakan kepuasan dan loyalitas terhadap perusahaan, mereka cenderung untuk terus menggunakan jasa yang sama, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Banyak penelitian yang telah mengkaji kualitas layanan logistik atau *Logistics Service Quality* (LSQ), baik dalam konteks *business-to-business* (B2B) maupun *business-to-customer* (B2C) (Maharani et al.,

2019; Thai, 2013; Mentzer et al., 1999). Adapun dimensi utama yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu: *Order Release Quantities, Information Quality, Ordering Procedures, Order Accuracy, Order Condition, Order Discrepancy Handling dan Timeliness*.

Salah satu penyedia jasa tongkang, yakni PT Pertamina Tongkang, yang merupakan bagian dari Pertamina Group, tepatnya Subholding Integrated Marine and Logistics. Pada tanggal 29 November 2011, berganti nama menjadi PT Pertamina Trans Kontinental (PTK) yang mengawali babak baru dalam perjalanan korporat yang telah berkiprah lebih dari setengah abad, PTK telah mengokohkan kedudukannya sebagai pelopor di ranah transportasi laut energi, layanan kemaritiman, dan logistik. Transformasi struktur organisasi Holding-Subholding di lingkungan Pertamina turut mengukuhkan kompetensi PTK, khususnya dalam pengelolaan terminal yang memainkan peran krusial dalam rantai pasok migas nasional. Didukung armada sebanyak 344 unit yang mencakup beragam jenis kapal semisal offshore support vessel, pengangkut BBM, serta kapal pelabuhan, PTK semakin menegaskan posisinya sebagai one stop integrated marine solution.

Hingga saat ini, PTK terus mendapatkan kepercayaan dari pemangku kepentingan, baik dari grup internal maupun eksternal. Melalui merek TRANSKO, PTK menunjukkan komitmennya untuk memberikan layanan terbaik di sektor jasa kelautan di Indonesia. PTK juga didukung oleh anak perusahaan seperti Pertamina Marine Solutions, Pertamina Marine Engineering, Pertamina Port and Logistics, serta *joint venture* Trans Yeong Maritime, yang bersama-sama memperkuat wilayah operasi PTK di seluruh Indonesia dengan lebih dari 1.200

pekerja. Sebagai penunjang utama pasokan energi nasional, PTK berkomitmen untuk terus memberikan solusi terbaik di sektor pelayaran energi, jasa kelautan, dan logistik. Dalam bidang logistik, PTK menawarkan layanan seperti *custom clearance* untuk kapal, *logistics base (stevedoring, cargodoring, open yard, warehousing)*, *ship logistic supply (Ship Chandler)*, dan layanan umum lainnya.

Namun, seiring dengan perkembangan PTK, kelancaran keberangkatan kapal menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian. Keterlambatan dalam pengadaan barang atau logistik sering kali menghambat proses keberangkatan kapal sehingga menunda pelayaran menuju pelabuhan tujuan. Hal tersebut berpotensi menurunkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan akibat dari keterlambatan pengiriman. Keterlambatan ini sering kali disebabkan oleh belum optimalnya kinerja pengadaan logistik, terutama untuk *spare part* kapal yang memerlukan waktu lebih lama karena harus dipesan dari perusahaan pembuat (*maker*).

Penyediaan logistik merupakan unsur yang sangat genting dalam setiap kegiatan usaha, teristimewa dalam konteks penyediaan logistik kapal guna menunjang operasionalisasi kapal dalam menunaikan pengiriman komoditas (*shipping*). Dalam praktiknya, sistem logistik yang berbelit-belit memiliki kekangan pada aspek mewujudkan kesetimbangan antara penyediaan barang dengan permintaan dari konsumen pengguna produk. Selama ini, aktivitas penyediaan bagi kapal-kapal Pertamina dijalankan secara swakelola oleh kapal-kapal yang memerlukan pasokan logistik, hal itu menjadikan kegiatan penyediaan kapal Pertamina selama ini tidak terawasi serta tidak efisien dan

efektif, hal tersebut berimbas pada kinerja awak kapal yang tidak efektif karena harus menanggung pekerjaan penyediaan kapal, biaya pemenuhan kebutuhan kapal tidak tertata dan juga tidak terpantaunya barang-barang yang disuplai ke kapal hingga Penerapan sistem *Ship Chandler* pada kapal milik Pertamina dan dampak yang timbul dari penerapan sistem penyediaan kapal memanfaatkan *Ship Chandler* yang dioperasikan oleh PT Pertamina International Shipping (PIS) selaku entitas induk dari PTK dapat senantiasa mendukung peningkatan efisiensi, pengoptimalan sumber daya manusia, peralatan, sarana dan prasarana yang dikelola oleh PIS dan PTK sehingga memberikan manfaat dan bersifat saling menguntungkan.

Oleh karena itu, pengelolaan pengadaan barang (*procurement*) tidak boleh dianggap sebelah mata. Proses ini memerlukan komunikasi yang baik antara awak kapal dan pemasok, serta manajemen yang tepat agar keberangkatan kapal dapat tepat waktu sesuai dengan kontrak pengangkutan. Jika hal ini dapat dioptimalkan, maka tidak hanya kepuasan pelanggan yang meningkat tetapi juga kinerja operasional, meningkatkan pendapatan perusahaan dan departemen terkait, seperti *procurement & logistic*, serta *marine & technical superintendent*. Melihat permasalahan tersebut maka peneliti memilih judul “**Pengaruh *Logistics Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental**”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Order Release Quantities, Information Quality, Ordering Procedures, Order Accuracy, Order Condition, Order Discrepancy Handling dan Timeliness*. terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental?
2. Bagaimana pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisa dan mengevaluasi pengaruh *Order Release Quantities, Information Quality, Ordering Procedures, Order Accuracy, Order Condition, Order Discrepancy Handling dan Timeliness*. terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental
2. Menganalisa dan mengevaluasi pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis (*practically*)

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar dan menawarkan rekomendasi atau masukan dalam penyelesaian tindakan yang diperlukan.

2. Secara Akademik

Tersaji harapan agar temuan kajian ini mampu menjadi bahan pertimbangan bagi kalangan akademis serta pelbagai pemangku kepentingan guna melaksanakan penyelidikan lebih mendalam mengenai dampak mutu layanan logistik terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa chandler kapal, secara khusus pada lingkungan PT. Pertamina Trans Kontinental.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup dalam penelitian ini di batasi pada pengguna jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental yang berkaitan dengan pengaruh *logistics service quality* terhadap *Customer Satisfaction* .

1.6. Rencana Susunan Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Mencakup konsep dan teori yang berkaitan dengan *Logistics service quality* dan *Customer Satisfaction*. Bagian ini juga mencakup hipotesis penelitian, kerangka berpikir, dan penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode untuk mengidentifikasi populasi dan sampel, strategi pengumpulan data, desain penelitian, justifikasi variabel, dan strategi analisis semuanya dibahas dalam bagian ini.

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Bagian ini berisikan mengenai gambaran lokasi penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis temuan/hasil penelitian serta pembahasan temuan penelitian disertakan dalam bagian ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan sara-saran yang dapat diberikan untuk berbagai pihak terkait.