

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri manufaktur dalam produksi barang konsumen seperti produk kebersihan dan kesehatan, menghadapi tantangan kompleks dalam mengelola rantai pasok. Layanan logistik dari pihak ketiga (3PL) memegang peran kunci dalam mendukung efisiensi operasional rantai pasok. PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* sebagai perusahaan manufaktur tentunya memerlukan kerjasama dari penyedia jasa logistik untuk memenuhi kebutuhan rantai pasok. Oleh karena itu, kualitas pelayanan jasa logistik 3PL memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan operasional dan kepuasan PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* sebagai pelanggan penyedia jasa logistik.

Kualitas pelayanan jasa logistik 3PL mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan persediaan, pengangkutan, pelacakan, dan pengelolaan informasi. Pada perusahaan manufaktur sebagai pelanggan, kehandalan 3PL dalam mengelola distribusi produk, ketepatan waktu pengiriman, dan fleksibilitas dalam menanggapi perubahan permintaan pasar menjadi krusial untuk mencapai kepuasan pelanggan. Meskipun kualitas layanan logistik 3PL memiliki potensi positif, masih terdapat tantangan dan hambatan yang perlu diatasi. Beberapa di antaranya melibatkan ketidakpastian dalam rantai pasok, kompleksitas operasional, dan perubahan dinamika pasar yang memerlukan adaptasi cepat dari pihak logistik. Keberlanjutan hubungan bisnis yang telah dibangun selama tiga tahun antara PT Reckitt Benckiser dan penyedia jasa logistik 3PL memberikan panggung yang unik untuk menggali lebih dalam dampak kualitas pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) terhadap kepuasan pelanggan penyedia jasa. Saat ini, dalam persaingan bisnis yang semakin

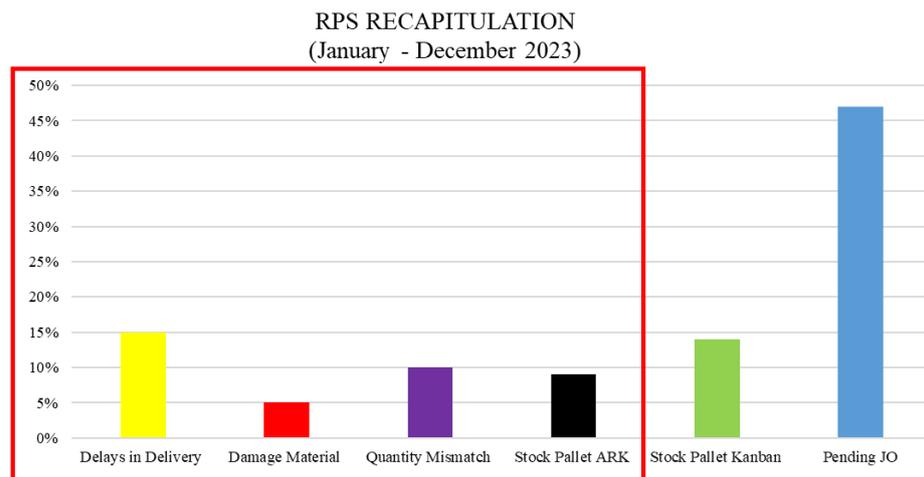
ketat, kepuasan pelanggan menjadi faktor kritis dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar.

Tabel 1. 1
Kontrak Layanan 3PL

Nomor Kontrak	Jenis Layanan	Qty	Facility
001	Transportasi	10 Unit	Container Truck, Inbound dan Outbound Area
002	Warehouse Storage	4 Rack 5 Beam Level	Penyimpanan Raw dan Packaging Material

(Sumber: Pengolahan Data Wawancara, 2024)

Pada tabel di atas merupakan data pelayanan yang dikontrak Reckitt terhadap PT ARK Logistics dan Transportation. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pelayanan yang dibutuhkan PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture terhadap pihak Third-Party Logistics. Pelayanan warehouse storage merupakan pelayanan yang dibutuhkan Reckitt untuk melakukan penyimpanan raw dan packaging material sebelum diproduksi sedangkan pelayanan transportasi dibutuhkan untuk pengiriman raw dan packaging material ke pabrik untuk memenuhi kebutuhan produksi. Dalam menjalani kerjasama bisnis selama hampir 4 tahun, terdapat beberapa kasus yang, berikut merupakan uraian kasus yang terjadi di departemen warehouse PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture dalam tahun 2023.



Gambar 1. 1 Warehouse Issue (January – December 2023)
(Sumber: Data Primer, 2024)

Berdasarkan gambar 1.1 pada tabel *Reckitt Performance System (RPS) Recapitulation* diketahui *issue Pending JO* memiliki tingkat persentase tertinggi sebesar 47%, kemudian *delays in delivery* sebesar 15%, *issue stock pallet Kanban* sebesar 14%, *quantity mismatch* dengan persentase 10%, *stock pallet ARK* memiliki persentase 9% dan *damage material* sebesar 5%. Berdasarkan hasil observasi peneliti menentukan kasus yang berkaitan langsung dengan pelayanan 3PL yaitu *delays in delivery, damage material, quantity mismatch* dan *stock pallet ARK*.

Melalui studi kasus pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*, penulis akan dapat menggambarkan kualitas pelayanan 3PL yang diberikan jasa logistik dan kepuasan pelanggan yang dirasakan serta menghitung sejauh mana kualitas pelayanan *Third-Party Logistics (3PL)* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang pentingnya kualitas pelayanan *Third-Party Logistics (3PL)* dalam industri manufaktur produk kebersihan dan kesehatan. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* dan *Third-Party Logistics (3PL)* untuk meningkatkan efektivitas operasional logistik dalam memenuhi kebutuhan rantai pasokan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics (3PL)* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*), berikut adalah beberapa rumusan masalah yang peneliti ingin buktikan pada penelitian:

1. Bagaimana gambaran Kualitas Pelayanan dari Perusahaan 3PL?
2. Bagaimana gambaran Kepuasan (PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*) sebagai pelanggan?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan 3PL terhadap kepuasan PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* sebagai pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*) adalah sebagai berikut:

1. Menggambarkan kualitas pelayanan dari *Third-Party Logistics* (3PL)
2. Menggambarkan kepuasan PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* sebagai pelanggan
3. Menghitung besar pengaruh dari kualitas pelayanan *Third-Party Logistics* terhadap kepuasan pelanggan (PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*)

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan 3PL terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* memiliki berbagai manfaat, baik bagi perusahaan maupun untuk pemahaman akademis. Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini akan membantu dalam mengembangkan teori-teori yang terkait dengan manajemen pemasaran dan manajemen rantai pasok. Dengan mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan *Third-Party Logistics* dan kepuasan pelanggan penelitian ini dapat membantu memperkuat dasar pengetahuan dalam industri jasa logistik.

2. Aspek Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini berguna sebagai gambaran atas teori yang telah dipelajari khususnya dalam bidang manajemen hubungan pelanggan, manajemen rantai pasok dan disiplin ilmu manajemen pemasaran serta menambah wawasan penulis dalam mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan, dan evaluasi dalam menentukan keputusan khususnya dalam variabel kepuasan sehingga perusahaan dapat melakukan retensi pelanggan dan dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa logistik. Kemudian PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* dapat mengetahui faktor pelayanan menjadi salah satu faktor untuk membuat perusahaan merasa puas dengan pelayanan yang didapat serta perusahaan mampu memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan yang diberikan.