

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar sangat membutuhkan sektor maritim yang luas dan dikembangkan dengan baik sehingga dapat membantu negara untuk mencapai tujuan ekonomi, sosial dan politik. Pengembangan dari sektor maritim dapat menyumbangkan dalam integrasi ekonomi dari kepulauan, dengan pergerakan komoditas yang diperdagangkan dan tenaga kerja yang bebas hambatan antara pulau-pulau, persaingan yang berhasil dengan bangsa-bangsa lain untuk memasok berbagai komoditas yang sudah atau belum diproses ke pasar dunia untuk komoditas tersebut, meminimalkan ongkos untuk mendapatkan impor untuk tambahan pasokan domestik di pasar domestik, sehingga meningkatkan taraf hidup nasional, integrasi sosial dan politik dari bangsa dengan pergerakan warga negara yang bebas hambatan di antara pulau-pulau untuk berbagai tujuan, peningkatan sektor jasa, dengan perolehan pendapatan valuta asing dalam industri-industri jasa seperti pelayaran, jasa perbaikan kapal, dan kepariwisataan, dan swasembada sektor maritim yang menghindari pengurusan pendapatan pemerintah yang umum, yang lebih dapat digunakan untuk mencapai layanan sosial universal, seperti pendidikan dan kesehatan (Hatta & Setiarini, 2018).

Peran angkutan laut sangat penting di wilayah kepulauan seperti negara Indonesia. Kelebihan angkutan laut dibandingkan moda transportasi lain adalah angkutan barang melalui laut/kapal sangat efisien, karena kapal mempunyai daya angkut yang jauh lebih besar. Hampir 95% kegiatan distribusi barang dan jasa dilakukan melalui laut karena lebih menguntungkan karena kapal dapat memuat

barang dalam volume yang besar dengan biaya murah. Selain itu untuk angkutan barang antar pulau dan negara kapal adalah satu-satunya sarana yang paling sesuai (Verhoef et al., 2015).

Salah satu sistem tersebut adalah menggunakan peti kemas sebagai sarana pembantu alat angkut. Sistem angkutan dengan menggunakan peti kemas ini banyak digunakan oleh pengguna jasa dalam mengirim barangnya karena lebih efisien dan barang tidak mudah rusak sehingga dari segi keamanan akan terjamin, serta kegiatan bongkar muat lebih mudah dan dapat diangkut dengan berbagai alat angkut, sehingga memungkinkan untuk operasi multimoda, jalan raya, kereta api, dan kapal laut. Namun dalam penanganannya sistem peti kemas ini memerlukan tempat sebagai lokasi berlabuh dan penyimpanannya yang disebut dengan Depo (Hatta & Setiarini, 2018).

Industri depo peti kemas merupakan salah satu elemen penting dalam sistem logistik nasional yang mendukung kelancaran arus perdagangan domestik maupun internasional. Sebagai negara kepulauan dengan lebih dari 17.000 pulau, Indonesia sangat bergantung pada transportasi laut sebagai sarana utama distribusi barang. Pertumbuhan aktivitas ekspor, impor, serta perdagangan antarpulau telah mendorong peningkatan kebutuhan terhadap fasilitas pendukung logistik yang mampu menjamin efisiensi pengelolaan peti kemas. Dalam konteks tersebut, depo peti kemas berperan sebagai fasilitas penunjang yang menyediakan layanan penyimpanan, penumpukan, perawatan, perbaikan, serta pengelolaan peti kemas kosong maupun peti kemas yang akan digunakan kembali dalam rantai distribusi barang.

Menurut Asosiasi Depo Kontainer Indonesia (ASDEKI) anggota asosiasi depo peti kemas menguasai lebih dari 75% pergerakan kontainer di Indonesia, terutama pada pelabuhan-pelabuhan besar. Hal ini menunjukkan bahwa industri depo peti kemas memiliki peran strategis dalam sistem logistik nasional. Seiring dengan perkembangan sektor logistik nasional, jumlah depo peti kemas di berbagai wilayah Indonesia terus mengalami peningkatan. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya volume arus peti kemas di pelabuhan-pelabuhan utama seperti Belawan, Tanjung Priok, Tanjung Perak, Makassar, dan sejumlah pelabuhan strategis lainnya. Keberadaan depo peti kemas menjadi sangat penting karena mampu mengurangi kepadatan area penumpukan di pelabuhan, mempercepat proses bongkar muat, serta meningkatkan efisiensi distribusi barang. Selain itu, depo peti kemas juga menjadi bagian integral dari ekosistem logistik modern yang mendukung terciptanya rantai pasok yang lebih efektif dan kompetitif.

Di sisi lain, pertumbuhan jumlah depo peti kemas juga memunculkan persaingan yang semakin ketat antarpenyedia jasa. Pelanggan kini memiliki lebih banyak alternatif dalam memilih depo yang mampu memberikan layanan terbaik sesuai kebutuhan operasional mereka. Kondisi tersebut mendorong perusahaan depo peti kemas untuk tidak hanya berfokus pada aspek operasional, tetapi juga pada strategi pemasaran dan pengelolaan hubungan pelanggan. Faktor-faktor seperti tarif layanan, kualitas sarana dan prasarana, lokasi depo, jenis layanan yang ditawarkan, serta struktur organisasi dan pelayanan menjadi pertimbangan penting bagi pelanggan dalam menentukan pilihan penyedia jasa depo peti kemas. Dalam situasi persaingan yang semakin dinamis, kemampuan perusahaan dalam

mempertahankan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan bisnis yang sangat menentukan keberlanjutan usaha

Terminal Petikemas Belawan menjadi salah satu jalur pengiriman peti kemas di Sumatera Utara. Hal ini memungkinkan banyak bermunculan depo petikemas sebagai tempat penyimpanan dan persinggahan sementara petikemas sebelum dikirim ke lokasi tujuan. Depo peti kemas merupakan tempat usaha yang bergerak dibidang jasa penumpukan peti kemas bagi perusahaan pelayaran maupun leasing company yang tidak memiliki tempat untuk menyimpan *container* dan merupakan sarana penunjang penting dari perdagangan internasional berupa kegiatan ekspor dan impor, di mana berfungsi sebagai tempat penumpukan peti kemas kosong (*empty container*). Depo peti kemas ini berperan sangat penting di tengah perkembangan perdagangan melalui jalur laut saat ini. Hal ini dikarenakan dengan semakin banyaknya depo yang didirikan akan mendorong meningkatnya peluang bisnis bagi para pengusaha dalam meningkatkan dan mengembangkan usaha yang dimiliki (Phan, 2020)

PT Prima Indonesia Logistic (PIL) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan kepelabuhanan dengan fokus pada pengelolaan fasilitas depo peti kemas serta layanan pendukung logistik di kawasan Pelabuhan Belawan, Sumatera Utara. Didirikan pada tahun 2014, perusahaan ini berperan dalam mendukung aktivitas distribusi barang melalui penyediaan layanan penumpukan peti kemas, penyimpanan peti kemas kosong, perbaikan dan pembersihan peti kemas, layanan *lift on/lift off* (LOLO), *trucking*, serta berbagai layanan logistik lainnya. Lokasinya yang berada di kawasan Pelabuhan Belawan menjadikan perusahaan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran rantai pasok dan

perdagangan internasional di wilayah Sumatera Utara. Seiring meningkatnya persaingan industri depo peti kemas, PT Prima Indonesia Logistic dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kemampuan mempertahankan pelanggan guna menjaga daya saing perusahaan dalam industri logistik nasional.

Kehadiran depo sangat berpengaruh terhadap kecepatan bongkar muat dan jika semakin luas areal depo yang dimiliki maka akan semakin banyak jumlah kontainer yang dapat ditampung. Selain itu, fungsi depo petikemas ini sangat membantu mengurangi tingkat kepadatan penumpukan petikemas yang pada akhirnya akan dapat menghambat kelancaran arus bongkar muat petikemas karena lahan penumpukan di pelabuhan tidak mencukupi dengan kebutuhan bongkar muat petikemas yang terjadi (Manullang & Samosir, 2019). Namun begitu persaingan bisnis depo yang semakin ketat ditengah banyaknya depo yang berdiri menuntut para pelaku bisnis ini harus selalu mengikuti perkembangan dan perubahan-perubahan dari perilaku, sikap dan selera konsumen sebagai pertimbangan dalam penentuan strategi bisnis yang menguntungkan dan memuaskan para pelanggannya (Jang, Marlow, & Mitroussi, 2015)

Retensi pelanggan merupakan cara yang dilakukan manajemen perusahaan untuk memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan agar selalu menggunakan produk yang dihasilkan untuk waktu yang panjang (Halizah et al., 2022). Menurut Hussain, Javed, Hayat, & Muhammad, (2025) retensi pelanggan merupakan cara yang efektif untuk menjaga pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan lain sehingga perusahaan terus beroperasi. Retensi pelanggan membuat perusahaan tidak kehabisan pelanggan di masa depan (Han & Hyun, 2015). Retensi dapat