

Analisis Faktor Pendorong dan Kualitas Pelayanan Transportasi Pengiriman Barang *Door to door* Berbasis Aplikasi mySPIL

Dwi Laraswati¹, Ningrum astriawati^{2*}, Iswanto³

^{1,2} Program Studi Transportasi, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, Indonesia

³Program Studi Manajemen Transportasi Laut, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta

*e-mail korespondensi: ningrumastriawati@gmail.com

Abstract

Indonesia, as an archipelagic country, faces geographical challenges that require the implementation of an integrated multimodal transportation and logistics system. Maritime transportation plays a strategic role as the backbone of inter-island goods distribution, which must be supported by land transportation in providing door-to-door delivery services. This study aims to analyze the driving factors and service quality of door-to-door freight transportation based on the digital application mySPIL at PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Pontianak Branch. The research employs a qualitative approach using field observations, interviews, and documentation studies. The research data consist of primary data obtained from operational staff and outport monitoring staff of PT. SPIL, as well as service users, and secondary data in the form of company documents, cost tables, and other supporting information. The results indicate that PT. SPIL's door-to-door freight delivery services are supported by the integration of maritime and land transportation modes, structured inbound and outbound operational systems, and the utilization of the mySPIL application as a digital platform for booking, document management, shipment tracking, and real-time payment. The main driving factors for service effectiveness include appropriate shipping capability, the availability of competitive transportation services, consistent service quality, and transparent information provided to customers. The implementation of digital technology through the mySPIL application has proven to enhance logistics process efficiency, delivery reliability, and customer trust. Therefore, the digital application-based door-to-door freight transportation services at PT. SPIL Pontianak Branch are able to support the smooth operation of the logistics system and enhance the company's competitiveness in the national transportation and logistics industry.

Keywords: *Maritime transportation, logistics, door-to-door delivery, service quality, mySPIL digital application*

Abstrak

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki tantangan geografis yang menuntut penerapan sistem transportasi dan logistik yang terintegrasi antar moda. Transportasi laut berperan strategis sebagai tulang punggung distribusi barang antar pulau, yang perlu didukung oleh transportasi darat dalam layanan pengiriman barang door to door. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor pendorong dan kualitas pelayanan transportasi pengiriman barang door to door berbasis aplikasi digital mySPIL pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh dari staf operasional dan monitoring outport PT. SPIL serta pengguna jasa, dan data sekunder berupa dokumen perusahaan, tabel biaya, serta informasi pendukung lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pengiriman barang door to door PT. SPIL didukung oleh integrasi moda transportasi laut dan darat, sistem operasional inbound dan outbound yang terstruktur, serta pemanfaatan aplikasi mySPIL sebagai platform digital untuk pemesanan, pengelolaan dokumen, pelacakan pengiriman, dan pembayaran secara real time. Faktor pendorong utama efektivitas layanan meliputi ukuran kapabilitas pengiriman yang sesuai, ketersediaan jasa transportasi yang kompetitif, kualitas pelayanan yang konsisten, serta transparansi informasi kepada pelanggan. Penerapan teknologi digital melalui mySPIL terbukti meningkatkan efisiensi proses

logistik, keandalan pengiriman, dan kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, layanan transportasi pengiriman barang door to door berbasis aplikasi digital pada PT. SPIL Cabang Pontianak mampu mendukung kelancaran sistem logistik dan meningkatkan daya saing perusahaan dalam industri transportasi dan logistik nasional.

Kata Kunci: *Transportasi laut, logistik, layanan pengiriman door to door, kualitas layanan, aplikasi digital mySPIL*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki karakteristik geografis yang kompleks, terdiri atas ribuan pulau yang dipisahkan oleh laut (Triatmodjo et al., 2022). Kondisi ini menyebabkan kegiatan distribusi barang tidak dapat bergantung pada satu moda transportasi saja, melainkan memerlukan integrasi berbagai moda transportasi atau yang dikenal dengan sistem intermoda (Pamujianto et al., 2024). Menurut Hertina et al., (2023), penggunaan lebih dari satu moda transportasi menjadi kebutuhan utama dalam mendukung pergerakan barang dan perekonomian nasional, yang dipengaruhi oleh faktor jarak tempuh, ketersediaan infrastruktur, serta kondisi alam. Moda transportasi berperan sebagai sarana pendukung mobilitas barang dari titik asal hingga titik tujuan (Karim et al., 2023). Setiap moda transportasi, baik darat, laut, kereta api, maupun udara, memiliki kelebihan dan keterbatasan masing-masing (Arwini & Juniastra, 2023). Transportasi laut unggul dalam kapasitas besar dan biaya relatif murah, namun memiliki kelemahan pada waktu pengiriman yang lebih lama dan risiko keamanan di laut. Sementara itu, moda transportasi darat dan udara lebih cepat, tetapi memiliki keterbatasan kapasitas serta biaya yang relatif lebih tinggi (Madani & Sahara, 2023). Perbedaan karakteristik antar moda transportasi mendorong perlunya sistem transportasi intermoda yang mampu saling melengkapi (Syaputra, 2024). Sistem ini memungkinkan distribusi barang tetap berjalan meskipun menghadapi keterbatasan infrastruktur, peraturan, dan kondisi geografis. Namun, penerapan intermoda juga menghadapi tantangan seperti biaya bahan bakar yang fluktuatif, kebutuhan fasilitas transfer antar moda, serta penjadwalan yang harus terkoordinasi secara sinkron agar proses pengiriman barang berjalan efektif.

Dalam rantai transportasi dan distribusi barang, biaya logistik menjadi salah satu isu strategis yang harus diperhatikan (Purnomo et al., 2022). Brilliant et al., (2024) mengemukakan bahwa tingginya biaya investasi transportasi, kemacetan, infrastruktur yang belum merata, belum adanya standar tarif baku, serta rendahnya kualitas sumber daya pengemudi menjadi faktor utama yang memengaruhi efisiensi transportasi di Indonesia. Permasalahan tersebut berdampak langsung terhadap kelancaran pengiriman barang dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Logistik merupakan bagian integral dari manajemen rantai pasok yang berfungsi mengelola aliran barang, informasi, dan jasa secara efektif dan efisien (Artanti et al., 2023.). Menurut Kushariyadi & Apriyanto, (2025) logistik mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian penyimpanan serta distribusi barang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Maulana & Sy, (2024) menegaskan bahwa logistik modern tidak hanya mengandalkan transportasi, tetapi juga memadukan pergudangan, manajemen distribusi, dan teknologi informasi sebagai satu kesatuan sistem. Perkembangan industri logistik memunculkan berbagai perusahaan jasa pengiriman barang seperti pelayaran atau Ekspedisi Muatan Kapal Laut (Arianti et al., 2024). Kondisi ini menciptakan persaingan yang ketat antar perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kecepatan pengiriman, serta efisiensi biaya. Seiring dengan kemajuan teknologi, perusahaan logistik dituntut untuk berinovasi dengan menyediakan sistem pelayanan berbasis digital guna mempermudah pelanggan dalam melakukan proses pengiriman barang secara efektif dan transparan.

Transformasi digital dalam sektor logistik telah mendorong banyak perusahaan mengembangkan aplikasi berbasis mobile maupun web untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem digital mampu meningkatkan visibilitas pengiriman, mempercepat proses transaksi, serta memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi status barang secara real-time (Rao et al., 2011). Salah satu implementasi digital pada industri pelayaran di Indonesia adalah aplikasi mySPIL yang dikembangkan oleh SPIL (Salam Pacific Indonesia Lines). Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan seperti pelacakan kontainer (*tracking*), pemesanan pengiriman (*booking*), monitoring dokumen, informasi jadwal kapal, serta notifikasi status pengiriman secara daring. Kehadiran fitur-fitur tersebut sejalan dengan konsep *electronic logistics service quality* (e-LSQ) yang menekankan pentingnya kemudahan akses informasi, ketepatan pengiriman, kemampuan pelacakan pesanan, dan kualitas layanan elektronik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan logistik memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan serta niat penggunaan ulang layanan logistik digital (Uvet, 2020). Selain itu, kualitas informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada layanan logistik berbasis teknologi. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada layanan logistik secara umum, e-commerce, maupun perusahaan kurir. Kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi mySPIL sebagai platform digital pada industri pelayaran nasional masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan mengkaji hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi mySPIL. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta memperkuat daya saing perusahaan di era transformasi digital.

Konektivitas transportasi laut memiliki peranan strategis dalam sistem logistik nasional (Dekanawati et al., 2025). Hal ini didukung oleh infrastruktur pelabuhan dan sistem kontainerisasi yang menjadi pintu gerbang utama pendistribusian barang antar wilayah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan transportasi laut menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran arus logistik nasional. Dalam proses pengiriman barang, perusahaan pelayaran dituntut untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas, tepat waktu, dan terpercaya (Pamujianto, Astriawati, Widyanto, & Sabiq, 2025). Keberhasilan pengiriman barang diukur dari kondisi barang yang tetap baik, jumlah pengiriman yang optimal, serta ketepatan waktu sampai ke tujuan. Layanan pengiriman *door to door* menjadi solusi yang banyak diminati karena memberikan kemudahan bagi pelanggan tanpa harus mengurus proses distribusi secara terpisah. PT SPIL Cabang Pontianak merupakan salah satu perusahaan pelayaran yang menyediakan layanan transportasi dan logistik pengiriman barang *door to door* (Pamujianto, Astriawati, Widyanto, Kusumaningtyas, et al., 2025). Perusahaan ini memiliki jadwal pelayaran rutin serta didukung oleh divisi SPIL Logistik yang mengelola pengiriman barang dari gudang pengirim hingga gudang penerima. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, PT SPIL mengembangkan aplikasi digital mySPIL yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan kontainer, pengelolaan dokumen, pembayaran, serta pemantauan perjalanan barang secara daring. Penerapan layanan transportasi pengiriman barang *door to door* berbasis aplikasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Namun, dalam pelaksanaannya masih diperlukan analisis mendalam terkait faktor pendorong serta kualitas pelayanan transportasi yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor pendorong dan kualitas pelayanan transportasi pengiriman barang *door to door* berbasis

aplikasi mySPIL pada PT SPIL Cabang Pontianak, guna mengetahui sejauh mana layanan tersebut mampu mendukung kelancaran dan efektivitas proses logistik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi lapangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan transportasi pengiriman barang *door to door* serta faktor-faktor pendorong yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut. Menurut Nurrisa & Hermina, (2025) penelitian kualitatif menekankan pada pengumpulan data berupa deskripsi, perilaku, peristiwa, dan objek yang diamati secara langsung di lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif, yaitu data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka, melainkan berupa teks, dokumen, foto, dan artefak lain yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung. Data tersebut dikumpulkan melalui pencatatan secara sistematis terhadap kejadian, perilaku, serta objek-objek yang berkaitan dengan aktivitas pengiriman barang dan pelayanan logistik di PT SPIL Cabang Pontianak.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara di lapangan dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengiriman barang. Data primer meliputi profil PT SPIL, proses booking kontainer, alur kegiatan logistik, penggunaan alat bongkar muat, serta data biaya yang mencakup biaya *stuffing*, tebus *delivery order*, dan biaya penumpukan kontainer. Data tersebut diperoleh dari operasional staf dan branch outport monitoring *staff* PT SPIL Cabang Pontianak. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data pendukung. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dan diperoleh melalui studi dokumentasi, baik dalam bentuk teks, gambar, maupun informasi dari internet. Data sekunder yang digunakan meliputi tabel biaya, tabel masa penumpukan kontainer di depo SPIL dan Pelindo, siklus kontainer, dokumen perusahaan, foto peralatan bongkar muat seperti forklift dan reach stacker, serta informasi terkait aplikasi mySPIL dan kerangka konseptual penelitian.

Subjek penelitian atau informan ditentukan secara purposif, yaitu pihak-pihak yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam proses pengiriman barang *door to door*. Informan dalam penelitian ini meliputi branch outport monitoring *staff* PT SPIL Cabang Pontianak yang bertugas mengawasi dan memonitor kegiatan logistik, serta konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang PT SPIL. Informan tersebut dipilih untuk memperoleh data yang relevan dan akurat sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil observasi dan dokumentasi, kemudian melakukan pengamatan secara mendalam terhadap pola-pola kegiatan, pelayanan, serta faktor pendorong dalam proses pengiriman barang. Data yang diperoleh selanjutnya direduksi, dikategorikan, dan diinterpretasikan untuk menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan dengan mengamati dan mencatat aktivitas operasional pengiriman barang di PT SPIL Cabang Pontianak. Kegiatan yang diobservasi meliputi penggunaan peralatan bongkar muat, pencatatan biaya operasional, proses stripping dan *stuffing* di depo, *kegiatan lift on* dan *lift off* kontainer, serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Observasi dilakukan secara bertahap, dimulai dari observasi umum hingga observasi terfokus untuk menemukan pola dan tema penelitian.

Selain observasi, teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui studi dokumentasi. Dokumen yang dikumpulkan berupa profil perusahaan, dokumen pendukung pengiriman barang seperti *delivery order*, *bill of lading*, surat jalan, dan surat perintah kerja. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan memberikan gambaran nyata mengenai proses pelayanan transportasi pengiriman barang *door to door*. Untuk

menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna meningkatkan pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti. Sumber triangulasi wawancara diperoleh dari pihak penyedia jasa ekspedisi atau trucking vendor yang bekerja sama dengan PT SPIL. Teknik ini digunakan bukan untuk mencari kebenaran mutlak, melainkan untuk memastikan konsistensi dan kedalaman pemahaman terhadap data yang diperoleh, sebagaimana dikemukakan oleh Stainback dan Mathinson dalam Sugiyono, (2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak berdiri pada tanggal 23 Maret 2016 sebagai bagian dari pengembangan jaringan PT. SPIL yang berpusat di Surabaya. Perusahaan ini bergerak di bidang pelayaran dan secara khusus melayani pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia dengan memanfaatkan moda transportasi laut sebagai tulang punggung distribusi logistik antar pulau. Dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks, PT. SPIL Cabang Pontianak mengembangkan layanan pengiriman barang *door to door*. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dengan menangani seluruh rangkaian proses logistik, mulai dari pengambilan barang di gudang pengirim hingga pengantaran ke gudang penerima, sehingga pelanggan tidak perlu mengelola proses logistik secara terpisah. Sebagai bagian dari sistem layanan *door to door*, PT. SPIL menjalin kerja sama dengan perusahaan ekspedisi atau trucking vendor untuk mendukung pengangkutan kontainer melalui moda transportasi darat. Kolaborasi ini memungkinkan integrasi layanan laut dan darat berjalan secara efektif serta memastikan kelancaran distribusi barang dari dan ke pelabuhan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan logistik, PT. SPIL senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang maksimal, baik dari sisi keandalan operasional, kemudahan akses layanan, maupun manfaat ekonomi bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan menekankan efisiensi waktu, keamanan barang, dan transparansi informasi pengiriman. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya persaingan antar perusahaan logistik, PT. SPIL pada tahun 2017 meluncurkan aplikasi digital mySPIL sebagai bagian dari transformasi layanan berbasis teknologi. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan pengiriman (booking), pelacakan kontainer (tracking), pengecekan jadwal kapal, pemantauan dokumen, serta memperoleh informasi status pengiriman secara real-time melalui perangkat seluler maupun web. Implementasi layanan digital tersebut mengurangi ketergantungan pelanggan terhadap proses administrasi manual yang sebelumnya memerlukan komunikasi melalui telepon, surat elektronik, atau kunjungan langsung ke kantor perusahaan. Dengan tersedianya akses informasi secara daring, pelanggan dapat memperoleh informasi pengiriman dengan lebih cepat, akurat, dan transparan sehingga proses pengambilan keputusan logistik menjadi lebih efisien. Selain itu, digitalisasi layanan logistik terbukti mampu meningkatkan kecepatan pertukaran informasi, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Rao et al., 2011; Lin et al., 2023). Oleh karena itu, keberadaan aplikasi mySPIL menjadi salah satu strategi PT. SPIL dalam meningkatkan daya saing perusahaan melalui pelayanan logistik yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Aplikasi mySPIL merupakan aplikasi logistik digital pertama di Indonesia yang mengintegrasikan berbagai fungsi layanan dalam satu platform. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat melakukan pemesanan kontainer, mengetahui jadwal kapal, mengirim dan menerima dokumen pengiriman, melakukan pembayaran secara online, serta memantau posisi dan status kontainer secara langsung seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Aplikasi mySPIL

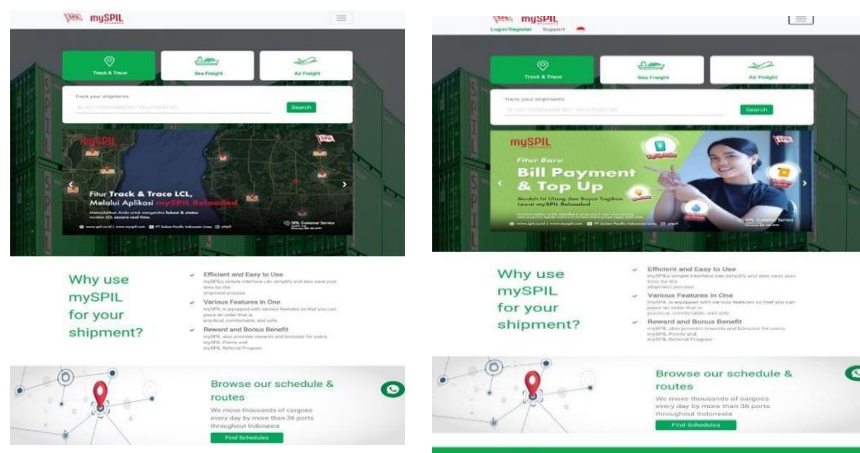
Fitur-fitur utama yang tersedia dalam aplikasi mySPIL meliputi *Vessel Schedule*, *Online Pricing*, *Booking*, *Contract and Quote*, *eSI*, *e-BL*, *e-Payment*, *myDashboard*, *Track and Trace*, *Smart Notification*, serta *mySPIL Points*. Keberadaan fitur-fitur tersebut memberikan efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja oleh pelanggan. Visi PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) adalah menjadi perusahaan pelayaran terbaik yang mampu menggerakkan perekonomian nasional. Misi perusahaan diwujudkan melalui penyediaan solusi transportasi dengan jaringan terluas di Indonesia, yang didukung oleh sumber daya manusia berkualitas dan sistem pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Moda transportasi laut masih menjadi pilihan utama banyak pelanggan meskipun memiliki waktu tempuh yang relatif lebih lama dibandingkan moda transportasi udara, kereta api, dan truk. Hal ini disebabkan oleh kondisi geografis Indonesia sebagai negara kepulauan yang membutuhkan moda transportasi laut untuk mengangkut barang dalam jumlah besar dengan biaya yang relatif lebih terjangkau. Dalam rangka meningkatkan volume dan kualitas pengiriman barang, PT. SPIL Cabang Pontianak terus beradaptasi dengan dinamika persaingan industri logistik. Perusahaan menyediakan layanan pengiriman domestik dan ekspor, fasilitas depo penumpukan kontainer, serta kegiatan stripping dan *stuffing* baik di depo SPIL maupun di *container yard Pelindo*. Proses pengiriman barang *door to door* di PT. SPIL dirancang berdasarkan ukuran kapabilitas pengiriman yang meliputi keandalan penyedia jasa, produktivitas operasional, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, efisiensi biaya, serta kapasitas muatan yang besar. Faktor-faktor tersebut menjadi indikator utama dalam menjamin kelancaran logistik dan kepuasan pelanggan.

Sebagai perusahaan logistik, PT. SPIL juga menerapkan strategi pelayanan yang kompetitif dengan menawarkan jasa pengiriman yang terjadwal secara rutin, biaya yang terintegrasi dalam satu paket, serta kualitas layanan yang konsisten. Pengiriman kontainer dari Pontianak ke Jakarta, misalnya, dilakukan dengan jadwal tetap tiga kali dalam seminggu untuk menjamin kepastian waktu pengiriman. Dalam pelaksanaan operasional, PT. SPIL bekerja sama secara intensif dengan relasi dan vendor trucking guna mengantisipasi kendala seperti cuaca buruk atau keterlambatan operasional. Informasi terkait perubahan jadwal atau kondisi pengiriman disampaikan kepada pelanggan secara real-time melalui aplikasi mySPIL dan koordinasi langsung dengan staf operasional. Sistem biaya pengiriman di PT. SPIL terdiri atas biaya port to port, container yard to container yard, dan *door to door*. Biaya port to port dibayarkan langsung oleh relasi kepada perusahaan bongkar muat, sedangkan biaya container

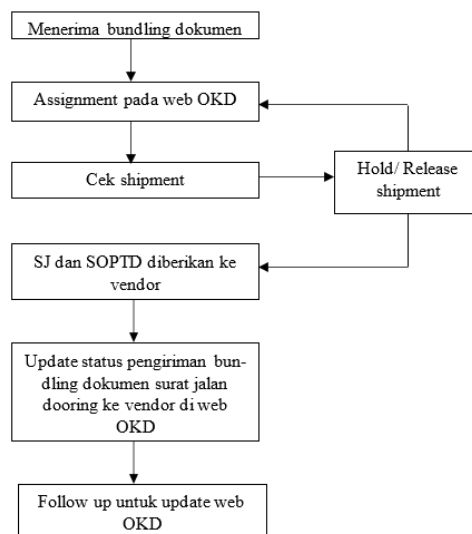
yard to container yard dan *door to door* dikelola oleh PT. SPIL dan ditagihkan kepada relasi sesuai dengan paket layanan yang disepakati. Biaya *stuffing* dan tebus *delivery order* merupakan komponen penting dalam struktur biaya pengiriman barang. Biaya ini disesuaikan dengan ukuran kontainer serta jenis layanan *stuffing* in atau *stuffing* out, dan dilengkapi dengan ketentuan administrasi serta masa berlaku dokumen pengiriman.

Selain itu, biaya masa penumpukan kontainer di depo SPIL dan Pelindo juga menjadi bagian dari pengelolaan logistik. PT. SPIL memberikan informasi secara proaktif kepada relasi mengenai masa penumpukan agar terhindar dari biaya denda (*storage*) akibat keterlambatan proses stripping atau pengambilan kontainer. Ketersediaan moda transportasi, kontainer, depo, serta alat bongkar muat seperti forklift dan reach stacker menjadi faktor pendukung utama dalam kelancaran pengiriman barang *door to door*. Fasilitas tersebut memungkinkan PT. SPIL menangani proses logistik secara terpadu dan efisien. Kualitas layanan PT. SPIL mencakup pelayanan inbound dan outbound yang terintegrasi, mulai dari persiapan kontainer, pengelolaan dokumen, hingga koordinasi dengan vendor *trucking*. Seluruh proses pelayanan dapat diakses secara online melalui aplikasi mySPIL, sehingga mempercepat respons terhadap kebutuhan pelanggan. Aplikasi mySPIL juga dapat memberikan informasi status pengiriman barang, lokasi barang, dan perkiraan waktu tiba. Jika relasi merasa tidak puas maka dapat menanyakan secara langsung kepada *staff* outport yang sesuai dibidangnya untuk pengurusan pelayanan logistik. biasanya jika terjadi perubahan jadwal atau keterlambatan dalam pengiriman *staff* dari PT. SPIL bagian outport bahwa terjadi perubahan jadwal pengantaran/pengambilan kontainer dan memberitahukan sebab nya, tidak hanya itu saja pihak *staff* outport juga tentu sudah memberikan informasi kepada relasi. sehingga untuk selanjutnya informasi yang diperoleh bisa diketahui alasan nya oleh relasi.



Gambar 2. Fitur Pelacakan Kontainer dan Pembayaran Menggunakan Aplikasi mySPIL

Pelayanan di PT. SPIL 24 jam untuk lift on/lift off untuk kegiatan *stripping* dan *stuffing* di depo, jadi tidak ada ketentuan dan keterbatasan pada waktu muat/ bongkar kontainer. Untuk ketersediaan kontainer sejauh ini stabil, karena kontainer yang digunakan sesuai dengan barang yang akan dimuat, ketika akan *booking container* marketing akan mengarahkan dan menyarankan supaya barang tidak rusak. Kepuasan dalam ketepatan waktu pengiriman, kondisi barang saat tiba, dan komunikasi dengan petugas pengiriman menjadi tolak ukur PT. SPIL dalam mempertahankan jasa yang kompetitif. Kualitas barang yang diterima dari layanan *door to door* untuk relasi dapat dilihat dari memeriksa kondisi barang, keutuhan kemasan, dan kelengkapan pesanan. Alur pelayanan *Inbound* kegiatan logistik pada PT. SPIL tersaji dalam alur diagram berikut.

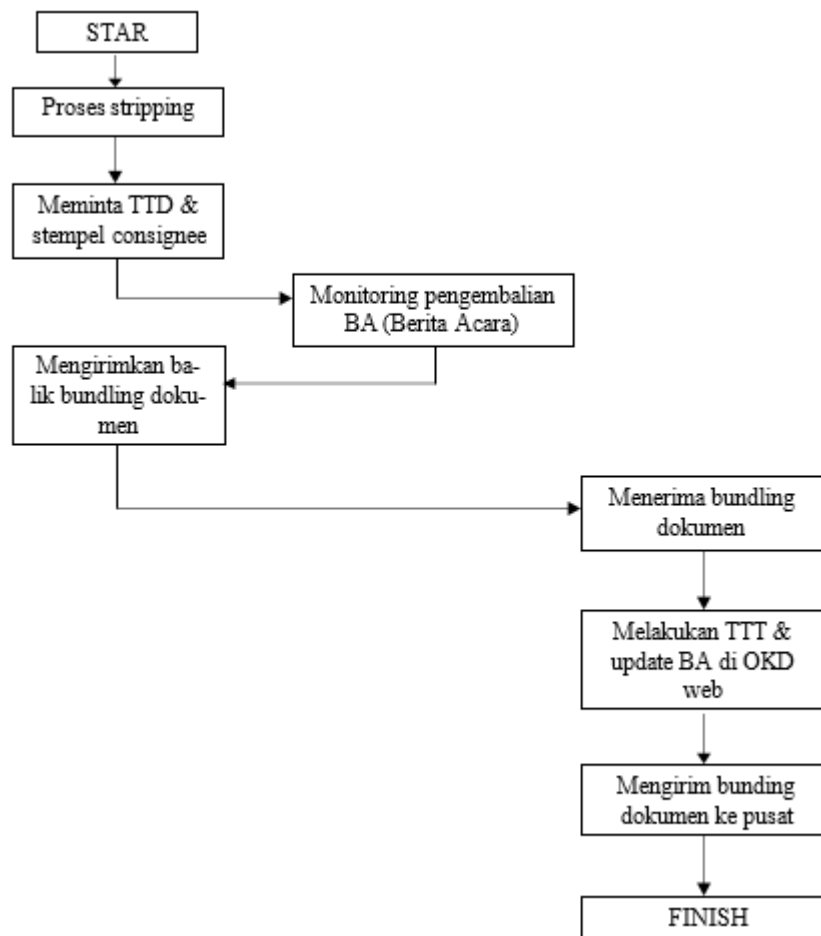


Gambar 3. Alur pelayanan *Inbound* kegiatan logistik pada PT. SPIL

Pada Gambar 3 menjelaskan bahwa proses pengiriman barang *door to door* pada tahap pelaksanaan dooring di pelabuhan tujuan (*Port of Discharge/POD*) diawali dengan diterimanya bundling dokumen oleh SPIL Branch atau Outport POD dari ISD (*Integrated Shipping Division*) Origin atau Outport POL (*Port of Loading*). Bundling dokumen tersebut menjadi dasar administratif dan operasional dalam melaksanakan proses pengiriman lanjutan menuju lokasi penerima barang. Setelah dokumen diterima, SPIL Branch atau Outport POD melakukan pembaruan data pada sistem Web OKD (*Online Kerja Doring*). Pembaruan ini dilakukan berdasarkan order kerja procurement yang telah ditetapkan, sehingga setiap aktivitas pengiriman dapat tercatat secara sistematis dan terintegrasi dalam sistem operasional perusahaan.

Tahap berikutnya adalah pemeriksaan status pengiriman untuk memastikan apakah terdapat penahanan (*hold*) atau pengiriman dapat dilakukan perilsan (*release*). Pemeriksaan ini mencakup aspek administratif dan keuangan yang berpotensi mempengaruhi kelancaran proses dooring di POD. Apabila ditemukan adanya penahanan pengiriman, SPIL Branch atau Outport POD melakukan konfirmasi kepada bagian *Finance–Account Receivable (Finance-AR)* terkait permasalahan perilsan pengiriman. Jika setelah dilakukan konfirmasi pengiriman tidak dapat dirilis, maka status penahanan tetap diberlakukan dan dilakukan penjadwalan ulang (*reschedule*) pengiriman melalui sistem Web OKD. Sebaliknya, apabila pengiriman dapat dirilis dan tidak terdapat kendala penahanan, SPIL Branch atau Outport POD akan melanjutkan proses dengan menerbitkan dan menyerahkan Surat Jalan serta SOPTD kepada vendor atau perusahaan ekspedisi/trucking yang telah ditunjuk untuk melaksanakan pengantaran barang ke tujuan akhir. Selanjutnya, SPIL Branch atau Outport POD mempersiapkan seluruh dokumen pengiriman yang telah disatukan, termasuk bundling dokumen, Surat Jalan, dan SOPTD, untuk kemudian diserahkan secara resmi kepada vendor sebagai kelengkapan administrasi dan pedoman operasional pengiriman. Setelah dokumen diserahkan, SPIL Branch atau Outport POD melakukan pembaruan status pengiriman bundling Surat Jalan kepada vendor melalui sistem Web OKD. Pembaruan ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengiriman telah berjalan sesuai tahapan dan dapat dipantau secara akurat. Pada tahap akhir, ISD Region melakukan tindak lanjut (*follow up*) terhadap seluruh pembaruan data di Web OKD secara real time. Pemantauan ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara data sistem dengan kondisi aktual di lapangan, serta untuk menjamin koordinasi antar unit kerja dalam mendukung

kelancaran layanan pengiriman barang *door to door*. Sedangkan alur pelayanan *outbound* kegiatan logistik pada PT. SPIL tersaji dalam alur diagram berikut.



Gambar 4. Alur pelayanan *outbound* kegiatan logistik pada PT. SPIL

Pada tahapan pelayanan *outbound* logistik, trucking vendor terlebih dahulu melaksanakan proses stripping di lokasi tujuan atau di gudang penerima (consignee) sesuai dengan ketentuan pengiriman. Setelah kegiatan stripping selesai, pihak vendor melakukan bundling dokumen yang dilengkapi dengan tanda tangan dan stempel dari consignee sebagai bukti serah terima barang. Dokumen tersebut menjadi dasar administrasi bahwa barang telah diterima dalam kondisi dan jumlah yang sesuai dengan dokumen pengapalan. Selanjutnya, ISD Region melakukan pemantauan terhadap proses pengembalian Berita Acara (BA) dari pihak vendor kepada SPIL Branch/Outport POD. Setelah dokumen lengkap, trucking vendor mengirimkan seluruh bundling dokumen tersebut kepada SPIL Branch/Outport POD dalam satu paket dokumen untuk setiap pengiriman atau kontainer. Pihak SPIL Branch/Outport POD kemudian menerima dokumen tersebut dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi, meliputi surat jalan, BA, serta dokumen pendukung lainnya sesuai prosedur operasional standar.

Apabila dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, SPIL Branch/Outport POD melakukan proses TTT (Tanda Terima Tagihan) serta pembaruan data BA melalui sistem Web OKD sebagai bentuk pencatatan dan validasi administrasi secara digital. Seluruh dokumen yang telah diverifikasi kemudian dikumpulkan, di-checklist, dan dimasukkan ke dalam satu amplop untuk selanjutnya dikirimkan kepada ISD Region di Surabaya sebagai pusat pengelolaan dan arsip dokumen logistik. Sementara itu, dalam proses *outbound* logistik, alur kegiatan diawali

dari relasi atau pelanggan yang menghubungi pihak sales PT. SPIL untuk melakukan negosiasi dan pembuatan kontrak pengiriman. Setelah kontrak disepakati, sales berkoordinasi dengan tim operasional untuk memastikan ketersediaan kontainer sesuai dengan jenis dan volume muatan. Tim operasional (outport) selanjutnya melakukan koordinasi dengan pihak vendor untuk memastikan ketersediaan trucking sebagai moda transportasi darat pendukung pengiriman.

Setelah kesiapan operasional terpenuhi, relasi mengajukan release order untuk pengambilan kontainer. Pihak outport kemudian melakukan penunjukan (assign) vendor trucking dan kembali melakukan koordinasi terkait jadwal serta lokasi pengambilan kontainer. Vendor selanjutnya mengambil kontainer dan mengangkutnya ke gudang shipper untuk melaksanakan kegiatan stuffing, baik untuk layanan door to door maupun door to container yard (CY). Setelah proses stuffing selesai, kontainer dalam kondisi penuh (full container) diangkut oleh vendor menuju pelabuhan untuk dimuat ke kapal. Pada tahap ini, vendor menyerahkan surat jalan kepada tim operasional PT. SPIL sebagai bukti pengiriman fisik kontainer. Selanjutnya, vendor melakukan proses penagihan biaya jasa trucking dengan mengajukan invoice kepada tim outport, yang kemudian diproses melalui pembuatan TTT (Tanda Terima Tagihan) sebagai bagian dari penyelesaian administrasi keuangan.

Pelayanan *inbound* meliputi penerimaan dan pengelolaan dokumen pengiriman dari origin hingga *destination port*, sedangkan pelayanan *outbound* mencakup proses pengambilan, pengantaran, dan pengembalian kontainer. Seluruh aktivitas ini dimonitor secara sistematis untuk memastikan kesesuaian prosedur dan kelancaran logistik. Kelancaran logistik di PT. SPIL ditunjang oleh sistem siklus kontainer dan proses booking yang terstruktur. Setiap tahapan, mulai dari *stuffing*, pengangkutan, stripping, hingga pengembalian kontainer, dilakukan berdasarkan alur operasional yang jelas dan terdokumentasi dengan baik. Berdasarkan hasil pengamatan, relasi pengguna jasa PT. SPIL tidak mengalami kendala signifikan dalam proses pengiriman barang. Pelayanan yang cepat, komunikasi yang transparan, serta pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi mySPIL menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan pengiriman barang *door to door* PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak telah berhasil menerapkan layanan pengiriman barang door to door secara efektif dan terintegrasi melalui dukungan transportasi laut dan darat. Keberhasilan layanan tersebut didukung oleh sistem operasional yang terstruktur, sarana dan prasarana yang memadai, serta pemanfaatan aplikasi mySPIL yang meningkatkan transparansi informasi, kemudahan pengelolaan dokumen, dan pemantauan pengiriman secara real-time. Sinergi antara perusahaan dan mitra operasional juga berkontribusi terhadap ketepatan waktu pengiriman dan keamanan barang. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan koordinasi operasional yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi logistik dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT. SPIL disarankan untuk terus mengembangkan fitur digital mySPIL, meningkatkan integrasi data dengan mitra operasional, serta melakukan evaluasi layanan secara berkala guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan door to door.

DAFTAR PUSTAKA

Arianti, F., Ratnasari, A. E., Putri, L. A., Kurnianingsih, D., Lestari, P. P., Husaini, S., & Utami, R. B. (2024). Analisis Proses Pengiriman Barang Melalui Transportasi Laut Pada Perusahaan Ekspor. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 10(2), 402–408.

- Artanti, S. N. A., Dekanawati, V., & Astriawati, N. (N.D.). Distribusi Dan Logistik Hasil Tangkapan Nelayan: Studi Kasus Pada Pelabuhan Perikanan Puger Jember. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 4(1), 14–21.
- Arwini, N. P. D., & Juniastira, I. M. (2023). Peran Transportasi Dalam Dunia Industri. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, 6(1), 70–77.
- Brilliant, M., Meilala, R. R. S., & Herwanis, D. (2024). Manajemen Transportasi: Kerugian Transportasi Akibat Kemacetan Lalu Lintas Di Aceh. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(4), 42–53.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Pertiwi, Y., & Kusuma, A. C. (2025). Konektivitas Transportasi Laut Dan Karier Maritim: Edu Expo Dan Pengenalan Kampus Maritim. *Journal Of Transportation Society Empowerment*, 3(1), 8–15.
- Hertina, D., Afiati, L., Munizu, M., Riyadi, S., Thamrin, J. R., & Irawan, D. A. (2023). *Manajemen Rantai Pasok: Efektifitas Mrp Dalam Mencapai Kesuksesan Bisnis*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Karim, H. A., Lis Lesmini, S., Sunarta, D. A., Sh, M., Suparman, A., Si, S., Kom, M., Yunus, A. I., Khasanah, S. P., & Kom, M. (2023). *Manajemen Transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Kushariyadi, K., & Apriyanto, A. (2025). *Buku Referensi Manajemen Logistik*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Madani, F. R. S., & Sahara, S. (2023). Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut Dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 569–574.
- Maulana, A., & Sy, S. (2024). *Manajemen Operasional: Inovasi Berbasis Teknologi Pada Manajemen Logistik*. Mega Press Nusantara.
- Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, Dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran| E-Issn: 3026-6629*, 2(3), 793–800.
- Pamujianto, S., Astriawati, N., Widyanto, H., Kusumaningtyas, F., & Sabiq, A. (2025). Efisiensi Pengiriman Barang Menggunakan Container Oleh Perusahaan Pelayaran Pt Salam Pacific Indonesia Lines (Spil). *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 23(1), 88–99.
- Pamujianto, S., Astriawati, N., Widyanto, H., & Sabiq, A. (2025). *Efisiensi Pengiriman Barang Menggunakan Container Oleh Perusahaan Pelayaran Pt Salam Pacific Indonesia Lines (Spil)*.
- Pamujianto, S., Purnomo, C., Astriawati, N., Pratiwi, P., & Sumardi, S. (2024). Pengaruh Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Baruna Horizon*, 7(2), 81–88.
- Purnomo, C., Dekanawati, V., Astriawati, N., Sumardi, S., & Syahputra, G. (2022). Analisis Simulasi Distribusi Logistik Menggunakan Metode Transportasi. *Saintara: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, 6(2), 84–90.
- Rao, S., Goldsby, T. J., Griffis, S. E., & Iyengar, D. (2011). Electronic Logistics Service Quality (E-Lsq): Its Impact On The Customer's Purchase Satisfaction And Retention. *Journal Of Business Logistics*, 32(2), 167–179.
- Sugiyono, P. (2010). Metode Peneliian. *Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Syaputra, P. E. (2024). Kajian Integrasi Transportasi Multi Moda Untuk Menekan Biaya Logistik Pada Wilayah Kepulauan: Studi Kasus Pada Pulau Bawean. *Jurnal Transportasi*, 24(1), 49–61.
- Triatmodjo, M., Merdekawati, A., Pratama, N. A., Rahma, N. A., Agung, I. G. P., & Asyah, A. M. (2022). *Pulau, Kepulauan, Dan Negara Kepulauan*. Ugm Press.
- Uvet, H. (2020). Importance Of Logistics Service Quality In Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations And Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1–10.