

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi transportasi, maka banyak sistem moda transportasi yang digunakan untuk mendistribusikan suatu barang. Salah satu sistem tersebut adalah menggunakan peti kemas sebagai sarana pembantu alat angkut. *System* 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. Dengan adanya sistem peti kemas, kegiatan ekspor dan impor lebih mudah untuk ditangani serta menjadi lebih efisien dan para pelanggan pun merasa lebih puas.

Pelayanan angkutan peti kemas merupakan *system* pelayanan jasa angkutan barang terutama di wilayah pertumbuhan sentral - sentral industri dan perdagangan serta perkembangan jasa lainnya, seperti pergudangan dan depo peti kemas. Sistem pelayanan petikemas digunakan dalam mengangkut barang-barang yang menggunakan “*box/kotak*” yang berukuran 20 *feet* dan 40 *feet* (untuk ukuran yang normal) dan dengan menggunakan satuan *TEU'S*.

Dalam penanganan sistem peti kemas memerlukan tempat penumpukan peti kemas yaitu depo. 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*).

Saat ini peranan Depo peti kemas semakin penting dan sangat di perlukan sebagai tempat penyimpanan ataupun transit. Perkembangan perdagangan internasional yang sangat maju seperti sekarang ini menumbuhkan semakin banyak pula depo peti kemas yang didirikan baik oleh perusahaan perseorangan maupun perusahaan persekutuan sehingga menambah semakin ketatnya persaingan.

Sejalan semakin meningkatnya peranan depo peti kemas bagi perdagangan internasional, maka potensi pasar yang menyediakan jasa akan mengalami peningkatan pula. Potensi pasar yang semakin luas ini merupakan peluang bisnis bagi pengusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha yang dimilikinya. Para pengusaha harus selalu berusaha agar perusahaannya mempunyai manajemen yang baik dan strategi pemasaran yang tepat dalam usahanya untuk merebut pasar yang ada. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen agar berhasil di pasar, sehingga semua kegiatan perusahaan harus selalu beorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Perusahaan yang bergerak di bidang petikemas di tuntut untuk selalu mengikuti perkembangan dan perubahan – perubahan dari perilaku, sikap dan selera konsumen sehingga dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan strategi pemasaran yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Persaingan antara pengusaha – pengusaha depo peti kemas semakin lama semakin ketat dalam usahanya untuk merebut pangsa pasar yang ada. Berbagai cara yang akan di tempuh perusahaan agar produknya lebih di sukai oleh konsumen.

PT. Wahyu Mandiri Cabang Semarang merupakan salah satu perusahaan jasa penimbunan (*empty container*) di tuntut untuk mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi pada konsumen sehingga mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam menggunakan jasanya. Permasalahan yang sering di hadapi oleh perusahaan – perusahaan penyedia jasa saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut bertahan dan berkembang.

Dalam persaingan bisnis mencari calon konsumen dan mempertahankan pelanggan bukan hal yang sama. Banyak orang yang berpendapat bahwa mencari pelanggan lebih sulit dari pada mempertahankannya, justru pada prakteknya mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih sulit dari pada mencari pelanggan baru. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam mencuri hati konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, salah satunya yaitu kualitas pelayanan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*Service Excellenc*) tidak dapat di hindari oleh penyelenggara pelayanan di bidang jasa. Tuntutan para penerima layanan yang lebih baik harus di sikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang di berikan. Pendapat **Pujawan** (2010 : 97) kualitas pelayanan (*Sevice quality*) adalah hasil persepsi dan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu pengalaman yang di harapkan (*expected sevice*) dan pelayanan yang di terima (*preceived service*)

Menurut **Kolter** (2012 : 49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. **Tjiptono** (2010 : 24) juga mengungkapkan dengan jelas bahwa “ Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan karena kini semakin di sadari bahwa Kepuasan pelanggan merupakan aspek vitas dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (**Tjiptono**, 2004).

Dilihat dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka manajemen perusahaan harus lebih mengedepankan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “ PROSES BONGKAR MUAT TEPUNG TERIGU DALAM KEMASAN PADA SISTEM PENGANGKUTAN *CONTAINER* DI KAPAL OLEH PT WAHYU MANDIRI SEMARANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya dan mengingat keterbatasan waktu pelaksanaan Praktek Darat (PRADA) dan begitu luasnya masalah yang ada, maka penulis membatasi diri pada hal-hal berikut:

1. Hal-hal apa yang harus di persiapkan sebelum melakukan bongkar muat tepung dalam kemasan pada *container* PT.Wahyu Mandiri.?
2. Alat-alat bongkar muat apa saja yang di perlukan saat kegiatan bongkar muat dalam *container* PT.Wahyu Mandiri.?
3. Hambatan apa yang terjadi pada saat kegiatan bongkar muat tepung dalam *container*, dan bagaimana mengatasinya PT.Wahyu Mandiri.?

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan penulisan

Tujuan dari penulisan Karya Tulis ini adalah memberikan arah dan pedoman dalam melaksanakan Praktek Darat serta melihat teori yang telah didapat di perkuliahan maupun studi kepustakaan. Penulis ingin mempraktekan secara langsung di dunia kerja, dengan studi dokumen yang dalam proyek darat sehingga penulisan mempunyai beberapa tujuan:

- a. Mengetahui proses bongkar muat tepung dalam kemasan pada sistem pengangkutan peti kemas (*container*) di kapal
- b. Mengetahui alat-alat apa saja yang di perlukan
- c. Mengetahui hambatan apa saja yang terjadi saat bongkar muat

2. Kegunaan penulisan

Dalam penyusunan Karya Tulis ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan Pelayaran PT. Wahyu Mandiri,
Karya Tulis ini dapat menambah referensi perusahaan terhadap perencanaan bongkar muat peti kemas serta efektifitas dan keamanan proses bongkar muat sebagai upaya keselamatan muatan maupun seluruh *crew* kapal.
- b. Bagi semua *crew* PT. Wahyu mandiri
Penulisan karya tulis ini menambah pengetahuan tentang perencanaan muatan serta efektifitas dan keamanan saat proses pemuatan maupun saat pelayaran sehingga tidak mengancam keselamatan di kapal.
- c. Bagi *civitas academic* STIMART AMNI Semarang,
Penelitian ini dapat menambah referensi yang ada, dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan. Penulisan Karya tulis ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama dalam ilmu Perencanaan Muatan pada peti kemas serta Efektifitas dan Keamanan proses bongkar muat .
- d. Bagi pembaca,
Semoga dengan adanya Karya Tulis ini dapat memberikan sumbangan kepustakaan yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang mempunyai permasalahan dalam masalah Perencanaan Muatan serta Efektifitas dan Keamanan proses bongkar muat.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Karya Tulis ini dibagi dalam 5 bab, yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi spesifikasi pokok permasalahan yang akan dibahas dalam karya tulis.

Dalam rumusan masalah ditulis secara detail permasalahan yang akan diselesaikan dalam penulisan karya tulis.

Tujuan dan kegunaan penulisan karya tulis diharapkan merupakan gambaran hasil akhir yang diharapkan oleh penulis.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang teori dan pengertian yang diambil dari beberapa kutipan buku dan beberapa sumber yang berkaitan dengan dinas jaga di saat kapal sedang berlabuh jangkar serta alat-alat navigasi.

BAB 3 : METODE PENGAMATAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum objek pengamatan dimana pengamatan dilakukan di PT WAHYU MANDIRI.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode pengumpulan data

Dalam penulisan karya tulis, Metode pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penyusunan karya tulis.

Pembahasan

Tahap pembahasan sebuah karya tulis merupakan titik puncak dari sebuah laporan akhir karya tulis.

BAB 5 : PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis dapatkan dari pembahasan yang terdapat pada bab 4.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan pembahasan yang terdapat pada pembahasan bab 4.