

## **BAB I**

### **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. 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. 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 sistem 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 *Twenty-foot Equivalent Unit (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 kontainer 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. Sentra Sinar Baru 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 Excellence*) 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 ( *Service 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 service* ) 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 ( 2011 : 59 ) 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 melalaui 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 “OPTIMALISASI KEGIATAN PEMERIKSAAN KONTAINER OLEH KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI (KPPBC) TIPE MADYA TANJUNG EMAS 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 pemeriksaan kontainer?
2. Hambatan apa yang terjadi pada saat kegiatan pemeriksaan kontainer?
3. Apa saja upaya dalam mengatasi kendala-kendala saat pemeriksaan kontainer?

## **1.3 Tujuan Dan Kegunaan 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:

1. Mengetahui hal-hal yang harus dipersiapkan sebelum pemeriksaan kontainer,
2. Mengetahui hambatan yang terjadi saat kegiatan pemeriksaan kontainer,
3. Mengetahui kendala-kendala saat pemeriksaan kontainer dan cara mengatasinya.

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

1. Bagi KPPBC Tanjung Emas

Karya Tulis ini dapat menambah referensi perusahaan terhadap rencana pemeriksaan muatan agar lebih optimal

2. Bagi semua karyawan KPPBC Tanjung Emas

Penulisan karya tulis ini menambah pengetahuan tentang rencana pemeriksaan muatan serta efektifitas dan keamanan saat proses pemeriksaan sehingga tidak merusak muatan

3. Bagi Civitas Akademika 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 pemeriksaan.

4. 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 pemeriksaan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

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

##### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan serta kegunaan penulisan.

##### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan tentang teori dan pengertian yang diambil dari beberapa kutipan buku dan beberapa sumber yang berkaitan dengan pemeriksaan kontainer.

##### **BAB 3 : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang gambaran umum objek pengamatan dimana pengamatan dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Tanjung Emas Semarang, visi dan misi, serta struktur organisasinya.

#### BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang cara atau metode dalam mengumpulkan data dan hasil pembahasannya.

#### BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka