

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Perkembangan penduduk di Indonesia yang sangat pesat mengakibatkan meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Hal ini menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat dalam hal usaha untuk memasarkan usaha yang ada dibidangnya kepada konsumen. Pemasaran produk maupun jasa dalam suatu usaha merupakan salah satu aspek kegiatan yang sangat penting untuk memperkenalkan perusahaan tersebut dalam memperoleh pelanggan dan keuntungan usaha. Oleh sebab itu perusahaan-perusahaan saat ini berlomba-lomba untuk mencari pelanggan dengan cara memperbaiki kualitas produk maupun jasanya.

Peran perusahaan pelayaran sangat penting untuk mendukung distribusi barang dan jasa dari satu tempat ke tempat yang lain. PT Salam Pacific Indonesia Lines bergerak dalam bidang pelayaran yang menyediakan jasa pengiriman barang dengan menggunakan transportasi laut di seluruh Indonesia. Peran angkutan menggunakan kapal laut sangat penting di wilayah Kepulauan Indonesia, karena pengangkutan barang melalui angkutan kapal laut mempunyai kelebihan antara lain kapasitas muatan yang sangat besar. Hampir semua pengiriman barang ekspor, impor dan muatan lain dengan jumlah yang besar diangkut melalui jalur laut menggunakan kapal.

Untuk mendukung sarana kapal laut, diperlukan prasarana pelabuhan. Pelabuhan merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu wilayah atau negara dan sebagai sarana penghubung antar daerah, pulau bahkan negara maupun benua. Hampir 95% kegiatan pengiriman barang menggunakan jasa kapal laut, karena lebih menguntungkan dengan kapasitas muatan besar dan biaya yang lebih murah (Hutapea, Theresya, 2019).

Indonesia mempunyai luas wilayah untuk daratan ialah 1.922.570 km<sup>2</sup> dan perairan 3.257.483 km<sup>2</sup> bila ditotal luas Indonesia adalah 5.180.053 km<sup>2</sup>. Indonesia dikelilingi oleh perairan, selain Samudra Pasifik dan Samudra Hindia

yang mengapitnya, ada pula Laut Cina selatan. Akibatnya, sangatlah potensial bagi Indonesia untuk mengembangkan aktivitas perikanan, pelayaran hingga pelabuhan (Sereliciouz, 2020 : 2). Kegiatan pelayaran niaga sangat diperlukan guna untuk pemerataan aspek kehidupan berbangsa dan bernegara terutama dalam aspek ekonomi menjadi prioritas pemerintah mengingat adanya sebuah kesenjangan ekonomi di Indonesia.

Pelayaran internasional maupun nasional sekarang banyak melakukan pengiriman barang menggunakan petikemas atau *container* dari suatu daerah ke daerah tujuan, karena kegiatan ini sangat efisien dan dijamin untuk keamanannya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dalam Bab I Pasal 1(3), pengertian angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan memindahkan penumpang atau barang dengan menggunakan kapal. Dengan adanya jasa pengiriman ini, perusahaan di Indonesia maupun di luar negeri dapat mudah melakukan transaksi pengiriman barang dengan jumlah yang banyak. Dan saat ini PT. Salam Pacific Indonesia Lines memperluas bidangnya yang semula pengiriman barang dari pelabuhan ke pelabuhan lain, kini sudah ada pengiriman dari gudang sampai ke gudang sehingga dapat memudahkan pelanggan untuk melaksanakan pengiriman barang.

Beroperasinya kegiatan pengiriman barang dengan jalur laut tentunya menggunakan alat transportasi berupa kapal untuk mendukung kegiatan tersebut. PT. Salam Pacific Indonesia Lines kini telah mempunyai lebih dari 100 kapal laut untuk pengiriman barang dan ada 38 kantor cabang di seluruh wilayah Indonesia. Untuk mempermudah pengiriman barang di jalur darat PT. Salam Pacific Indonesia Lines menyediakan *trucking* untuk membantu pengiriman dari gudang ke pelabuhan maupun dari pelabuhan ke gudang, sehingga sangat membantu pelanggan untuk jasa pengiriman dari gudang pengirim sampai ke gudang penerima atau biasa disebut sistem *door to door*. Pelanggan merasa sangat puas dengan adanya sistem tersebut karena dapat menghemat tenaga dan juga mudah untuk pengurusannya. Dengan adanya kantor cabang di berbagai daerah tersebut PT. Salam Pacific Indonesia Lines dapat terhubung dengan beberapa pulau dan kota untuk bisa melakukan pengiriman logistik di seluruh wilayah Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam karya tulis ini akan dikaji lebih dalam tentang sistem *door to door* dan mengambil judul “Peningkatan kualitas pengiriman barang melalui Sistem *door to door* dalam upaya memenuhi *Customer Satisfaction* pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak.

## **1.2 Ruang Lingkup Permasalahan**

Dalam sebuah pengiriman barang PT. Salam Pacific Indonesia Lines mempunyai devisi yang bernama SPIL LOG atau bisa disebut Spil Logistik yang bertugas untuk mengurus sebuah pengiriman barang pelanggan dari gudang pengirim sampai ke gudang penerima barang. Dari kegiatan tersebut akan ada dokumen-dokumen yang wajib diurus ketika pengiriman dan Spil Logistik mempunyai aplikasi khusus untuk memonitor barang pelanggan dan memastikan barang tersebut aman dan sampai ke tujuan. Selain itu dokumen barang dikirimkan oleh Spil Logistik kepada kantor cabang untuk dilakukan cek ulang kesesuaian dokumen dan barang. Dalam pengiriman dokumen tersebut PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak pernah menemui dokumen yang tidak sesuai dengan barang yang dikirim sehingga harus melakukan pengecekan ulang. Supaya pembahasan permasalahan tidak melebar, maka dilakukan pembatasan masalah sebatas peran dan tanggung jawab Spil Logistik ketika melakukan pengiriman logistik dengan sistem *door to door*.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam karya tulis adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana peran dan tanggung jawab PT. Salam Pacific Indonesia Lines Logistik dalam menangani sistem tersebut?
- b. Kendala apa yang dihadapi pelayanan logistik dengan sistem *door to door*?
- c. Bagaimana peningkatan kualitas pengiriman barang agar tercipta *customer satisfaction*?

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Karya Tulis

### 1. Tujuan

- a. Mengetahui peran dan tanggung jawab PT. Salam Pacific Indonesia Lines Logistik dalam menangani sistem tersebut.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi pelayanan logistik dengan sistem door to door.
- c. Mengetahui peningkatan kualitas pengiriman barang demi terciptanya customer satisfaction.

### 2. Manfaat Karya Tulis

Dari hasil penulisan ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait dengan dunia pelayaran dan dunia keilmuan, seperti :

- a. Bagi Khasanah Ilmu Pengetahuan  
Bagi Instansi Tempat Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang bagaimana peran dan tanggung jawab ketika menangani logistik dengan sistem *door to door* untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan pelanggan.
- b. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG  
Melalui penulisan karya tulis ini dapat diperoleh gambaran yang nyata tentang kegiatan logistik dengan sistem *door to door*, serta untuk menambah referensi dan data yang relevan.
- c. Bagi Masyarakat  
Menambah informasi dan pengetahuan tentang pelayanan logistik dengan sistem *door to door* demi mencapai kepuasan pelanggan.
- d. Bagi PT. Salam Pacific Indonesia Lines  
Dapat memberikan inovasi baru bagi PT. Salam Pacific Indonesia Lines dalam pelayanan logistik menggunakan sistem *door to door*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat diperoleh suatu penyusunan dan pembahasan karya tulis yang sistematis dan terarah pada obyek masalah yang dipilih serta tidak bertentangan satu sama lain, maka penulis memberikan gambaran secara garis besar atas penulisan Karya tulis ini Sebagai berikut :

**BAB 1** : Pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat dalam penulisan karya tulis ini.

**BAB 2** : Menguraikan tentang landasan teori dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan yang dikaji dan mengemukakan pemecahan masalah yang pernah dilakukan terkait masalah yang dikaji dalam penulisan karya tulis ini.

**BAB 3** : Dalam karya tulis ini akan menyajikan tentang metode penulisan yang dipergunakan, dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan.

**BAB 4** : Menguraikan hasil kajian dari masalah yang akan dibahas. Dalam bab ini juga dikemukakan pendapat atau ide gagasan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang berlandaskan pada informasi serta teori-teori yang ada.

**BAB 5** : Adalah bagian akhir yang berisi bab penutup dari penulisan karya tulis ini, dalam bab disampikan kesimpulan dari karya yang ditulis sekaligus dipergunakan guna menjawab permasalahan yang dibahas serta dilengkapi dengan saran-saran berdasarkan pemecahan masalah.