

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

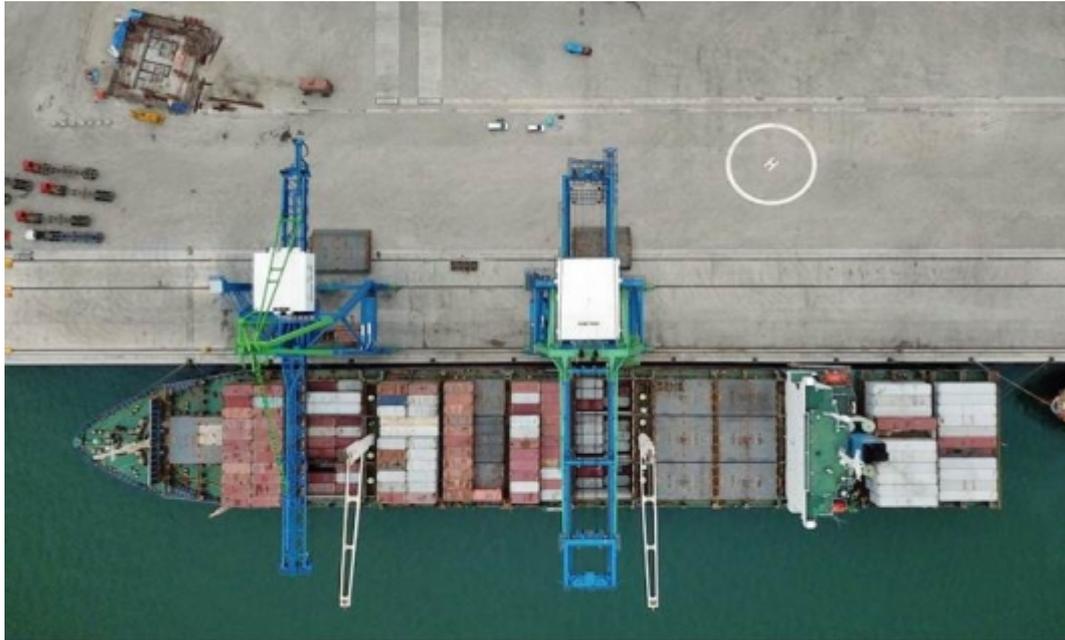
Dalam kemajuan yang telah berkembang pada dunia yang sangat global kini memberikan pengaruh pada pola pikir manusia untuk berfikir. Perkembaangan ini ditunjukkan dengan hubungann antar penduduk warga negara Indonesia yang tidak mempunyai batas dari setiap kota maupun pulau serta luar negeri, perihal ini membuat suatu perubahan yang besar secara kelompok dalam peradaban kehidupan ini. Setiap manusia diwajibkan untuk hidup kebersamaan, saling terhubung, saling tergantung serta berinteraksi sesama. Perkembangan ini akan berubah pada seiringnyawaktu karena banyaknya keinginan yang besar serta keinginan yang kuat darimanusia itu sendiri. Dengan peningkatannya jumlah penduduk yang di iringi dengan bertambahnya kebutuhan serta keinginan yang besar yaitu salah satunya kebutuhan akan saranajasa ekspedisi pengiriman barang. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) ekspedisi adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya.

Dalam Bidang ekspedisi atau pengiriman barang terdapat tiga jenis jalur transportasi yaitu jalur laut, jalur udara dan ,jalur darat. Jalur laut yang digunakan adalah via kapal laut yaitu kapal yang memuat kontainer, kapal yang memuat barang (*cargo*). Jalur udara yang digunakan adalah via pesawat terbang, yang mana perusahaan ekspedisi bekerja sama dulu dengan maskapai penerbangan saat ini gerakan pengiriman barang. Sedangkan Jalur darat yang digunakan adalah via kendaraan darat yaitu *truck*, kereta api serta tronton. Covid-19 tidak menghalagi lajunya transportasi laut di Indonesia, meski ada

penurunan dan merupakan salah satu industri yang cukup terdampak namun hal tersebut tidak mematahkan semangat pemilik jasa transportasi laut. Asosiasi Pemilik Kapal Nasional Carmelita Hartoto atau Ketua DPP Indonesia *National Shipowners Association* (INSA) mengemukakan akibat Pandemi Covid-19 ini industri transportasi yaitu salah satunya transportasi laut merupakan usaha yang paling berdampak dari Pandemi Covid-19 ini. Dampaknya dirasakan merata pada seluruh sektor transportasi laut, termasuk angkutan cargo dan kontainer dengan penurunan volume muatan seiring dengan penurunan di beberapa daerah. Meski begitu, penurunannya tidak signifikan, karena ada momentum peningkatan pengiriman jelang Lebaran yang terjadi. Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) pada kuartal I/2020 volume angkutan *cargo* laut terjadi peningkatan 3,23% dibandingkan tahun 2019, tetapi dalam secara bulan ke bulan pada bulan April terjadi adanya penurunan volume 2,31%, dari 25,49 juta ton dan di bulan Maret 2020 terjadi penurunan lagi menjadi 24,91 juta ton.

Ekspedisi Muatan Kapal Laut atau EMKL adalah salah satu perusahaan Jasa yang berkembang dalam usaha melayani pengiriman barang. EMKL merupakan ekspedisi yang melayani pengiriman ekspor maupun impor baik via darat, udara maupun laut. PT. Millennium Trans Bahari atau dikenal dengan nama MTB merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi muatan kapal laut yang melayani pengiriman barang ekspor dan impor serta domestik. Perusahaan jasa EMKL kini telah dikenal serta diminati oleh banyak masyarakat dalam pengiriman ekspor dan impor. Dengan adanya ekspedisi pengiriman barang masyarakat menjadi lebih memudahkan dalam hal pengiriman barang. Selain itu manfaat ekspedisi dapat menghemat waktu untuk masyarakat dalam melakukan belanja, karena banyaknya perusahaan yang telah bekerja sama dengan perusahaan ekspedisi.

**Gambar 1.1 Gambar Kapal Muat Container**



Sumber : Data Perusahaan 2019

Dalam upaya memenuhi target perusahaan, PT. Millennium Trans Bahari menggunakan pelayanan atau kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2016:59) mengemukakan kualitas pelayanan ialah tingkat suatu keunggulan yang kemungkinan besar diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dalam organisasi perusahaan jasa, pelayanan yang prima menjadi hal yang utama dalam melaksanakan pelayanan yang membuat pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa dianggap berhasil jika pelanggan merasakan kepuasan dalam menggunakan perusahaan jasa tersebut. Selain itu perusahaan jasa juga mempunyai peran yang penting pada publik dalam pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan, baik dalam pelayanan internal maupun pelayanan eksternal. Layanan yang diberikan dari suatu perusahaan atau orang yang bekerja di perusahaan itu ke pegawai lain di dalam sebuah perusahaan disebut dengan pelayanan internal. Selain itu kualitas pelayanan internal wajib primakarena secara tidak langsung akan mempengaruhi

terhadap kualitas pelayanan eksternalnya. Dalam pelayanan internal dalam melayani konsumen sampai kepuasan didapat oleh konsumen yaitu dengan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Pelayanan eksternal yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan kepada konsumen yang berupa kegiatan di luar. Perusahaan wajib memberikan pelayanan sebaik - baiknya kepada pelanggan. Berkaitan pada pekerjaan yang diwajibkan, maka penyedia pelayanan oleh perusahaan tersebut harus difokuskan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara kuantitas ataupun secara kualitas. Dalam memberikan pelayanan, karyawan sangat berperan penting terhadap pelayanan yang prima terhadap pelanggan untuk upaya dari penciptaan kesejahteraan pelanggan. Pelayanan yang efektif dan terbaik berhak didapatkan oleh pelanggan dari perusahaan jasa.

Selain memperhatikan pelayanan, perusahaan harus memperhatikan efisiensi dan efektivitas untuk jalannya suatu organisasi atau perusahaan. Suatu usaha yang dijalankan untuk sesuatu yang tepat serta baik dan memperkecil pemborosan untuk segi tenaga,waktu,serta biaya dapat disebut efisiensi. Sedangkan suatu usaha yang diraih sebuah perusahaan supaya bisa memberikan yang terbaik kepada pelanggan sesuai tujuan yang telah ditentukan disebut efektivitas. PT. Millennium Trans Bahari sebagai perusahaan jasa akan memberikan pelayanan yang terbaik secara maksimal untuk membuat konsumen merasa puas. PT. Millennium Trans Bahari yang telah berkembang dan cukup terkenal menjadi perusahaan ekspor, impor dan domestik membuat perusahaan selalu mempertahankan kualitas maupun kuantitas yang sudah ada. Layanan terpadu PT.MTB menawarkan jasa untuk memenuhi persyaratan eksportir atau importir, yakni :

- a. Layanan konsultasi pra dan pasca pengiriman termasuk panduan

tentang peraturan ekspor dan impor.

- b. Mengambil kargo dari lokasi yang ditentukan dari tempat eksportir atau importir
- c. Mengatur aktivitas pemuatan inti dan isi
- d. Menyiapkan semua dokumen pengiriman, bea cukai dan hingga pengiriman ke shipping docks / dermaga pengiriman.
- e. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai permintaan konsumen

Berdasarkan informasi di atas bahwa pelayanan yang diterapkan pada PT. Millennium Trans Bahari sangat signifikan dalam memajukan perusahaan. Namun peneliti juga menemukan pelayanan yang ada pada PT.MTB kurang maksimal karena peneliti menemukan permasalahan pada pelayanan dari salah satu karyawan PT. MTB yaitu yang pertama, komunikasi yang kurang baik kepada konsumen, sehingga terdapat komplain dari konsumen secara langsung ke pimpinan. Hal itu disebabkan ketidak tahuan karyawan terhadap sifat dari konsumen itu sendiri. Kesalahan tersebut akan terlihat pada saat tim divisi *customer service* tidak sabar dalam berinteraksi terhadap konsumen. Kedua, kesalahan memberikan informasi yang salah tentang kedatangan jadwal *container* dan jadwal *dooring* (waktu untuk bongkar barang) kepada *shipper* (Orang yang memiliki barang) sehingga mengalami kerugian yang besar karena harus melemburkan beberapa karyawan. Kesalahan tersebut dapat terjadi karena karyawan PT.MTB tidak update dengan pelabuhan terkait. *Human error* mendominasi menjadi penyebab terjadinya kendala yang dihadapi oleh PT.MTB.

PT.Millennium Trans Bahari perlu meningkatkan kerja sama antara manajemen dan karyawan, serta meningkatkan hal yang berhubungan dengan

ilmu kejiwaan/psikologi dalam setiap individu. Perlu diadakannya pelatihan atau arahan yang berguna untuk mengurangi kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi sehingga tidak terjadi keterhambatan proses ekspor impor. Berdasarkan informasi yang telah dikemukakan penulis diatas, maka penulis ingin membahas tentang pelayanan pada perusahaan EMKL atau jasa ekspedisi muatan kapal laut. Penulis ingin mengangkat tema untuk Skripsi mengenai **“Optimalisasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Penggunaan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT. Millennium Trans Bahari“**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas, maka akan dibuat rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah pelayanan PT. Millennium Trans Bahari dalam meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan PT. Millennium Trans Bahari dalam meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL)

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

#### **a. Bagi Mahasiswa**

Menambah serta memperluas pengetahuan wawasan tentang ekspor import melalui jasa EMKL, khususnya untuk pelayanan perusahaan dalam meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL).

b. Bagi Fakultas

Memberikan pengetahuan serta menambah wawasan mengenai optimalisasi pelayanan perusahaan jasa EMKL.

2. Manfaat Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Memberikan manfaat dalam menunjang referensi sebagai pembangunan pengetahuan, khususnya perkembangan ilmu manajemen pemasaran serta untuk bahan masukan penelitian yang akan datang.

3. Manfaat Praktis

Sebagai bahan wawasan perusahaan dalam menerapkan pelayanan dalam meningkatkan penggunaan jasa EMKL.