

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini perusahaan *freight forwarding* sudah banyak kita temui bahkan sudah perusahaan-perusahaan tersebut sudah sangat sukses menjalankan bisnisnya seperti jasa sewa truck, jasa sewa *cargo*, pengiriman ekspres, hingga pengiriman ke luar negeri atau yang sering kita sebut dengan ekspor dan impor, Dalam pengertiannya perusahaan *freight forwarding* adalah layanan pengurus pengiriman barang mulai dari perizinan, transportasi, *warehouse*, dan proses ekspor impor yang semua dilakukan secara *door to door*.

Sebagai perusahaan *freight forwarding* ada beberapa hal yang harus dimiliki perusahaan *freight forwarding* agar dapat memenuhi kebutuhan *customer* agar merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan perusahaan tersebut, maka dari itu untuk memilih perusahaan *freight forwarding* yang cocok untuk memenuhi kebutuhan *customer* pastikan memiliki:

- Izin transportasi *freight forwarding*
- Layanan *warehouse*
- Layanan *trucking*
- Layanan *undername*
- Layanan *custom clearance*
- Akses cargo laut, darat udara

PT Salam Pasific Indonesia Lines (SPIL) merupakan salah satu perusahaan logistik yang cukup lama berkembang di Indonesia. PT SPIL bergerak di bidang pelayaran (*Shipping Lines*) ataupun pengiriman barang antarpulau yang ada di Indonesia. PT Salam Pasific Indonesia Lines juga dikenal dengan perusahaan yang berpengalaman dan memberikan pelayanan yang baik di bidang jasa *Freight Forwarder*. PT SPIL berpusat di Jl. Karet No. 104, Surabaya- Jawa Timur (60161).

Seiring berjalannya waktu PT Salam Pasific Indonesia Lines semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman dan keinginan *customer*. Perkembangan perusahaan Salam

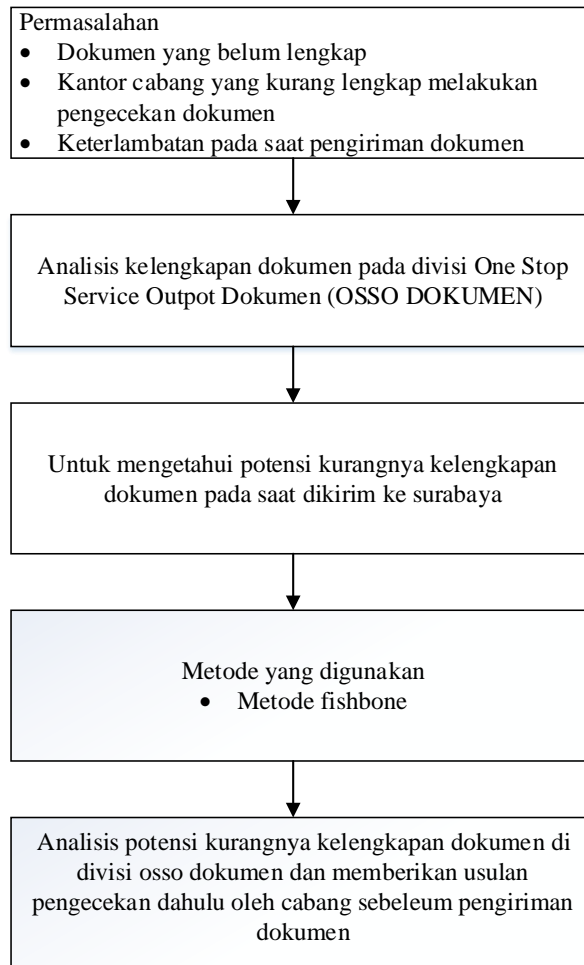
Pacific Indonesia Lines sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan *freight forwarder* tentu saja didukung oleh banyak *customer* yang telah mempercayakan segala proses pengiriman barang kepada perusahaan Salam Pacific Indonesia Lines. Atas pelayanan yang maksimal dan komitmen kecepatan dalam pengiriman barang dengan baik, hal tersebut mengundang begitu banyak *customer* untuk memilih perusahaan Salam Pacific Indonesia Lines untuk mengurus segala hal yang bersangkutan dalam proses pengiriman barang *customer*.

Sebagai bentuk komitmen kecepatan pengiriman barang kepada *customer* perusahaan Salam Pacific Indonesia Lines mengembangkan usaha dari angkutan *Breakbulk Cargo* menjadi angkutan yang lebih efisien dengan menggunakan *container*. PT Salam Pasifik Indonesia Lines juga melengkapi berbagai jenis alat berat untuk memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan operasional yang ada di perusahaan antara lain seperti *Reachstaker*, *Side Loader*, *Barge Crane*, *Shone Crane*, *Forklift* dan *Trailer*. Didukung dengan memiliki fasilitas Armada Kapal sendiri membantu proses pengiriman menjadi lebih maksimal. PT Salam Pacific Indonesia Lines mempunyai 36 cabang yang tersebar di bagian barat sampai bagian timur Indonesia

Untuk memenuhi kepuasan terhadap *customer* PT Salam Pasifik Indonesia lines selalu memonitoring semua kegiatan yang dilakukan pada saat pengiriman agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan tidak adanya kendala yang mengakibatkan keterlambatan pada saat pengiriman, maka dari itu pada saat melakukan pengiriman barang harus melengkapi dokumen sebagai syarat pengiriman barang.

Magang ini dilakukan di PT Salam Pasifik Indonesia Lines (PT SPIL) ini secara umum akan melihat bagaimana syarat kelengkapan dokumen pada saat pengiriman barang sampai dengan barang itu diterima oleh *customer*, ada faktor yang menjadi kendala pada saat memeriksa kelengkapan dokumen seperti dokumen hilang, dokumen tidak lengkap tanda tangan vendor, stempel tidak lengkap, ataupun dokumen yang tidak asli. Akibat dari kelengkapan dokumen yang kurang dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman dan *customer* menjadi tidak puas.

## 1.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Alur Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan fungsi kegiatan bisnis, perusahaan mempunyai beberapa permasalahan yang belum terselesaikan, dengan adanya perencanaan yang baik dan benar maka permasalahan yang dihadapi akan selesai.

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penyebab kurangnya kelengkapan dokumen setelah diterima kantor oleh pusat Surabaya.
2. Untuk mengetahui kendala pada saat *input* data yang ada di divisi OSSO PT. Salam Pacifik Indonesia Lines.
3. Untuk mengetahui komunikasi antara divisi *monitoring* dengan cabang sebelum dokumen dikirimkan.

## **1. 1.4 Sistematika Laporan Kerja Praktik**

### **2. BAB I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang yang menjelaskan alasan dan tujuan penelitian mengenai kelengkapan dokumen yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman, agar tidak terjadi keterlambatan pada saat pengiriman serta usulan untuk kantor cabang agar melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum dikirim ke kantor pusat PT. Salam Pasifik Indonesia Line ( PT. SPIL) yang berada di Surabaya. Kerangka pemikiran yang menjelaskan mengenai prosedur dan teknik penelitian serta langkah-langkah dalam menemukan serta menyelesaikan permasalahan yang ada, serta sistematika laporan Kerja Praktik yang berisi uraian singkat tentang isi masing-masing bab dan sub bab dalam laporan Kerja Praktik.

### **3. BAB II TUJUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori yang mendasar dalam penelitian yang membantu memberikan gambaran tentang metode, dan teknik penelitian yang dipakai dalam penelitian serupa.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang profil perusahaan PT Salam Pasifik Indonesia Lines, aktifitas kerja praktik dijelaskan dalam bentuk jurnal kegiatan kerja praktik. Pengolahan data dan analisis yang berisi uraian kasus atau permasalahan mengenai analisis dampak kurangnya kelengkapan dokumen untuk melakukan pengiriman pada PT Salam Pasifik Indonesia Lines.

### **4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian kesimpulan berisi simpulan dari kasus atau permasalahan mengenai kelengkapan dokumen untuk kegiatan pengiriman yang telah diolah dan dianalisis. Pada bagian saran menguraikan tentang saran-saran yang diberikan kepada PT Salam Pasifik Indonesia Lines berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk perbaikan perusahaan ke depannya.

### **5. BAB V REFLEKSI DIRI**

Pada bagian refleksi diri berisi tentang penjabaran hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat dan relevan terhadap pekerjaan selama kerja praktik, manfaat kerja praktik terhadap pengembangan *soft skills* dan kemampuan kognitif serta kekurangan *soft skills* dan kemampuan yang dimiliki, kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman kerja praktik, serta rencana perbaikan maupun pengembangan diri, karir, dan pendidikan selanjutnya

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai analisis kelengkapan dokumen yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman pada PT Salam pasifik Indonesia Lines.

## **7. LAMPIRAN**

Lampiran merupakan lembar tambahan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.