

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam industri jasa pengiriman barang sangatlah ketat dari waktu ke waktu. Persaingan tersebut timbul dikarenakan semakin bertambahnya kegiatan logistik seiring dengan perkembangan zaman, dimana kegiatan logistik adalah salah satu kegiatan penunjang hidup manusia. Oleh sebab itu, perusahaan yang bergerak di bidang logistik kian hari kian bertambah baik perusahaan tersebut merupakan perusahaan lokal maupun perusahaan tersebut merupakan perusahaan asing. Munculnya perusahaan-perusahaan tersebut mendorong persaingan industri jasa pengiriman barang semakin kompetitif.

Jasa pengiriman barang merupakan jasa yang menawarkan layanan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Pengiriman barang terjadi biasanya karena adanya transaksi jual beli barang ataupun untuk memenuhi kebutuhan barang di lokasi lain. Pengiriman barang dapat dilakukan lintas Negara yang biasanya disebut dengan kegiatan ekspor dan import maupun lintas wilayah dalam satu Negara dan pengiriman barang tersebut dapat dilakukan via udara, laut maupun darat. Industri jasa pengiriman barang dalam melakukan bisnisnya menggunakan transportasi ataupun tools guna mempermudah kinerjanya.

Pada proses pengiriman barang tentunya tidak selalu sempurna dimana dalam prosesnya terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Permasalahan dalam proses pengiriman barang dapat berupa terlambatnya barang sampai ke tujuan, rusaknya barang yang dikirim, terdapat penolakan barang oleh pihak-pihak tertentu dan lain sebagainya. Selain pengiriman barang, kegiatan logistik juga mencakup kegiatan pengeluaran barang dari terminal kargo bandara maupun pelabuhan. Dan pengeluaran barang terutama yang berasal dari luar negeri (import) memerlukan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga dalam prosesnya terkadang ada beberapa hambatan dan permasalahan. Faktor- faktor yang mempengaruhi permasalahan diatas salah satunya adalah perusahaan kurang menerapkan standar kualitas jasa yang telah ditetapkan.

Standar kualitas jasa dibuat untuk digunakan perusahaan dalam melaksanakan proses bisnisnya, dimana standar tersebut dapat dibuat berupa SOP atau yang lainnya. Walaupun suatu perusahaan sudah memiliki SOP, namun ada perusahaan yang belum mengimplementasikan standar tersebut sehingga kualitas jasa yang ada tidak terealisasi dengan baik dan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Standar kualitas jasa sangat berperan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis.

Dari uraian diatas, maka jika suatu proses pengiriman barang ataupun proses pengeluaran barang terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan barang tersebut maka akan memberi dampak yang kurang baik terhadap perusahaan baik dari segi biaya maupun yang lainnya. Sehingga tingginya angka persaingan di industri ini menuntut perusahaan agar selalu mempertahankan bisnisnya dengan senantiasa mengembangkan konsep dan teknologi yang berkaitan dengan pengimplementasian standar prosedur tertentu yang sejalan dengan trend globalisasi.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur PT. Angkasa Pura Logistik terhadap kegiatan import barang dari luar negeri?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah :

- a. Mengevaluasi penerapan SOP yang sudah ada di PT. Angkasa Pura Logistics yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan guna meningkatkan daya saing perusahaan.
- b. Menganalisis hambatan dan kendala yang dihadapi PT. Angkasa Pura Logistics dalam proses pengimplementasian SOP.

### **1.4 Batasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini hanya dibatasi pada satu objek yaitu dilakukan di PT. Angkasa Pura Logistik cabang Surabaya dimana penelitian ini hanya membahas mengenai evaluasi penerapan SOP yang sudah ada di PT Angkasa Pura Logistics Surabaya pada divisi logistic bagian ekspor dan import khususnya pada kegiatan

import barang via udara hingga pengeluaran barang dari Terminal Kargo atau gudang.

### **1.5 Manfaat Kerja Praktik**

Pelaksanaan Kerja Praktik memberikan manfaat bagi mahasiswa, perguruan tinggi dan instansi perusahaan tempat kerja praktik dilaksanakan, yaitu sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

Untuk menumbuhkan dan memantapkan sikap professional dan kedisiplinan dalam diri mahasiswa, dapat mengetahui berbagai kegiatan logistik dan supply chain di perusahaan, memperoleh kesempatan berlatih bekerja di lapangan, dapat membandingkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan kenyataan di lapangan serta dapat mengumpulkan data dari lapangan guna penyusunan laporan kerja praktik.

b. Bagi Perguruan Tinggi.

Sebagai salah satu alat evaluasi terhadap kurikulum yang berlaku, sebagai masukan pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja dan untuk menjalin mitra kerja dengan instansi.

c. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui masalah pada proses pengeluaran barang import yang dilakukan selama ini, sehingga dapat meningkatkan kualitas dalam proses tersebut, mempelajari dan mengimplementasikan metode yang digunakan dalam penelitian sebagai salah satu alat untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar, tugas besar ini akan disusun menjadi enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II STUDI PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang ada dan berkaitan dengan penelitian ini.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisa serta memecahkan masalah yang diteliti dalam bentuk *flow chart*.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai profil perusahaan dan berisi tentang teknik pengumpulan data yang dilakukan dan teknik pengolahan data yang digunakan.

### BAB V ANALISIS

Pada bab ini berisi tentang analisis dari pengumpulan dan pengolahan data yang ada.

### BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis data serta terdapat saran dari penelitian tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber – sumber bacaan yang digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian.

