

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia, negara yang terdiri atas beribu pulau sepanjang garis khatulistiwa. Sebagai negara kepulauan, transportasi laut sangat dibutuhkan dalam menunjang perekonomian. Pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang, menjadikan banyak perusahaan jasa yang bergerak di bidang EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). EMKL merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang pengiriman barang antar pulau atau antar negara dengan menggunakan kapal laut yang bertanggungjawab sebagai perantara dalam mengurus kepentingan pengirim dan menyelesaikan pengurusan dokumen-dokumen pengiriman cargo (Profil PT. EMKL Wahyu Mandiri). EMKL menjadi sarana utama pengiriman barang antar berbagai wilayah di Indonesia.

Jasa pengiriman barang melibatkan beberapa pihak, yaitu: 1) pengirim barang, 2) perusahaan pelayaran, 3) perusahaan jasa EMKL, 4) penerima/pemilik barang. Adanya jasa EMKL sangat membantu pendistribusian barang baik di dalam maupun luar negeri. Pemasok atau pabrik sangat bergantung pada EMKL, karena jalur transportasi laut dinilai mudah, terjangkau, dan menjangkau seluruh wilayah.

Dalam upaya untuk dapat terus mempertahankan kelangsungan perusahaan melakukan berbagai usaha, yaitu selain memberikan pelayanan yang berkualitas, pentingnya fasilitas yang memadai dalam kegiatan operasional, menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) kerja yang baik dan menjalankan kinerja secara efektif guna memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Mukhadiono (2011) menunjukkan bahwa customer berpengaruh signifikan terhadap efektivitas

pelayanan. Pengaruh kontribusi pengguna jasa terhadap efektivitas penerimaan barang penting dalam mempengaruhi efektivitas penerimaan barang di gudang. Dikarenakan pengguna jasa adalah setiap orang yang melakukan aktivitas ekonomi yang tidak berwujud, tetapi memiliki manfaat yang bisa dirasakan dan kinerja yang ditunjukkan kepada pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Perusahaan menginformasikan kepada pengguna jasa saat pengiriman barang agar memberikan data lengkap di surat jalan guna saat proses penerimaan barang berjalan secara efektif. Kontribusi pengguna jasa yang baik akan menimbulkan efektivitas kerja yang baik pula.

Pengaruh fasilitas terhadap efektivitas penerimaan barang merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kegiatan operasional perusahaan. Menurut Sondang P. Siagian, pengertian efektivitas adalah suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan. Fasilitas adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu, (Arikunto, 2010). Berdasarkan penelitian terdahulu Andy (2014) menunjukkan secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pembelajaran. Sedangkan dalam penelitian Ari dan Apriady (2018) menyebutkan bahwa fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan pada efektivitas kegiatan bongkar muat dan kinerja kapal.

Sedangkan pengertian efektifitas menurut Bungkaes (2013) adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Prosedur adalah tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir (Irra Crisyanti, 2011). Prosedur

rencana yang tetap dipakai atau sering disebut *standard of procedure*. Rencana ini bersifat permanen yang artinya terus menerus dipergunakan untuk keperluan yang berulang – ulang. Dalam penelitian Rika Pramita (2018), menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengelolaan persediaan.

PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) merupakan ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) yang terletak di Jl. Kalianak no 51 P, yang bergerak dalam bidang logistik, untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang-barang konsumsi kewilayah Indonesia Timur. Ekspedisi Niaga mempunyai 3 gudang dan 3 forklif untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Pelayanan yang di berikan antara lain penerimaan barang di gudang dan di depo, pemuatan barang ke container, pengambilan barang di tempat customer / pabrik, muatan bongkaran dan pengurusan dokumen terkait muatan kapal laut.

Kegiatan operasional penerimaan barang di gudang yaitu kegiatan menerima fisik barang dari pabrik atau distributor yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya (Logistik Indonesia, 2010).

Dalam penerimaan barang, pengirim barang atau supplier membawa surat jalan yang isinya menjelaskan rincian nama barang, jumlah barang, nama pengirim barang, nama penerima barang, alamat pengiriman, nomor telepon penerima yang sesuai pemesanan pengguna jasa. Surat jalan tersebut akan diserahkan kepada admin gudang untuk di input by system ekspedisi niaga setelah itu di print dan di serahkan foreman lapangan untuk pengecekan barang saat proses penerimaan barang. Jika kondisi barang baik maka diterima dan ditimbun di gudang sampai saat pemuatan, tetapi jika kondisi barang tersebut tidak baik seperti kemasannya rusak atau basah maka dikembalikan ke pengemudi truk dan tidak bisa ditimbun sementara di gudang dan akan dibuatkan berita acara penolakan barang. Hal ini dilakukan agar menghindari masalah-masalah yang timbul dikemudian hari.

Pelayanan yang tepat dan efektivitas kinerja sangat penting agar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka bisa dikatakan efektif. Tetapi ada beberapa masalah yang ditemukan di lapangan pada saat kegiatan operasional penerimaan barang di gudang. Perusahaan selalu menginformasikan kepada pengguna jasa saat mengirim barang dituliskan data lengkap di surat jalan tetapi saat supplier menyerahkan surat jalan, data di dalamnya tidak lengkap. Admin gudang harus mencari informasi kelengkapan data tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang, Dan fasilitas yang kurang memadai di gudang seperti lapangan parkir, satpam dan kurangnya peralatan bongkar barang saat proses penerimaan barang juga menjadi kendala dalam kegiatan operasional. Hal ini tentu berpengaruh terhadap efektivitas dalam kegiatan operasional penerimaan barang di ekspedisi niaga. Padahal perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan efektif.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut penulis mengambil judul **“Kontribusi Pengguna Jasa, Fasilitas dan Prosedur terhadap Efektivitas Penerimaan Barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam suatu penelitian (Skripsi) sangat penting agar maksud dan tujuan penelitian lebih mendalam, terarah dan tepat mencapai sasaran karena itu untuk memudahkan pencapaian tujuan dan pembahasan maka dalam penyusunannya di rumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kontribusi pengguna jasa terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya?
- b. Bagaimana kontribusi fasilitas terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya?

- c. Bagaimana kontribusi prosedur terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya?
- d. Bagaimana kontribusi pengguna jasa, fasilitas dan prosedur terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan penelitian (Skripsi) ini, penulis membatasi permasalahan yang bertujuan agar lebih fokus dan rinci. Masalah yang dibahas dalam penelitian (Skripsi) ini adalah kontribusi pengguna jasa, fasilitas dan prosedur terhadap efektivitas penerimaan barang di gudang divisi operasional pada PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai suatu tujuan yang jelas dan pasti. Tujuan dalam suatu penelitian menunjukkan kualitas dan nilai dari penelitian tersebut. Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kontribusi pengguna jasa terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya.
- b. Untuk mengetahui kontribusi fasilitas terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya.
- c. Untuk mengetahui kontribusi prosedur terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya.

- d. Untuk mengetahui kontribusi pengguna jasa, fasilitas dan prosedur terhadap efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan pertimbangan keputusan bagi perusahaan terkait tentang kontribusi pengguna jasa, fasilitas dan prosedur dengan efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya dimasa mendatang untuk memperdalam kajian tentang kontribusi pengguna jasa, fasilitas dan prosedur dengan efektivitas penerimaan barang di PT. Sarana Bhakti Timur (Ekspedisi Niaga) Surabaya.

1.5.2 Manfaat Teoritis

- a. Mengenai maksud dibuatnya penelitian ini agar peneliti dapat mengimplementasikan materi dan teori – teori yang diperoleh di bangku perkuliahan serta membandingkan dengan apa yang ada di lapangan.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur atau bahan bacaan di perpustakaan kampus bagi beberapa pihak yang membutuhkan data dari penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Memberikan gambaran menyeluruh mengenai sistematika penulisan (Skripsi). Sistematika dalam penelitian ini terdiri dari 4 bab, yaitu tiap – tiap bab terbagi dalam sub – sub bagian yang di maksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan hasil penelitian. Sistematika penulisan (Skripsi) tersebut adalah sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan mengenai pemilihan judul, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang kajian – kajian teori mengenai tinjauan umum distribusi pengguna jasa, fasilitas dan prosedur penerimaan barang, efektivitas penerimaan barang di gudang, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan variabel – variabel penelitian beserta operasionalnya, penentuan populasi beserta jumlah sample, jenis penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data beserta pengolahan data dan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang keterkaitan antar faktor – faktor dari data yang diperoleh dari masalah yang di ajukan kemudian menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisa proses dan hasil penyelesaian masalah.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis menyimpulkan secara singkat dan jelas untuk menjawab permasalahan penelitian berdasarkan pembahasan dan selanjutnya penulis mencoba untuk memberikan saran sebagai solusi pemecahan masalah dalam penulisan skripsi ini.