

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor maritim berperan penting dalam mendukung perekonomian Indonesia. Keberadaan perusahaan-perusahaan pelayaran yang semakin berkembang membuktikan produktivitas kegiatan di sektor maritim. Kegiatan pelayaran dan pengangkutan barang melalui jalur perairan berkontribusi dalam menciptakan lapangan pekerjaan bagi awak kapal, pemilik kapal, perusahaan logistik, maupun pihak-pihak yang terlibat dalam sektor transportasi dan distribusi barang melalui jalur laut. Perkembangan ini menciptakan pola persaingan antar pemilik bisnis dalam memenuhi permintaan pasar, sehingga sangat penting untuk memaksimalkan kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan yang tidak tepat waktu dan tidak konsisten dapat menghambat efektifitas penyaluran barang dan jasa. Hal ini akan berdampak pada kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai target. Ada berbagai masalah yang dihadapi pada saat mencapai pelayanan yang berkualitas. Menurut Fitria (Fitria U, 2021) kurangnya daya tanggap dalam merespon permintaan dan permasalahan konsumen adalah masalah yang terjadi dalam proses melayani. Selain itu, kualitas pelayanan akan dinilai kurang baik jika pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan apa yang dilihat dan didapatkan konsumen sebagai pengguna jasa tersebut. Menurut (Wibowati, 2020) terjadinya kesenjangan komunikasi antara perusahaan dengan konsumen atau disebut juga komunikasi eksternal, di mana penawaran jasa layanan yang disampaikan atau direkomendasikan tidak memenuhi standarisasi yang sudah ditetapkan dan dijanjikan pada konsumen. Hal ini berarti, dalam mengembangkan perusahaan agar memiliki daya saing tinggi baik secara nasional maupun internasional perlu diperhatikan parameter-parameter perusahaan yang lebih akurat. (Somadi, 2020) Kepuasan *customer* sering merujuk pada bukti fisik baik

barang atau dokumen yang dikirimkan, kerusakan barang yang diterima konsumen dan tidak dengan harapan konsumen menyebabkan konsumen menjadi merasa tidak puas dan mengakibatkan menurunnya kualitas dari perusahaan. Dengan demikian, tingkat pelayanan perusahaan harus diperhatikan hingga mencapai standar keinginan *costomer*, karena jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal, kebutuhan permintaan menurun maka pendapatan perusahaan juga akan menurun.

Dalam mendukung kegiatan pelayanan untuk mencapai standar kebutuhan konsumen diperlukan ketepatan waktu dan kesesuaian jenis permintaan maka dari itu diperlukan koordinasi yang baik untuk mendorong kerjasama dan kolaborasi antar anggota tim. Dengan terciptanya koordinasi, tim dapat bekerja sama dengan baik dan akan saling melengkapi. Hal ini akan berpengaruh karena akan memudahkan dalam menangani permintaan konsumen dengan mudah serta dapat mengetahui keamanan barang yang dikirim oleh *vendor*/pihak terkait dan diterima oleh pihak kapal. Koordinasi yang baik antara *owner* dengan *costumer* dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya, koordinasi yang tidak optimal dapat menghambat penyampaian informasi antar tim dalam pemenuhan permintaan pelanggan. Dalam berkoordinasi dibutuhkan juga komunikasi yang jelas, agar penyampaian informasi lebih optimal dan tepat sasaran. Komunikasi dapat memengaruhi alur pelayanan dan operasional tim dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pemilihan vendor juga menjadi salah satu hal yang penting dalam menentukan pelayanan yang memuaskan. Menurut Koesomowidjojo (Koesomowidjojo, 2021) komunikasi adalah proses interaksi yang bertujuan untuk bertukar informasi dan mempengaruhi sikap dan tingkah laku seseorang.

Berdasarkan gambaran tersebut kualitas pelayanan penting dilaksanakan dengan maksimal melalui komunikasi dan koordinasi karena akan memudahkan dan memberikan pengaruh dalam mencapai standar kepuasan konsumen dan akan menambah keuntungan *owner*. Koordinasi dan komunikasi antar pihak mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan pelayanan. Koordinasi sangat

penting untuk diberlakukan semua pihak terutama di divisi logistik PT Gurita Lintas Samudra. Dengan tujuan menyeimbangkan berbagai kegiatan, melalui koordinasi dan komunikasi hal yang sebelumnya kurang benar menjadi lebih akurat. Dengan terciptanya koordinasi oleh semua pihak yang terlibat akan turut berpengaruh dalam menangani permintaan konsumen dan meminimalisir risiko gagalnya pelayanan serta memberikan peningkatan terhadap kualitas pelayanan. Ketika informasi berjalan dengan terarah dan teratur berdasarkan ketentuan prosedur yang berlaku dapat berkontribusi dalam meningkatkan permintaan konsumen. Pemberian informasi yang kurang tepat baik melalui tim *purchasing*, tim *invoicing*, *supplier* maupun pihak kapal dapat memengaruhi kegiatan operasional. Selain itu, jika informasi yang disampaikan kurang lengkap dan makna yang berbeda dapat menyebabkan pihak yang menerima informasi menjadi salah memaknai kalimat. Hal ini dapat merugikan dan mengganggu kegiatan pelayanan operasional menjadi kurang efektif. Sebaliknya, jika informasi yang disampaikan spesifik dan akurat, maka akan memperlancar pengiriman barang dan akan memperoleh kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil pra survei, terdapat berbagai hal yang mengakibatkan keberlangsungan kegiatan pelayaran di PT. Gurita Lintas Samudra kurang berjalan dengan maksimal. Masalah berupa keterlambatan seringkali terjadi di PT. Gurita Lintas Samudra. Seperti yang terjadi pada bulan Februari 2024, ada keterlambatan pengiriman *sparepart* berjenis TURBO IHI RH133. Berikut ini adalah tabel yang diperoleh dari hasil *Daily Meeting Season* yang dilakukan tim logistik menunjukkan data keterlambatan kapal.

Tabel 1.1**Daftar Keterlambatan Pengiriman *Sparepart* Kapal**

No	Nama Kapal	Permintaan	Tanggal			Delay
			PO	Receive Barang	Actual Delivery	
1	MV Nameera	Gasket Exh Manifold	01/11/23	07/11/23	16/11/23	9 days
2	MV Nadhif	Operational Panel Uniope 8	10/10/23	20/10/23	13/11/23	24 days
3	MV Rafa	Spare Part Mits. Kakoki Sj30g/Sj10g	25/10/23	31/10/23	16/11/23	16 days
4	MV Sarah	Butterfly Valve Type Pn16 Size 3"	23/10/23	28/10/23	17/11/23	20 days
5	MV Nadhif	MAGNETIC CONTACTOR	21/10/23	23/10/23	21/11/23	29 days
7	MV Ammar	Wire Hoisting 33,5mm X 250,3 Mtr	23/09/23	27/09/23	22/11/23	57 days
8	MV Ammar	Catalogue Chart Indonesia Edisi 2021	30/10/23	04/11/23	22/11/23	19 days
9	MV Ammar	Crankshaft	10/07/23	16/07/23	23/11/23	130 days
10	MV Ammar	Oil Cooler Type 545-21	15/10/23	21/10/23	23/11/23	33 days

Memperhatikan tabel di atas bisa dinilai bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Gurita Lintas Samudra belum menerapkan dan memenuhi standar SOP yang diberlakukan dalam perusahaan. Salah 1 (satu) hal yang diatur dalam SOP adalah tentang *lead time* yang mengatakan bahwa batas pengiriman barang adalah 7 hari sesudah *order* dari kapal diperoleh oleh divisi logistik. Pada kenyataannya, keterlambatan pengiriman oleh perusahaan berkisar antara 9 hari hingga 120 hari, seperti bisa dibaca pada tabel. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang belum maksimal dalam melaksanakan tanggung jawab.

Selain masalah keterlambatan, ditemui juga masalah yang ada pada *invoice*. Jumlah harga yang tertera di *invoice* tidak sesuai dengan *purchase order*. Kesalahan jumlah ini sangat sering terjadi yaitu mencapai sekitar 20 hingga 30 kali dalam jangka waktu 1 (satu) bulan. *Sparepart* yang dikirim dari pihak *supplier* ke kapal tidak sesuai jenisnya dengan yang diorder melalui tim *purchasing*. Pada akhirnya masalah-masalah tersebut akan memengaruhi penilaian kinerja karyawan tim logistik. Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk membahas masalah tersebut dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT. Gurita Lintas Samudra”**.

1.2 Batasan Masalah

Tujuan dilakukan pembatasan masalah ini adalah agar penelitian yang dilakukan lebih terstruktur. Dalam penulisan skripsi ini penulis ingin mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan dipengaruhi oleh koordinasi dan komunikasi. Hal yang ditemukan adalah kualitas pelayanan yang belum maksimal dengan bukti adanya keterlambatan pengiriman atau ketepatan waktu yang belum optimal, kesalahan *invoice* dan kesalahan jenis *sparepart*.

Objek pada penelitian ini yaitu layanan kepada pelanggan yang adalah kapal atau lebih tepatnya adalah pihak kapal yang memakai produk yang dibeli dari *vendor*. Adapun berbagai macam kebutuhan yang disampaikan awak kapal yang akan diproses melalui komunikasi antara tim *purchasing* kepada vendor sebagai pemasok, di antaranya yang paling sering adalah kebutuhan akan *Filter Main Engine*, *Filter Auxiliary Engine*, oksigen, kawat las, dan *sparepart* lainnya yang perlu diganti sesuai interval yang telah ditetapkan dalam *Planned Maintenance System*. Setelah permintaan kebutuhan kapal melalui awak kapal disampaikan ke perusahaan, maka sudah menjadi tanggung jawab divisi teknik dan logistik untuk mencarikan produk atau barang yang dibutuhkan.

Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, alur yang digunakan oleh PT. Gurita Lintas Samudera adalah pihak kapal membuat list kebutuhan mereka dan setelah itu dikirimkan ke divisi *technical departement* via email untuk dikoreksi berdasarkan *quantity* dan jenis kebutuhan. Setelah itu diproses oleh divisi logistik.

Divisi logistik kemudian mencari *vendor* dan membuat perbandingan. Setelah *deal* tim *purchasing* membuat PO (*Purchase Order*) dan memproses kebutuhan mereka. Tetapi sering terjadi hambatan yang dilakukan oleh beberapa *vendor* seperti *supplier* dari MSMA Indonesia dan *supplier* DUA SEMBILAN BERCAHAYA yang meng-*supply* barang tidak sesuai permintaan. Jika didapatkan kejadian seperti ini maka pihak kapal akan mengkonfirmasi dan berkoordinasi kepada pihak perusahaan agar barang diganti. Maka dari itu agar kegiatan dapat berjalan dengan selaras maka diperlukan koordinasi antara tim logistik dengan pihak *vendor* untuk memenuhi kebutuhan sesuai permintaan dari kapal.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan kegiatan belum berjalan maksimal, barang yang dibutuhkan untuk *maintenance* kapal sering mengalami kendala seperti, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu *supply sparepart* yang belum maksimal, finalisasi harga dengan *supplier* belum optimal, suku cadang yang diminta memiliki tipe atau jenis yang sulit untuk pengadaanya, kurang optimalnya komunikasi *vendor* dengan pihak logistik pada proses pengiriman barang yang diterima oleh ABK kapal. Hal ini dapat menghambat kegiatan *maintenance* kapal dan operasional kapal. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka ruang lingkup penelitian ini adalah:

- 1) Terjadinya masalah pada kualitas pelayanan berupa ketidaktepatan waktu dan *supply sparepart* yang belum maksimal.
- 2) Fokus pengambilan data mengenai koordinasi, komunikasi dan kualitas layanan di *Logistic Procurement Department* PT. Gurita Lintas Samudra. Data diambil di bulan Agustus-April tahun 2024.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT Gurita Lintas Samudra?

2. Adakah pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT Gurita Lintas Samudra?
3. Adakah pengaruh koordinasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT Gurita Lintas Samudra?

1.4 Tujuan

Manfaat dari menyusun tujuan penelitian adalah agar penyusunan penelitian tidak keluar dari tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dengan kata lain yaitu agar pembahasan yang dilakukan spesifik dan tidak timbul pembahasan lain yang menyimpang selain yang dimaksud sebagai tujuan penelitian. Berikut adalah tujuan dari penelitian:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT. Gurita Lintas Samudra.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT. Gurita Lintas Samudra.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh koordinasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT. Gurita Lintas Samudra.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian mengenai “Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan *Logistic Procurement Department* pada PT. Gurita Lintas Samudra” dapat menambah ilmu baik kepada penulis dan pembaca. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi beberapa bagian:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi untuk meningkatkan pemahaman di kampus Politeknik Maritim Negeri Indonesia mengenai pentingnya divisi logistik beserta berbagai hambatan dan masalah yang dihadapinya serta menambah pemahaman pada taruna khususnya jurusan

Transportasi Laut dan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi yang bermanfaat untuk pengembangan mutu dan tenaga ahli bidang maritim khususnya divisi logistik.

2. Manfaat Praktis

Untuk memberikan informasi kepada pihak perusahaan mengenai pentingnya komunikasi dan koordinasi untuk menunjang kelancaran operasional pada perusahaan serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan jika ingin mengembangkan penelitian ini dan apabila ingin dilakukan riset yang lebih mendalam lagi.