

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peti kemas merupakan salah satu alat transportasi yang paling banyak digunakan dalam perdagangan internasional. Menurut data dari World Shipping Council (2020), sekitar 90% dari perdagangan global dilakukan dengan menggunakan peti kemas. Namun, kualitas peti kemas sering menjadi masalah yang mengganggu kelancaran dan efisiensi proses pengiriman barang. Kualitas peti kemas dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi fisik, kebersihan, kesesuaian dengan spesifikasi, dan pelayanan dari pihak *trucking* yang mengangkut peti kemas (Wulandari, 2019).

Salah satu perusahaan yang mengalami masalah kualitas peti kemas adalah PT Asia Cocoa Indonesia, yang bergerak di bidang perdagangan produk kakao. Perusahaan ini menggunakan layanan pengadaan peti kemas untuk mengirimkan produk kakao dari pabrik ke pelabuhan dan ke konsumen di berbagai mancanegara. Namun, perusahaan ini sering mendapatkan peti kemas yang bocor, rusak, kotor, tidak rata, basah, atau terdapat jamur dan makhluk asing. Masalah ini menyebabkan produk kakao menjadi terkontaminasi atau rusak, sehingga tidak dapat diterima oleh konsumen (Yogie & Wisnumurti, 2023). Akibatnya, perusahaan ini mengalami kerugian finansial, waktu, dan reputasi.

Berdasarkan data *log book* kualitas peti kemas selama periode Juni 2022 - Juni 2023 menunjukkan variasi dalam tingkat perbaikan dan penolakan peti kemas oleh PT

Asia Cocoa Indonesia yang tidak memenuhi spesifikasi *Foodgrade* untuk pengiriman produk kakao. Perbaikan peti kemas dilakukan untuk masalah seperti dinding bercorak, lantai tak rata, paku timbul, lubang kecil, kelembaban, atau *chasis* miring. Untuk perbaikan masih pada tahap bisa diperbaiki baik di PT Asia Cocoa Indonesia atau pun di Depo Pelabuhan. Di sisi lain, penolakan terjadi jika peti kemas mengalami masalah yang lebih serius dan tidak dapat diperbaiki, seperti berbau, berjamur atau terdapat makhluk tidak dikenal, kotor, bocor, tidak bisa berdiri tegak, tidak bisa ditutup, atau terdapat lubang besar. Bahkan pada bulan Februari 2023 dan bulan Juni 2023 mencapai masing-masing 33 unit dan 29 unit peti kemas yang bermasalah setiap bulan. Hal itu tentu menghambat proses *loading* produk kakao yang dilakukan oleh bagian *Warehouse*. Kendala lain seperti *delay*, *short ship*, dan *cost* tambahan untuk biaya parkir, biaya perbaikan hingga keterlambatan dokumen.

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan pengadaan peti kemas dari pihak *trucking* kepada PT Asia Cocoa Indonesia. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pihak *trucking* memenuhi standar dan persyaratan yang ditetapkan oleh PT Asia Cocoa Indonesia dalam hal kualitas peti kemas. Evaluasi ini juga bertujuan untuk memberikan umpan balik dan saran perbaikan kepada pihak *trucking* agar dapat meningkatkan kinerja dan kualitas layanan pihak *trucking* (Yulianti, 2022). Pada penelitian Asmara & Fajrah (2018) juga menyatakan bahwa pengendalian kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi kualitas layanan pengiriman peti kemas dari pihak *trucking* kepada PT Asia Cocoa

Indonesia dengan menggunakan pendekatan Dimensi Kualitas dan prinsip-prinsip *Lean Service* serta merancang *Checksheet Self-Assessment* untuk pihak *trucking*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT Asia Cocoa Indonesia dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mengurangi kerugian akibat kualitas peti kemas pengiriman yang buruk. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak *trucking* dalam meningkatkan kualitas peti kemas pengiriman dan memperbaiki hubungan kerjasama dengan PT Asia Cocoa Indonesia.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini :

1. Rendahnya kualitas layanan pengadaan peti kemas dari pihak *trucking* kepada PT Asia Cocoa Indonesia, yang menyebabkan ketidakpuasan dan kerugian bagi perusahaan.
2. Masalah ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kondisi fisik, kebersihan, kesesuaian dengan spesifikasi, dan pelayanan dari pihak *trucking* yang mengangkut peti kemas.
3. Masalah ini dipengaruhi oleh kurangnya sistem evaluasi dan pengendalian kualitas peti kemas yang efektif dan objektif.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pengadaan peti kemas pihak *trucking* sudah memenuhi standar kualitas persyaratan *Foodgrade* oleh PT Asia Cocoa Indonesia?
2. Apa perbaikan yang dapat membantu atau dilakukan untuk pihak *trucking* agar dapat memenuhi kualitas pengadaan peti kemas sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan oleh PT Asia Cocoa Indonesia?

1.4. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel dari pihak *trucking* yang bekerja sama dengan PT Asia Cocoa Indonesia dalam menyediakan layanan pengadaan peti kemas.
2. Penelitian ini hanya mengukur kualitas layanan pengadaan peti kemas dari pihak *trucking* kepada PT Asia Cocoa Indonesia dari sudut pandang pelanggan (PT Asia Cocoa Indonesia) dan bukan dari sudut pandang pihak *trucking* itu sendiri.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan Dimensi Kualitas dan prinsip-prinsip *Lean Service* sebagai indikator kualitas layanan pengiriman peti kemas.
4. Penelitian ini menggunakan metode DPMO dari pendekatan Six Sigma sebagai metode pengukuran tingkat kualitas dari setiap indikator layanan.
5. Penelitian ini hanya merancang *Checksheet Self-Assessment* untuk pihak *trucking*.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi tingkat kualitas pengadaan peti kemas pihak *trucking* sudah memenuhi standar kualitas persyaratan *Foodgrade* oleh PT Asia Cocoa Indonesia.
2. Untuk merancang perbaikan yang dapat membantu atau dilakukan untuk pihak *trucking* agar dapat memenuhi kualitas pengadaan peti kemas sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan oleh PT Asia Cocoa Indonesia.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam skripsi ini dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dengan mengaplikasikan metode Dimensi Kualitas dan prinsip-prinsip *Lean Service* dalam konteks evaluasi dan pengendalian kualitas layanan pengadaan peti kemas. Ini dapat membantu memperkaya pemahaman teoritis dalam bidang manajemen layanan dan pengendalian kualitas.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian praktis yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Asia Cocoa Indonesia

Penelitian ini memberikan informasi yang praktis tentang kualitas layanan pengadaan peti kemas dari pihak *trucking* yang bermitra dengan perusahaan. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan hubungan kerja sama dengan pihak *trucking*, mengurangi risiko akibat pengadaan peti kemas yang buruk, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Pihak *Trucking*

Penelitian ini memberikan umpan balik yang berguna untuk introspeksi dan perbaikan kualitas layanan pengadaan peti kemas. Selain itu, pengembangan *Checksheet Self-Assessment* juga menjadi alat praktis yang dapat digunakan oleh pihak *trucking* untuk melakukan penilaian mandiri terhadap kondisi peti kemas sebelum pengiriman. Ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki hubungan kerja sama dengan PT Asia Cocoa Indonesia.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pengetahuan dalam menggunakan pendekatan Dimensi Kualitas, prinsip-prinsip *Lean Service*, dan pengembangan *Checksheet Self-Assessment*. Hal ini dapat menjadi bekal berharga bagi penulis dalam pengembangan kemampuan analisis, penalaran, dan penulisan ilmiah.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan wawasan praktis tentang evaluasi dan pengendalian kualitas layanan pengadaan peti kemas dalam konteks bisnis

internasional. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber inspirasi dan referensi bagi pembaca yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa atau terkait dalam bidang manajemen layanan dan pengendalian kualitas.