

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Jasa transportasi bagi manusia adalah sangat penting, semua gerakan atau kegiatan yang terjadi selalu menggunakan jasa transportasi. Untuk pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar manusia sangat tergantung dari jasa transportasi, tetapi jasa transportasi itu sendiri bukanlah merupakan kepuasan yang dituju, karena kepuasan yang dituju adalah kepuasan sebagai akibat penggunaan kebutuhan-kebutuhan dasar, seperti kita merasa puas setelah memakai pakaian atau kenyang setelah makan dan lain-lain, maka pemuasan kebutuhan akan jasa transpor ini, pada dasarnya tidak disebabkan oleh karena pemuasan kita langsung terhadap jasa transpor, tetapi karena kepuasan yang diciptakan sebagai akibat penggunaan jasa transportasi tersebut.

Dalam memberikan pelayanan jasa terhadap kebutuhan masyarakat, maka pihak pelabuhan menyediakan beberapa prasarana, seperti dermaga, terminal, gudang, navigasi dan telekomunikasi, peralatan bongkar muat, dan perkantoran. Dan pada dasarnya setiap perusahaan selalu memberikan kualitas yang terbaik bagi pengguna dan memberikan kepuasan pada pengguna jasa agar terasa aman dan nyaman apalagi perusahaan yang ternama dan yang dimiliki oleh pemerintah. Dengan kata lain untuk memberikan jasa yang berkualitas maka perusahaan akan lebih giat lagi untuk meningkatkan efisiensi yang akan terus menjadi hal utama dalam peningkatan penggunaan jasa kepelabuhanan yang tidak hanya membawa



barang dan orang, akan tetapi juga menjadi kapal pandu bagi agen-agen yang membutuhkan jasa kapal tersebut untuk berlabuh.

Bukan hanya dari segi penggunaan saja akan tetapi semua yang terjadi perlu ada nya prosedur yang menjadi landasan bagi pengguna dan yang memberikan jasa agar semua yang diharapkan berjalan dengan baik, tidak hanya *input* (masuk) akan tetapi juga *output* (keluar) agar suatu perusahaan berjalan dengan cara dan aturan yang telah ditetapkan agar semua yang berjalan bisa terkendali dengan baik sesuai keinginan.

Menurut **Mulyadi (2010:5)** prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang. Dengan ada nya langkah-langkah prosedur tersebut maka perusahaan lebih mudah untuk menjalankan pekerjaan dan menjadi tolak ukur untuk lebih meningkatkan aktivitas bagi perusahaan.

PT. Pelindo I Cabang Tanjung Balai Karimun adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan, maka cukup penting bagi sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas bagi masyarakat dan pengguna jasa, PT. Pelindo I memberikan pelayanan berupa jasa angkut barang, alih muat barang, dengan menggunakan kapal pandu untuk berlabuh dan bersandar. Peran pelabuhan dan transportasi laut sangat diperlukan untuk mendukung kemajuan diberbagai bidang, salah satu pelabuhan yang strategis dikepulauan riau adalah pelabuhan Tanjung Balai Karimun. Untuk mencapai hal itu semua tidak lah mudah karena banyak hal yang selalu menjadi alasan sebuah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aturan bisa menjadi kurang efektif, karena jasa yang diberikan bagi perusahaan menjadi hal utama yang akan dilihat bagi pengguna atau agen-agen kapal besar, dan disini efektif itu harus ditingkatkan.

Suatu pelabuhan yang dikelola dengan efisien yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai (*sufficient*) akan membawa keuntungan dan dampak positif bagi perdagangan dan perindustrian *hinterland* dimana pelabuhan tersebut berada. Sebaliknya, perdagangan yang lancar dan perindustrian yang tumbuh dan berkembang, membutuhkan jasa pelabuhan yang makin meningkat yang akan mengakibatkan perkembangan kepelabuhanan. Untuk itu perlu ada nya peningkatan penggunaan jasa angkut barang sesuai dengan prosedur yang berlaku agar perusahaan lebih terdepan dalam memberikan kepuasan bagi pengguna, dan prosedur yang berlaku harus diketahui bagi setiap pengguna jasa dan karyawan yang menjalankan perusahaan tersebut. Adapun jumlah karyawan yang bekerja di PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun tersebut sebagai Berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun**

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	General Manager	1
2	Divisi MSDM dan Umum	2
3	Divisi Bisnis	7
4	Divisi Keuangan	3
5	Divisi Teknik	3
6	Terminal	1
7	Outsourcing	30

Sumber: PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun, 2017

Tabel diatas menjelaskan bahwa untuk jumlah karyawan pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun berjumlah 47 Orang yang terdiri dari 1 General Manager, 2 bagian divisi Msdm dan Umum, 7 dibagian divisi bisnis, 3

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibagian divisi keuangan, 3 dibagian divisi teknik, 1 dibagian terminal dan 30 dibagian outsourcing.

**Tabel 1.2 Jumlah Angkutan Barang Pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun**

Tahun	Triwulan (Dalam Ton)				Total
	1	2	3	4	
2014	9.570	6.420	4.160	12.925	33.075
2015	28.183	28.370	27.631	33.727	11.911
2016	50.707	42.634	35.906	46.743	175.990
2017	21.496	32.872	27.391	24.873	106.632

Sumber: PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun, 2017

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih luas lagi tentang prosedur penggunaan jasa yang ada di PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Prosedur dalam Penggunaan jasa angkut barang pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Prosedur dalam Penggunaan jasa angkut barang pada PT.Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun?”

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

### 1.3.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

“Untuk mengetahui bagaimana Prosedur dalam Penggunaan jasa angkut barang pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun”

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa:

1. Bagi peneliti,

Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
2. Bagi perusahaan

Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai prosedur penggunaan jasa pada angkut barang, agar bisa berjalan sesuai dengan harapan dan tercapainya suatu tujuan perusahaan.
3. Bagi Pembaca

Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

### 1.4 Metodologi Penulisan

- a. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun. Masa penelitian dilakukan bulan Maret s/d Selesai.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Jenis dan Sumber Data

### 1.5.1 Jenis Data

#### 1. Primer

Data primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber data nya seperti wawancara dengan pihak Personalia tentang Prosedur dalam Penggunaan jasa angkut barang pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang yang mendukung penelitian ini.

### 1.5.2 Sumber Data

#### 1. Observasi

Yaitu Pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan prosedur penggunaan jasa angkut barang.

#### 2. Interview

Pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak Personalia PT. Pelindo I (Persero) Cabang

Tanjung Balai Karimun di Bagian Bisnis dengan salah satu karwayan PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulis membagi beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub sub bab dengan uraian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang permasalahan, tujuan, manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang sejarah berdirinya perusahaan Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun dan struktur organisasi serta bagian unit kerjakaryawan.

### **BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Dalam bab ini akan dibahas tentang pengertian prosedur, karakteristik prosedur, Manfaat prosedur, Tujuan Prosedur, Unsur-unsur Prosedur, pengertian Jasa, karakteristik jasa, prinsip-prinsip manajemen jasa, pembagian jasa, dua aspek penting dalam jasa, pelayanan dan indikator performansi pelabuhan, pelayanan kapal, pelayanan barang, peran pelabuhan.

### **BAB IV PENUTUP**

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang apa yang berkaitan dengan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

ate Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau