

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah negara kepulauan yang terdiri dari lebih dari 17 ribu pulau besar dan kecil. Wilayahnya membentang sepanjang garis khatulistiwa, dari Bujur 95 Timur sampai Bujur 141 Timur, dan dari Lintang 6 Utara sampai Lintang 11 Selatan. Luas total wilayah ini diperkirakan sekitar 9 juta km². Wilayah ini terbagi menjadi sekitar 3 juta km² daratan dari pulau-pulau, 3 juta km² perairan laut yang merupakan wilayah kedaulatan antara dan di sekitar pulau-pulau, serta 3 juta km² perairan laut yang mengelilingi wilayah kedaulatan ini, membentuk sabuk selebar 200 mil laut. Di wilayah ini, negara memiliki hak berdaulat atas sumber daya alam di atas dan di bawah permukaan laut serta di lapisan bawah dasar laut. Wilayah Indonesia dengan garis pantainya yang panjang lebih dari 80 ribu km juga mencakup seluruh ruang udara di atas wilayah tersebut. Di sepanjang garis pantai luarnya, ada landas kontinen yang merupakan kelanjutan daratan pantai dan menjorok ke luar di bawah permukaan laut hingga jarak 200 mil laut. (Wahyono, 2009, Hal.1-2)

Di Indonesia yang memiliki struktur kepulauan, setiap pulau memiliki pusat kegiatan sendiri. Setiap pusat kegiatan di sebuah pulau dihubungkan dengan pusat kegiatan di pulau lain. Di Sumatera, contohnya, terdapat Banda Aceh, Medan, dan Pekanbaru, yang semuanya terhubung melalui pusat kegiatan utama di Medan. Di Jawa, kita dapat menemukan Jakarta, Semarang, Surabaya, dan kota-kota lain, yang utamanya terpusat di Jakarta atau Surabaya. Setiap pusat kegiatan ini dihubungkan oleh jaringan transportasi yang efisien melalui jalur laut, darat, dan udara. Hal ini mencerminkan karakteristik negara kepulauan yang saling terhubung oleh sistem transportasi yang baik, membentuk kesatuan yang disebut Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Indonesia Perlu Moda Transportasi, Berita

Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2011)

Multimoda transportasi adalah suatu sistem pengiriman barang yang menggunakan dua atau lebih mode transportasi untuk mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam sistem multimoda transportasi, barang-barang yang dikirimkan dapat dipindahkan dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya dengan menggunakan alat pengangkat seperti *crane*, sehingga barang-barang tersebut dapat diangkut secara aman dan efisien tanpa harus membuka kemasan dan memindahkan barang secara manual.

Contoh mode transportasi yang digunakan dalam sistem multimoda transportasi antara lain kapal laut, kereta api, truk, dan pesawat terbang. Dalam sistem multimoda transportasi, setiap moda transportasi digunakan untuk bagian tertentu dari perjalanan, sehingga biaya dan waktu pengiriman barang dapat ditekan. Misalnya, barang yang diangkut dari negara asal ke negara tujuan dapat diangkut melalui kapal laut, kemudian dipindahkan ke kereta api atau truk untuk diangkut ke pelabuhan atau terminal terdekat, dan akhirnya diangkut melalui truk atau pesawat terbang ke tujuan akhir. (Moda Transportasi, Wikibuku, 2022)

PT. Salam *Pacific* Indonesia *Lines* (SPIL) merupakan sebuah perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang transportasi peti kemas, sehingga bisa dikatakan sebagai perusahaan yang menyediakan layanan multimoda transportasi pengangkutan peti kemas. Perusahaan ini menawarkan jasa pengiriman peti kemas yang melibatkan beberapa moda transportasi, seperti kapal laut, kereta api, truk, dan kapal feri, untuk mengangkut peti kemas dari satu tempat ke tempat lain. SPIL juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti dermaga, gudang, dan *container yard*, yang memudahkan pengiriman barang melalui beberapa moda transportasi. (PT. Salam *Pacific* Indonesia *Lines*, Tentang SPIL, 2022)

PT. Salam *Pacific* Indonesia *Lines* adalah sebuah perusahaan pelayaran peti kemas yang memiliki markas besar di Surabaya, Indonesia.

SPIL merupakan salah satu perusahaan pengiriman peti kemas terkemuka di Indonesia berdasarkan jumlah armada dan kapasitas kargo, dan saat ini memiliki jaringan yang mencakup 37 cabang di seluruh Indonesia. Mereka mengoperasikan lebih dari 60 kapal kontainer dengan kapasitas mulai dari 288 hingga 3,500 TEU (Twenty-foot Equivalent Unit). Perusahaan ini didirikan pada tahun 1970. (PT. Salam *Pacific Indonesia Line*, Wikipedia, 2023)

Perusahaan ini mulai berdiri pada tahun 1970, dengan nama awal PT. Samudera *Pacific* yang bergerak dalam bidang pengiriman barang antar pulau di Indonesia. Di tahun 1980 perusahaan ini mendapatkan kapal pertamanya yang bernama Doro Sambi, sehingga dimulainya era pengiriman barang secara nasional. Kemudian PT Samudera *Pacific* mengganti nama menjadi PT. Samudera *Pacific* Indah Raya (SPIR). Pada tahun 1984 PT. SPIR membeli 100% saham dari PT Salam Sejahtera dan memindahkan kantor pusatnya dari Samrinda ke Surabaya, dari 2 perusahaan tersebut munculnya nama perusahaan PT. Salam *Pacific* Indonesia *Lines* (SPIL).

Tahun 1996, PT. SPIL mulai merambah bisnisnya menjadi pengangkut peti kemas atau biasa disebut *container*. Di tahun 2017, PT. SPIL meluncurkan platform digital pertama dengan nama *My SPIL*, ini merupakan *platform* digital pertama yang berada di industry logistic. Di 2018, PT. SPIL bekerja sama dengan TOLL (*member of Japan post*) membentuk PT. SPIL TOLL Indonesia untuk pelayaran ke luar Indonesia. Sampai saat ini di tahun 2023, PT. Salam *Pacific* Indonesia *Lines* genap berusia 53 tahun, sekarang perusahaan ini menyediakan pelayanan *end-to-end* untuk logistic dan di *support* dengan layanan digitalisasi yang memadai. (PT. Salam *Pacific* Indonesia *Line*, Sejarah SPIL, 2023)

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan *coverage area* yang lebih luas dan permintaan untuk pengiriman antar-pulau lebih dapat diandalkan. SPIL pada tahun 1996, peningkatan pelayaran, dari penanganan belaka kargo *break-bulk*, untuk cara yang lebih efisien transportasi dengan

memanfaatkan *container unitized*. SPIL terkemuka untuk menjadi pelopor pengiriman Indonesia Timur dan sangat menjunjung tinggi motto SPIL menghubungkan kepulauan dengan 36 kantor cabang yang berlokasi strategis di seluruh Indonesia.

Seiring perkembangan zaman, dimana teknologi pun semakin maju secara pesat yang mendorong pengguna jasa untuk menuntut pelaku usaha untuk dapat berinovasi dalam meningkatkan pelayan. Hal berkaitan dengan metode pengiriman peti kemas dari manual ke metode online dengan menggunakan koneksi internet. Perusahaan pelayaran nasional yang mengimplementasikan aplikasi layanan online yakni PT. Salam *Pacific Indonesia Lines* dengan nama *My SPIL*.

Pada tahun 2017, PT. Salam *Pacific Indonesia Lines* meluncurkan aplikasi *My SPIL*, menjadi *liner* pertama di industri yang menerapkan mobilitas digital untuk memperkaya pengalaman pelanggan. Dan tahun lalu pada tahun 2018, PT. Salam *Pacific Indonesia Lines Toll Indonesia*, usaha patungan antara grup SPIL dan *Toll* (anggota *Japan Post*). Didukung oleh tim Profesional yang kompeten, SPIL terus meningkatkan jaringannya untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi.

My SPIL merupakan *platform e-commerce* yang dirancang khusus oleh PT. Salam *Pacific Indonesia Lines* (SPIL) untuk memberikan layanan online yang sederhana dan *modern*. Dengan adanya *platform e-commerce* ini memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pengiriman barang menggunakan peti kemas antar pulau. Pelanggan dapat menikmati pelayanan mulai dari mengetahui jadwal kapal, meminta estimasi biaya, membuka *realase order* untuk memesan peti kemas, melacak posisi kapal termasuk status dokumen sampai melakukan pembayaran secara online juga. ((PT. Salam *Pacific Indonesia Line*, *My SPIL*, 2023)

Beberapa masalah yang dihadapi dalam proses pelayanan pengiriman peti kemas menggunakan sistem layanan online antara lain perubahan pola pemesanan booking dari konvensional dan virtual bagi pengguna terutama orang tua yang belum terbiasa menggunakan teknologi

internet yang dapat menyebabkan proses penanganan pengiriman peti kemas menjadi terlambat yang akan berdampak pada lamanya penanganan pengiriman peti kemas. Kurang tanggapnya petugas penyelesaian dokumen kapal sehingga menyebabkan ketidakefisiensi waktu dalam penyelesaian dokumen kapal. Selain itu, terbatasnya jumlah staf operasional/agen, dan juga sering terjadinya *server down* yang menyebabkan terhambatnya kelancaran kegiatan operasional dalam pengiriman peti kemas. Oleh sebab itu, maka perlu adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan koneksi internet yang stabil dan lancar sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran penyelesaian pengiriman peti kemas menggunakan *sistem* online. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan terkait dan menganalisis nya dengan judul penelitian **“SISTEM PELAYANAN PENGIRIMAN PETI KEMAS DENGAN MENGGUNAKAN *MY SPIL* OLEH PT. SALAM PACIFIC INDONESIA LINES CABANG PEKANBARU”**.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalahnya adalah

1. Bagaimana sistem pelayanan pengiriman barang menggunakan peti kemas melalui sistem *My SPIL*?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam sistem pelayanan pengiriman barang menggunakan peti kemas melalui sistem *My SPIL*?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pengiriman barang menggunakan peti kemas melalui *sistem My SPIL*

2. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan dalam sistem pelayanan pengiriman barang menggunakan peti kemas melalui *sistem My SPIL*

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi instansi/perusahaan dalam melaksanakan program pelayanan secara online melalui *sistem My SPIL* dalam pelayanan pengiriman peti kemas. Sehingga instansi/perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu dalam melayani pengguna jasa dengan lebih baik mengikuti perkembangan teknologi masa yang akan datang.

2. Bagi Civitas Akademika Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman

Penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan mutu Pendidikan dan pelatihan bagi taruna/I Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis agar dapat menghasilkan generasi muda yang berpengetahuan.

3. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam dunia kerja yang diperoleh pada saat menjalani praktek darat. Yang dapat digunakan dan dikembangkan dimasa yang akan datang terkait bidang yang dijalani.

4. Bagi Pembaca

Pembaca dapat menambah ilmu dan wawasan yang terkait judul Tugas Akhir ini, dan dapat dijadikan sebagai referensi bahan ajar maupun penelitian selanjutnya.

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini tentang sistem pelayanan didalam sistem *My SPIL*

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

HALAMAN JUDUL

TANDA PENGESAHAN

ABSTRAK (Indonesia)

ABSTRACT (Inggris)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Perumusan Masalah

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.4 Pembatasan Masalah

1.5 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2 Jenis penelitian

3.3 Data Penelitian

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.5 Teknik Analisis Data

3.6 Jadwal Penelitian

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN