

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0 semua perusahaan pasti memiliki visi dan misi yang ingin diraih. Apapun visi misinya, mereka wajib memiliki sebuah manajemen yang handal dan hebat guna menggerakkan perusahaan agar mampu mencapai visi misi yang sudah dirancang. Era revolusi industri 4.0 dicetuskan pertama kali pada 2011 oleh pemerintah Jerman menjadi tema utama pada pertemuan *World Economic Forum* (WEF) 2016 di Davos, Swiss. Menurut Ekonomi asal Jerman sebagai ketua *Eksekutif World Economic Forum* (WEF), Prof. Klaus Schwab (2017) yang memperkenalkan konsep Revolusi Industri 4.0 bahwa revolusi industri 4.0 mengubah hidup dan kerja manusia secara fundamental (Ellisa Ade Yunita., 2020).

Di Indonesia, pertumbuhan revolusi 4.0 berkembang sangat pesat dan semakin menjemur karena mengikuti permintaan pasar yang semakin banyak melakukan kegiatan secara online. Kegiatan operasional di era digital menjadikan semua aktivitas operasional dilakukan dengan memanfaatkan teknologi (Ginantra et al., 2020). Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu *grand strategy* dan kebijakan umum di sektor transportasi laut yang mendasari seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah termasuk dalam bidang kepelabuhanan. Untuk mendorong digitalisasi di bidang transportasi pemerintah mengembangkan sistem inaportnet versi 2.0 yang berfungsi sebagai mengelola layanan pelabuhan mulai dari kedatangan dan keberangkatan kapal, proses bongkar muat, hingga pemantauan proses keluar masuk barang. Inapornet juga portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah

terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri pelayaran (Baitul Ihwan., 2019).

Manajemen operasional memiliki peran sangat penting dalam aktivitas perusahaan untuk melakukan perubahan rangkaian input dasar. Seperti perubahan input bahan baku, energi, kebutuhan konsumen, informasi, kemampuan perusahaan, keuangan perusahaan, dan pengadaan barang atau jasa dari sumber terkait. (J.Heizer dan B.Render, 2021)

Manajemen operasional juga merupakan kegiatan untuk mengola sumber daya yang tersedia secara optimal dalam suatu proses transformasi, sehingga menjadi output yang memiliki manfaat lebih dari sebelumnya. Oleh karena itu, manajemen operasional yang efektif dan efisien dipandang sangat perlu dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Karena perkembangan dunia, khususnya bidang teknologi, telah membawa manusia memasuki era informasi sehingga jaringan bisnis pun telah semakin meluas. Perusahaan akan mudah menjual produk dan jasanya ke seluruh dunia. (Dr. H. A. Rusdiana, M.M., 2014).

Jadi keefektifitasan dan efisiensi manajemen operasional berdampak besar pada perusahaan. Sistem pada manajemen ini memiliki peran untuk membuat produk atau jasa yang dihasilkan sesuai standar operasional yang telah ditentukan. Produk atau jasa yang dihasilkan juga harus mampu memuaskan kebutuhan konsumen. (J.Heizer dan B.Render, 2021)

Dalam perusahaan keagenan kapal pada PT. Samudra Shipping Agency, produk yang disajikan ialah sebuah produk jasa. Dan kita tahu, bahwa produk jasa tidak sama dengan produk fisik. Konsumen tidak dapat secara langsung mendapatkan kepuasan secara fisik produk, namun lebih kepada kepuasan pelayanan yang mereka dapatkan seperti perusahaan keagenan kapal yang merupakan perusahaan yang menjual jasa, khususnya jasa agen kapal.

Dan untuk memberikan kepuasan pelayanan pada para konsumen, perusahaan PT. Samudra Shipping Agency memiliki tenaga kerja yang handal dalam urusan keagenan kapal yang konsumen percayakan pada perusahaan. Dari kualitas pelayanan itulah konsumen akan memutuskan, apakah suatu

keagenan kapal layak untuk digunakan jasanya atau mereka memilih untuk berpindah ke kompetitor lainnya.

Dalam ilmu operasional, khususnya jika diaplikasikan dalam perusahaan jasa keagenan kapal, PT. Samudra Shipping Agency melakukan efektifitas kegiatan operasional terhadap pelayanan jasa pada perusahaan melalui cara menggunakan sistem atau teknologi, kehandalan pekerja pelayanan keagenan kapal, hingga harga yang ditawarkan kepada para klien sehingga konsumen mendapatkan kepuasan pelayanan dalam urusan keagenan kapal. Maka peranan kegiatan operasional pada perusahaan dalam menangani keagenan suatu kapal sangatlah penting jika dihubungkan dengan efektifitas operasional. Karena jika kita bisa memberikan suatu pelayanan yang berkualitas, maka konsumen pasti tidak segan untuk melakukan repeatorder (Evyana Diah Kusumawati *et al.*, 2019)

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengangkat suatu masalah khususnya tentang **“Kegiatan Operasional Dalam Menunjang Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada PT. Samudra Shipping Agency di Era Revolusi Industri 4.0”**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kegiatan operasional pada PT. Samudra Shipping Agency di era revolusi industri 4.0
2. Untuk mengetahui cara PT. Samudra Shipping Agency menjaga kualitas pelayanan dalam membantu kegiatan operasional dan menjaga loyalitas pelanggan.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini yaitu :

1. Sebagai tambahan pengetahuan bagi taruna dan taruni di Politeknik Negeri Bengkalis, Jurusan Kemaritiman mengenai peran pelayanan jasa keagenan kapal untuk meningkatkan kegiatan operasional perusahaan pelayaran di era revolusi industry 4.0
2. Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan guna dijadikan bahan acuan untuk referensi dalam penelitian berikutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat.

1.3 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas didalam melaksanakan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kegiatan operasional pada PT. Samudra Shipping Agency di era revolusi industri 4.0?
2. Bagaimana cara PT. Samudra Shipping Agency menjaga kualitas pelayanan dalam membantu kegiatan operasional dan menjaga loyalitas pelanggan?

1.4 Pembatasan Masalah

Untuk mengarahkan pengamatan agar dapat spesifik dan tidak terlalu luas, mencegah kekaburan masalah yang akan diamati, serta mengingat luasnya pembahasan ini. Penulis menyadari akan keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki dan dikuasai penulis maka penulis membatasi permasalahan tentang kegiatan operasional dalam menunjang pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Samudra Shipping Agency di era revolusi industri 4.0.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir. Adapun penyusunan adalah sebagai berikut:

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Abstrak (Indonesia)

Abstract (Inggris)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- 1.3 Perumusan Masalah
- 1.4 Perbatasan 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 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal penelitian

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Alternatif Data



4.4. Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN

