

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan jasa maritim dihadapi pada tantangan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasionalnya. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kebutuhan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif. Namun, dalam beberapa kasus, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa maritim belum optimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan \ dan berdampak pada kehilangan peluang bisnis. Oleh karena itu, analisi efektivitas pelayanan dalam proses operasional menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai keunggulan kompetitif.

Miskomunikasi antara pelindo jasa maritim dan keagenan di pelindo jasa maritim damai dapat diartikan sebagai kesalahan atau kegagalan dalam proses komunikasi antara kedua belah pihak. Miskomunikasi ini dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti perbedaan persepsi, kurangnya informasi, atau kesalahan dalam menyampaikan pesan. Miskomunikasi antara pelindo dan keagenan di pelindo jasa maritim damai dapat memiliki dampak negatif pada operasional perusahaan. Contohnya, miskomunikasi dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan, kesalahan dalam pengiriman barang, atau bahkan kerugian finansial. Oleh karena itu, penting bagi kedua belah pihak untuk memahami pentingnya komunikasi yang efektif dan melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas komunikasi.

Salah satu penyebabnya miskomunikasi antara pelindo dan keagenan di pelindo jasa maritim damai adalah kurangnya koordinasi antara kedua belah pihak. Contohnya jika pelindo tidak memberikan informasi yang cukup kepada keagenan tentang perubahan jadwal kapal atau prosedur operasional, maka keagenan mungkin tidak dapat melakukan tugasnya dengan efektif. Sebaliknya, jika keagenan tidak memberikan informasi yang cukup kepada pelindo tentang

kebutuhan pelanggan atau masalah yang dihadapi, maka pelindo mungkin tidak dapat memberikan solusi yang tepat.

PT.Pelindo Jasa Maritim adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa maritime dan logistik di Indonesia, PT.Pelindo Jasa Maritim memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pelanggan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, PT.Pelindo Jasa Maritim menghadapi beberapa tantangan, seperti meningkatnya persaingan industri jasa maritime, perubahan kebutuhan pelanggan, dan peningkatan biaya operasional. Oleh karena itu, PT.Pelindo Jasa Maritim perlu melakukan analisis efektivitas pelayanan dalam proses operasionalnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan yang diberikan oleh PT.pelindo Jasa Maritim dalam proses operasionalnya, serta untuk mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam konteks ini, analisis efektivitas pelayanan menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi area perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis ini dapat membantu perusahaan jasa maritime untuk memahami kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu analisis efektivitas pelayanan juga dapat membantu perusahaan jasa maritime untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya. Dengan mengidentifikasi proses yang tidak efektif dan menghilangkan aktivitas yang tidak bernilai tambah, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas.

Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi perubahan signifikan dalam industri jasa maritime, termasuk perubahan dalam kebutuhan pelanggan, perkembangan teknologi, dan perubahan dalam regulasi. Oleh karena itu, perusahaan jasa maritime perlu terus-menerus melakukan analisis efektivitas pelayanan untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan dan kompetitif dalam industri yang terus berubah. Dengan demikian, analisis efektivitas pelayanan

dalam proses operasional menjadi sangat penting untuk perusahaan jasa maritim dalam meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan dalam proses operasional di PT.Pelindo Jasa Maritim.

Dalam konteks global, industry jasa maritime memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perdagangan internasional dan perekonomian Negara. Oleh karena itu, perusahaan jasa maritim harus terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasionalnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga telah membawa perubahan signifikan dalam industry jasa maritime, perusahaan jasa maritime harus mampu mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan.

Dalam konteks ini, PT.Pelindo Jasa Maritim sebagai salah satu perusahaan jasa maritime di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perdagangan internasional dan perekonomian Negara. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan dalam proses operasional di PT.Pelindo Jasa Maritim untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik dalam industri jasa maritime, serta membantu PT.Pelindo Jasa Maritim dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasionalnya.

Berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul penelitian : “Analisis efektivitas pelayanan pranota dan nota dalam proses operasional di PT.Pelindo Jasa Maritim”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun Perumusan Masalah yang Dapat peneliti rumuskan dan ada beberapa hal yang harus peneliti masukkan di dalam perumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pranota dan nota dalam proses operasional di Pelindo Jasa Maritim. ?

2. Bagaimana pranota dan nota mempengaruhi kinerja pelayanan kapal ?
3. Bagaimana perencanaan sistem pranota dan nota terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi operasional ?

### **1.3 Pembatas Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah terfokus dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan lebih menghindari pembahasan yang menjadi terlalu luas maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah penelitian ini “ Analisis efektivitas pelayanan Pranota dan Nota dalam proses operasional di PT.Pelindo Jasa Maritim”

### **1.4 Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penelitian Tugas Akhir yang peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Mengetahui pelayanan pranota dan nota dalam proses operasional di PT.Pelindo Jasa Maritim.
2. Mengetahui pengaruh pranota dan nota terhadap kinerja pelayanan kapal.
3. Mengetahui pengaruh sistem pranota dan nota terintegrasi terhadap efisiensi operasional .

Adapun manfaat penelitian yang peneliti simpulkan dari beberapa Perumusan Masalah dan Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan efisiensi operasional kapal di PT.Pelindo Jasa Maritim.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT.Pelindo Jasa Maritim
3. Mengurangi kesalahan dan keterlambatan

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir. Sebagai berikut :

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ABSTRAK(Indonesia)**

**ABSTRAC(Inggris)**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**BAB I PENDAHULUAN**

Latar Belakang

Perumusan Masalah

Pembatas Masalah

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sistematika Penulisan

**BAB II TEORI / TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Analisis Efektivitas

2.1.2 Pelayanan

2.1.3 Sistem Pranota dan Nota

2.1.4 sistem operasional di pt pelindo jasa maritim

2.1.5 PT.Pelindo Jasa Maritim Dumai

2.2 Studi Peneliti Terdahulu

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Teknik Analisis Data

3.4 Jadwal Penelitian

**DAFTAR PUSTAKA**

**BIODATA**