

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Sultan trans sentosa yang didirikan pada awal tahun 2024 adalah perusahaan logistik terpercaya dan berpengalaman, berbasis di Indonesia. Sebagai penyedia layanan logistik tekemuka, kami fokus pada pengiriman barang secara efisien melalui jalur laut, udara, dan darat, baik ditingkat domestik maupun internasional. Dengan komitmen untuk memberkan solusi logistik, hingga penanganan suku cadang kapal. Di umur perusahaan yang masih terbilang cukup muda PT. Sultan trans sentosa telah mampu melangkah jauh keranah internasional dalam bidang penyedi layanan logistik dan memberikan kesan bak terhadap seluruh klien yang diageni selama waktu belakangan ini dengan tujuan sebagai pusat layanan logistik, PT. Sultan trans sentosa berusaha untuk selalu ngembangkan koneksi dan melengkapi seluruh lat serta keuahan logistic untuk menyempunakan kinerja operasional dan memberikan kesan baik terhadap seluruh klien.

Indonesia memiliki banyak pelabuhan, salah satunya di batam, Pelabuhan Batam termasuk pelabuhan yang sibuk akan aktivitas ekspor dan impor yang menyebabkan kapal asing berlabuh di wilayah Indonesia. ndonesia sebagai negara kepulauan terdiri dari banyak pulau dan laut unsur perhubungannya yang terletak di benua Asia, dan mendapatkan julukan sebagai negara maritim (negara yang dikelilingi oleh laut dan laut sebagai suatu sumber kehidupan). Poisisinya yang strategis itu sangat menguntungkan Indonesia dalam perdagangan Internasional sehingga dapat dijadikan sebagai peluang yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan pelayaran nasional dalam mengembangkan bisnisnya. Oleh krena tu permintaan akan pelayanan

yang baik sangat lah penting guna mendukung usaha pengangkutan yang berpengaruh besar bagi usaha perdagangan.

Kapal merupakan sarana objek pengangkut yang digunakan untuk mengangkut muatan penumpang maupun barang. Indonesia merupakan negara kepulauan yang tentunya sangat membutuhkan sarana transportasi yang dapat menjangkau seluruh wilayah kepulauan bahkan hingga kedaerah tepencil, karena itu kapal meupakan sarana pengangkut yang paling *efisien* serta ideal untuk dapat menjangkau setiap daerah kepulauan tesebut yang mungkin sulit untuk dijangkau oleh sarana transportasi lainnya.

Dizaman seperti ini saat ini dimana ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang dengan pesat, tidak mengherankan bilamana pengaruh juga terhadap meningkatkannya kegiatan Perdagangan Intenasional di berbagai belahan dunia. Selain itu kemajuan zaman berdampak pula terhadap semakin banyak permasalahan dan tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya pada bidang pelayanan kepelabuhanan yang terjadi di Indonesia saat ini secara menyeluruh termasuk pelabuhan Batam.

Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayaran yang teratur merupakan cerminan suatu kebijakan pelayaran yang teratur merupakan cerminan suatu kebijakan pelayaran yang dapat menyelaraskan hubungan antara pelaksana dan pengguna jasa angkutan laut, baik dari segi pelayanan produk jasa maupun pengananan produk produk barang. Dalam hal ini setiap produk mempunyai kapasitas yang tidak sama dan untuk mememuaskan berbagai tujuan diantaranya kecepatan, keselamatan, dan biaya yang dikeluarkan. Konsep yang menuntun untuk memilih produk apa saja yang dapat memberikan kepuasan itu adalah nilai (*value*) dimana nilai itu sendiri merupakan berbagai macam tujuan. Namun sayangnya, dalam kegiatan pengangkutan ekspor impor saat ini masih di dominasi perusahaan-perusahaan asing. Untuk itu pembedayaan perusahaan pelayaran nasional sebagai unsur

yang strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia diharapkan dapat menjadi sebuah kenyataan.

PT. Sultan Trans Sentosa adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan transportasi, termasuk pelayanan supply bahan makan pokok ke atas kapal. Namun, dalam prakteknya, perusahaan ini masih mengalami beberapa permasalahan dalam prosedur pelayanan supply bahan makan pokok ke atas kapal. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh PT. Sultan Trans Sentosa dalam prosedur pelayanan supply bahan makan pokok ke atas kapal adalah: Keterlambatan Pengiriman: Keterlambatan pengiriman bahan makan pokok ke atas kapal dapat menyebabkan kekurangan bahan makan pokok untuk awak kapal dan penumpang. Kualitas Bahan Makan Pokok yang Tidak Memenuhi Standar: Kualitas bahan makan pokok yang tidak memenuhi standar dapat menyebabkan keracunan makanan atau gangguan kesehatan lainnya. Kesulitan dalam Koordinasi: Kesulitan dalam koordinasi antara pihak perusahaan, pihak kapal, dan pihak supplier dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman atau kegagalan pengiriman. Biaya Pengiriman yang Tinggi: Biaya pengiriman yang tinggi dapat menyebabkan perusahaan mengalami kerugian.

Didalam industri maritim, pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal sangat penting, pelayanan *supply* bahan makan pokok memastikan bahwa awak kapal memiliki akses ke bahan makanan yang cukup dan bergizi, sehingga dapat menjaga kesehatan dan keselamatan selama pelayaran, dengan ketersediaan bahan makanan yang cukup, awak kapal dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi bekerja. Kepuasan awak kapal terhadap pelayanan supply bahan makan pokok memastikan bahwa awak kapal merasa puas dan nyaman selama pelayaran, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan moral awak kapal, memastikan bahwa kapal mematuhi regulasi dan standar kualitas yang berlaku, sehingga dapat menghindari risiko dan sanksi.

Pelayanan *Supply* bahan makan pokok dapat mencegah kekurangan gizi awak kapal, menjaga kesehatan kekuatan tubuh, membantu mencegah penyakit dan mengurangi risiko infeksi. Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul penelitian : **PROSEDUR PELAYANAN SUPPLY BAHAN MAKAN POKOK KE ATAS KAPAL DI PT. SULTAN TRANS SENTOSA BATAM**

1.2 Perumusan Masalah

Untuk memudahkan dalam proses penyusunan tugas akhir perlu dirumuskan terlebih dahulu masalah yang akan penulis angkat dari observasi yang dilakukan PT. Sultan Trans Sentosa Batam. Dalam suatu penelitian ilmiah suatu perumusan masalah adalah bagian yang sangat penting. Dengan perumusan masalah tersebut akan mempermudah penulis dalam melakukan dan mengembangkan penelitian dan mencari jawaban yang tepat dan sesuai untuk dicari pemecahan dari masalah tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelayanan supply bahan makan pokok ke atas kapal yang efektif dan efisien di PT. Sultan Trans Sentosa ?
2. Apa saja kendala – kendala yang di hadapi dalam prosedur pelayanan supply bahan makan pokok ke atas kapal di PT. Sultan Trans Sentosa ?
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal di PT. Sultan Trans Sentosa ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah proses pelayanan

supply bahan makan pokok di PT. Sultan Trans Sentosa terhadap prosedur pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir yang penulis ini buat adalah untuk mengetahui.

1. Bagaimana prosedur pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal yang efektif dan efisien di PT. Sultan Trans Sentosa
2. Apa saja kendala – kendala yang di hadapi dalam prosedur pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal di PT. Sultan Trans Sentosa
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal di PT. Sultan Trans Sentosa

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian penyusunan tugas akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu pesyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III (D-III) maka kegunaan dari penyusunan atau penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Taruna/I

Bagi taruna/i dan pembaca sebagai bahan informasi dan wawasan yang lebih luas untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan yang dilakukan perusahaan pelayaran serta penggabungannya dengan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dan masa paktek agar penulis siap dalam menghadapi dunia kerja di bidang pelayaran.

2. Bagi Jurusan Kemaritiman (Politeknik Negeri Bengkalis)

Bagi jurusan kemaritiman (politeknik negeri bengkalis) di harap penelitian ini menjadi tambahan pustaka yang membahas prosedu pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal di PT. Sultan Trans

Sentosa dan meningkatkan mutu pendidikan untuk dapat menghasilkan manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing di dunia kerja didalam negeri maupun internasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna Mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir (TA) . Adapun penyusunan adalah sebagai berikut :

HALAMAN SAMPUL

TADA PERSETUJUAN PEMBIMBING

TANDA PENGESAHAN

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRAC (ENGLISH)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Pembatasan Masalah
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Peniltian
- 1.5 Sistematika Penulisan

BAB II KERANGKA TEORI

- 2.1 Tinjaun Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.1 Teknik Pengumpulan Data
- 3.2 Populasi dan Sampel

3.3 Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DA 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