

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia memiliki keberagaman budaya dan sumber daya alam yang melimpah, sehingga memiliki potensi ekonomi yang besar. Namun, tantangan global dan dinamika ekonomi internasional mendorong perlunya kerjasama regional dan multilateral guna meningkatkan daya saing ekonomi negara. Di era globalisasi yang semakin kompleks, kerjasama regional dan multilateral menjadi instrumen krusial bagi Indonesia dalam merespon perubahan dan memperkuat posisinya di panggung ekonomi dunia. (Novi Riani & Allan, 2024)

Begitu pun dengan kondisi regional yang bermodalkan mayoritas negara berkembang maka kerjasama untuk kepentingan politik dan ekonomi menjadi salah satu opsi untuk mempertahankan kondisi stabilitas ekonomi. Selain itu, potensi kekuatan negara Asia Tenggara termasuk Indonesia dinilai besar untuk memaksimalkan internasionalisasi mengingat adanya dukungan kebijakan dalam ruang lingkup kebijakan ekonomi, sosial budaya, dan politik keamanan. (Salamah, 2017)

Pada pemilihan moda jalur pengiriman barang sebanyak 34% moda jalur laut, 34% moda jalur darat dan 32% moda jalur udara (Istiyanto, 2022). Sejalan dengan perkembangan teknologi dalam transportasi yang mengikuti tren serta sebagai upaya kemudahan juga memperhatikan kondisi secara menyeluruh kegiatan ini dimaksudkan sebagai sarana pemenuhan kebutuhan konsumen. (Karim *et al*, 2023)

Salah satu metode transportasi yang efektif dan efisien untuk kondisi tersebut adalah dengan menggunakan sistem transportasi laut yang tentunya memerlukan adanya pengemasan barang sebelum dilakukan pendistribusian

yaitu berupa peti kemas. Seiring dengan perkembangan industri, arus barang dari dalam dan luar negeri (ekspor-impor) yang menggunakan peti kemas juga akan meningkat dengan pesat sehingga berdampak terhadap menurunnya efektifitas dan efisiensi dari penggunaan peti kemas apabila tidak disertai dengan proses penanganan yang baik. Adapun keberhasilan penanganan peti kemas dipengaruhi oleh faktor jarak, waktu dan biaya, sehingga dapat memenuhi tuntutan aman, cepat, dan murah. (Setiawan R *et al*, 2009)

Penggunaan peti kemas mempercepat interkoneksi prosedur, konsumen, dan pasar global serta meningkatkan volume pergerakan barang di pasar internasional. Penemuan peti kemas merupakan terobosan besar dalam sistem perdagangan antarnegara dan pengangkutan antarmoda yang membantu efisiensi biaya dan waktu sangat nyata dalam kegiatan pengiriman. (Hadiguna, 2023)

Dengan mengidentifikasi semua potensi risiko yang mungkin terjadi dalam pelayanan transportasi laut mencakup risiko terkait keamanan kapal, cuaca buruk, kerusakan peralatan bongkar muat, dan kesalahan manusia. Setelah risiko diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi risiko tersebut untuk menentukan tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya. (Priyanto & Sahara, 2023)

Dalam kegiatan pengiriman barang menggunakan peti kemas tidak di pungkiri apabila terjadi kerusakan pada barang baik dalam kemasan kardus, botol hingga kaca. Adapun salah satu fenomena kerusakan barang yaitu kerusakan pada kardus air mineral bermerek cleo yang bekerja sama dengan indomaret dalam peti kemas yang terjadi di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru setelah di bukanya pintu untuk dilakukan *stripping* muatan dari peti kemas, saat setibanya di *ware house*/gudang yang bertempat di kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Hal ini menyebabkan komplain relasi/pengguna jasa atas rusak nya barang ke kantor cabang terdekat baik via online maupun offline. Dengan adanya Fenomena yang terjadi, tentunya perlu dilakukan tindakan/prosedur yang di sesuaikan dengan kebijakan dalam perusahaan untuk mengajukan ganti rugi terkait kerusakan barang yang terjadi. Tetapi, dalam

berjalannya pelaporan terkait kerusakan yang terjadi pihak perusahaan tetap melakukan identifikasi lebih lanjut terkait faktor penyebab kerusakan terjadi baik kesalahan teknisi ataupun kerusakan fisik dari peti kemas sendiri.

Dalam hukum pula telah ditercantum, yaitu pada pasal 188 UU No.22 Tahun 2009 yang berisi bahwa pengangkut berkewajiban mengganti kerugian yang diderita pengirim dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan barang. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan untuk mengurangi adanya aduan/komplain yang berlebihan dari pengguna jasa/relasi dengan melakukan penerapan strategi pengajuan klaim terhadap kerusakan barang sehingga dengan menerapkan prosedur dalam pengajuan klaim kerusakan barang dapat meningkatkan pengiriman peti kemas yang efektif serta potensi layanan pengiriman yang meningkat pula. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pengajuan klaim kerusakan barang yang efektif dan dampaknya terhadap layanan pengiriman peti kemas.

Berdasarkan uraian diatas serta fenomena yang terjadi di lapangan, penulis tertarik mengangkat suatu permasalahan yang menarik penulis untuk melakukan pembahasan dan mengambil judul **“Strategi Pengajuan Klaim Kerusakan Barang Untuk Meningkatkan Layanan Pengiriman Peti kemas Di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru”**

1.2 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang jelas, tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi pengajuan klaim kerusakan barang untuk meningkatkan layanan pengiriman peti kemas di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi strategi pengajuan

klaim kerusakan barang untuk meningkatkan layanan pengiriman peti kemas di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penyusunan tugas akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III (D-III) maka kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Terkait

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi dan kebijakan di masa yang akan datang mengenai strategi pengajuan klaim kerusakan barang untuk meningkatkan pengiriman peti kemas di Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru.

2. Bagi Civitas Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman

Penulisan ini dapat menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing di dunia kerja baik dalam negeri maupun internasional.

3. Bagi Penulis

Bagi Penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta mampu mempratekkan teori yang didapat selama mengikuti pendidikan, dan juga sebagai persyaratan kelulusan dari program Diploma III program studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga di Politeknik Negeri Bengkalis.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan tersebut, dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pengajuan klaim kerusakan barang untuk meningkatkan layanan pengiriman peti kemas di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi strategi pengajuan klaim kerusakan barang untuk meningkatkan layanan pengiriman peti kemas di PT. Salam

Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru?

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini terkait strategi pengajuan klaim kerusakan barang untuk meningkatkan pengiriman peti kemas di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir (TA). Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

HALAMAN SAMPUL

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

TANDA PENGESAHAN

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACT (INGGRIS)

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 Penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

BAB II KERANGKA 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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN