

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di dunia global saat ini, persaingan dalam bisnis dan industri menjadi semakin ketat. Sifat persaingan ini mengharuskan pemilik bisnis memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bertahan dan berkembang di antara para pesaing lainnya. Langkah yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan kualitas produk dan layanan. (Noor V, 2020). Pelayanan yang diberikan oleh pengelola melalui aparatnya, tetapi tidak bertujuan mencari keuntungan, harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan, tuntutan, dan kebutuhan masyarakat dilayani. (Dea Damayanti et al., 2019). Hal inilah yang menyebabkan perdagangan internasional terjadi. Indonesia harus memiliki infrastruktur yang kuat untuk meningkatkan kegiatan impor. (Bima S, 2019).

PT. Mustika Alam Lestari adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan terminal petikemas, yang meliputi proses bongkar-muat. PT. PELINDO II Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta memilih PT. Mustika Alam Lestari (MAL) sebagai pemegang tender swasta pada bulan Juli 2004. PT. Multi Terminal Indonesia (MTI). Dermaga 300 dan lapangan penumpukan dengan masa operasi selama 17 tahun (Hadi & Fadilah, 2018). Salah satu kegiatan pada PT. Mustika Alam Lestari ini yaitu pemeriksaan fisik dalam kegiatan behandle, proses ketepatan dan ketelitian dalam melakukan pemeriksaan fisik menjadi penting untuk mencegah masuknya barang ilegal atau berbahaya ke dalam negara serta memastikan bahwa barang impor dapat segera tersedia untuk distribusi setelah melewati proses pemeriksaan (Nugroho et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pemeriksaan fisik ini akan memberikan dampak positif dalam menjaga integritas dan keamanan arus barang impor, serta meningkatkan kepercayaan dari pihak terkait terhadap sistem perdagangan internasional Indonesia (Yunaningsih et al., 2021).

Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan pemeriksaan fisik, PT. Mustika Alam Lestari dapat mengidentifikasi potensi

perbaikan dalam proses behandle kontainer import. Selain itu, pemahaman yang mendalam terhadap kualitas layanan ini juga akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga reputasi perusahaan di mata mitra bisnis serta otoritas terkait dalam industri perdagangan internasional dan peningkatan kinerja perusahaan tersebut dalam mengelola arus barang impor salah satu layanan yang ada di PT. Mustika Alam Lestari merupakan kegiatan behandle. Dimana dalam proses kegiatan tersebut para pekerja harus melakukan pekerja secara profesional namun fakta di lapangan ditemukan pada saat akan proses pemeriksaan barang masih ditemukan kelalaian dari pihak pekerja yang mengakibatkan terjadinya kerusakan barang costumer kemudian terjadinya perbedaan dokumen dan barang pada saat pemeriksaan fisik dalam kegiatan behandle dan terkadang mengalami keterlambatan penarikan container behandle yang menyebabkan terjadinya kepadatan dilapangan penumpukan sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pelayana kegiatan behandle. SOP (Standard Operating Procedure) Behandle biasanya mencakup langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti oleh staf. Untuk memastikan kualitas layanan, perusahaan perlu memeriksa dan menilai data dan informasi terkait yang berasal dari prosedur pemeliharaan dan perbaikan. Hal ini mencakup kepatuhan produk dan layanan terhadap standar yang telah ditetapkan, peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan produktivitas dan efisiensi sistem manajemen, dan pelaksanaan tugas yang efisien. Menurut penilaian tersebut, terjadi peningkatan kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan. PT. Mustika Alam Lestari di beberapa bidang, seperti fasilitas, sumber daya manusia, dan operasi, sangat penting untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan dan berkontribusi pada keberhasilan perusahaan. PT. Mustika Alam Lestari. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kenyataan dan harapan pelanggan dengan menggunakan metode yang tepat. *Importance Perfomance Analysis* (IPA) diagram kartesius adalah metode yang digunakan untuk menunjukkan pentingnya berbagai indikator relatif satu sama lain dalam menetapkan indikator-indikator dasar. Dengan demikian, metode ini dapat mengidentifikasi area atau indikator yang memerlukan peningkatan

dalam kualitas layanan. Untuk mengukur kualitas layanan pada PT. Mustika Alam Lestari dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini digunakan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, bukti fisik/ tangibles, keandalan/reliability, daya tanggap/responsiveness, jaminan/assurance, dan empati/empathy. Berdasarkan hal tersebut diatas maka judul penelitian ini adalah “ **Analisi Kualitas Layanan Pemeriksaan Fisik Dalam Kegiatan Behandle Container Import Pada PT. Mustika Alam Lestari.** “

### **1.2 Perumusan Masalah**

Pada uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mencoba adanya perumusan masalah dalam skripsi tersebut. Maka perumusan masalah penulisan skripsi yang akan diambil yaitu :

1. Bagaimana tingkat kesesuaian pada kualitas layanan saat pemeriksaan fisik behandle pada PT. Mustika Alam Lestari ?
2. Bagaimana metode *Importance performance analysis (IPA)* pada kualitas layanan saat pemeriksaan fisik behandle di PT. Mustika Alam Lestari ?

### **1.3 Tujuan Peneliti**

Adapun Tujuan dari peneliti Skripsi yang dilaksanakan di PT. MAL

1. Untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan saat pemeriksaan fisik behandle pada PT. Mustika Alam Lestari.
2. Untuk mengetahui bagaimana metode *Importance performance analysis (IPA)* pada kualitas layanan saat pemeriksaan fisik behandle di PT, Mustika Alam Lestari

#### 1.4 Kegunaan Peneliti

Melalui Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan. baik bagi peneliti, masyarakat, maupun pihak terkait dengan isu yang diteliti. Beberapa kegunaan dari penelitian adalah:

1. Kegunaan Teorik

Mengetahui *system/prosedur* yang dilakukan oleh PT. Mustika Alam Lestari dalam kualitas penanganan layanan pemeriksaan fisik dalam kegiatan *handle container import*, sebagai referensi bacaan dan tambahan materi kepabeian sehingga dapat berguna sebagai sumber pemikiran bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta program studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim tentang analisa kualitas layanan pemeriksaan fisik terpadu dalam kegiatan *handle container import* pada PT. Mustika Alam Lestari.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan terkait dengan kualitas penanganan layanan pemeriksaan fisik dalam pengelolaan kontainer impor di PT. Mustika Alam Lestari.



