

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Persaingan bisnis dalam pasar global saat ini tidak menentu, dalam arti sulit untuk diprediksi karena dengan adanya berbagai perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta pesatnya perkembangan teknologi. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan harus lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen dan permintaan pasar. Tidak hanya memerlukan strategi produksi dan pelayanan yang memuaskan, namun juga strategi pengiriman barang yang cepat dan menjaga kualitas tetap terjamin. Bagi pelanggan, dengan mengutamakan kepuasan pelayanan, menjadi acuan utama untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menjual jasa layanannya.

Masyarakat semakin menginginkan adanya kemudahan, khususnya dalam pengiriman barang. Bagaimana barang sampai di tujuan dengan tepat waktu dan kualitas barang tetap terjamin, namun minim biaya. Perusahaan harus memiliki sistem kerja yang tepat guna menemukan cara yang efektif dan efisien dalam pengiriman barang, salah satunya dengan mengoptimalkan *sistem delivery* atau sistem pengiriman didalam manajemen rantai pasok barang sebagai strategi alternatif dalam menanggapi ketidakpastian lingkungan untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Manajemen rantai pasok menawarkan suatu mekanisme yang mengatur proses bisnis, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi biaya operasional perusahaan.

Disebutkan dalam buku *Introduction to Logistics Systems Planning and Control* bahwa :

“Indonesia memiliki sumber daya alam dan tenaga yang melimpah, sehingga berpotensi sebagai *“supply side”* yang mampu menjadi pemasok bagi negara-negara lain dengan aneka ragam hasil alam dan produk olahannya. Besarnya jumlah penduduk Indonesia juga dapat menjadi target pasar atau *“demand side”* dalam rantai pasok global. Namun potensi-potensi tersebut belum didukung oleh sistem logistik yang optimal, baik dari sarana dan prasarana, serta penerapan sistem, kompetensi tenaga kerja dan penyedia jasa logistik.”

Berdasarkan data Logistic Performance Index (LPI) atau Indeks Logistik Indonesia tahun 2016 menurun dari peringkat 53 (tahun 2014) dengan skor 3,08 menjadi peringkat 63 dengan skor 2,98. Diantara Negara-negara ASEAN, Indonesia berada pada posisi keempat. Peringkat tertinggi adalah Singapore (5), diikuti Malaysia (32), Thailand (45), Indonesia (63), Vietnam (64), Brunei Darussalam (70), Filipina (71), Kamboja (73), Myanmar (113), Laos (152). (sumber : <http://beritrans.com/2016/06/29/indeks-logistik-indonesia-tahun-2016-turun/>; diakses 10 Januari 2017).

Kelancaran sistem logistik juga tidak terlepas dari panjangnya proses pengurusan dokumen barang ataupun kondisi saat perjalanan misalnya rusaknya infrastruktur jalan yang dilalui, serta ketersediaan barang yang dibutuhkan oleh konsumen, untuk itulah pembaruan sistem dilakukan. Dalam hal ini penulis akan membahas muatan berbahaya, yaitu avtur. Avtur merupakan bahan bakar pesawat jenis jet atau sering disebut Jet-A. Kinerja atau kehandalan avtur ditentukan oleh beberapa karakterisasi, antara lain kebersihan, pembakaran dan performanya pada *temperature*. Karakteristik khusus dari avtur yang menjadikan muatan tersebut harus ditangani secara mendetail, pengiriman haruslah dengan pemeriksaan khusus serta penjagaan ataupun pengawasan yang terjamin aman, mulai dari pemeriksaan avtur sebelum dibongkar dari kapal ke tanki

penyimpanan darat, dan telah melewati proses penyaringan sebelumnya, hingga pemeriksaan avtur sebelum dimuat ke truk tanki diantar ke konsumen.

Dengan demikian dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen yang dibutuhkan di berbagai daerah, dengan infrastruktur daerah yang berbeda-beda, panjangnya proses pengurusan dokumen, namun tetap mengutamakan efisiensi waktu serta kualitas barang hingga sampai ke tangan konsumen. Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut serta untuk dituangkan dalam suatu kertas kerja, dan penulis berusaha untuk memaparkannya. Kemudian penulis mengangkat masalah tersebut dengan judul skripsi :  
**“OPTIMALISASI SISTEM DELIVERY DALAM UPAYA MENINGKATKAN KELANCARAN RANTAI PASOK AVTUR DARI SURABAYA KE BANYUWANGI OLEH PT. PERTAMINA TRANS KONTINENTAL CABANG SURABAYA”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem *delivery* yang diterapkan di PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya?
2. Kendala apa saja yang dihadapi saat *delivery* berlangsung?
3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya untuk memperlancar proses *delivery* avtur?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem *delivery* sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap terpenuhinya permintaan pengguna jasa PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya.

2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi pada saat proses pengiriman avtur berlangsung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana upaya yang dilakukan PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi saat proses *delivery* berlangsung sehingga rantai pasok avtur terjamin kelancarannya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Di samping tujuan-tujuan di atas, penulis juga mengharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya

Untuk memberikan masukan tentang evaluasi sistem yang diterapkan oleh PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan yang menjadi pokok utama pelayanan perusahaan terhadap konsumen.

2. Bagi Masyarakat

Dengan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan masyarakat terhadap proses rantai pasok avtur.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan keilmuan secara langsung dari perusahaan. Dari penelitian ini juga penulis mengetahui pengaruh sebuah sistem yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap permintaan pelanggan PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang tinjauan pustaka yang akan membahas mengenai beberapa teori yang terkait serta kerangka pikir penulis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang waktu dan tempat penelitian, sumber data yang diperlukan, metode penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data, serta teknik analisa data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari gambaran umum perusahaan tempat penelitian, analisa masalah, dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Sebagai bagian akhir dari penulisan skripsi ini, maka akan ditarik kesimpulan dari hasil analisa dan pembahasan masalah. Dalam bab ini, penulis juga akan memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan fungsi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP