

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya era globalisasi, mobilitas manusia, ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), ide, bakat, serta arus barang dan jasa semakin mudah melintasi batas-batas negara. Kondisi tersebut menciptakan hubungan yang semakin erat antarnegara sekaligus meningkatkan intensitas perdagangan internasional. Di sisi lain, keterbukaan tersebut juga memicu persaingan global yang semakin ketat, sehingga berbagai aspek kehidupan dalam suatu negara, termasuk sektor ekonomi, industri, dan perdagangan, turut dipengaruhi oleh dinamika perdagangan internasional. Oleh karena itu, dibutuhkan regulasi yang mengatur tata cara, syarat, dan ketentuan dalam perdagangan internasional agar tercipta hubungan dagang yang adil, transparan, dan saling menguntungkan antarnegara. Sebagai negara yang aktif dalam perdagangan global, Indonesia telah meratifikasi berbagai perjanjian internasional, termasuk *General Agreement on Tariffs and Trade* (GATT) dan *World Trade Organization* (WTO), yang menjadi landasan utama dalam pengaturan perdagangan bebas.

Puspitasari (2024) menjelaskan bahwa perdagangan internasional merupakan aktivitas strategis yang penting dalam proses pembangunan negara berkembang. Perdagangan internasional bukan sekadar aktivitas ekonomi semata, melainkan instrumen strategis yang menghubungkan kepentingan ekonomi, politik, sosial, dan teknologi antarbangsa, dengan peran sentral dalam membentuk kemajuan nasional maupun global. Selama beberapa dekade, perdagangan

internasional telah menjadi pendorong utama pembangunan di negara-negara berkembang, meningkatkan output, produktivitas, upah, dan mengurangi kemiskinan, sekaligus berfungsi sebagai katalis bagi alih teknologi dan penyebaran pengetahuan lintas batas.

Magazzino (2021) menyatakan bahwa infrastruktur transportasi yang baik mampu mendorong pertumbuhan ekonomi secara tidak langsung melalui peningkatan konektivitas dan aktivitas ekonomi. Dampak tidak langsung infrastruktur terhadap pembangunan ekonomi terjadi melalui berbagai jalur, seperti mendorong investasi swasta yang produktif, memunculkan aktivitas ekonomi baru melalui rantai pasok, serta membentuk ulang geografi ekonomi suatu wilayah. Peningkatan infrastruktur transportasi tidak hanya mendorong kinerja ekonomi di wilayah tempat infrastruktur tersebut berada, tetapi juga mendorong aktivitas ekonomi di wilayah-wilayah sekitarnya dengan meningkatkan konektivitas regional dan menurunkan biaya transportasi.

Seiring dengan pesatnya perkembangan transportasi dan perdagangan, kebutuhan akan peti kemas dalam sistem distribusi barang menjadi semakin penting. Peti kemas dibutuhkan karena mampu meningkatkan efisiensi pengiriman dari segi waktu, biaya, dan keamanan, serta meminimalkan risiko kerusakan dan kehilangan barang. Selain itu, penggunaan peti kemas mempermudah proses bongkar muat dan memungkinkan pengangkutan secara multimoda melalui jalan raya, kereta api, maupun kapal laut tanpa perlu memindahkan isi muatan. Dengan demikian, ketersediaan peti kemas menjadi faktor krusial dalam mendukung

kelancaran kegiatan logistik, termasuk ekspor dan impor, agar berjalan lebih efektif dan terintegrasi.

Aktivitas pengiriman barang melalui peti kemas di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data PT Pelabuhan Indonesia (Persero), arus peti kemas nasional berhasil mencapai 17,7 juta TEUs sepanjang tahun 2023, tumbuh sebesar 3% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap layanan pengelolaan peti kemas semakin meningkat dan menuntut adanya sistem pelayanan yang lebih efisien.

Tingginya volume arus peti kemas yang terus meningkat tersebut secara langsung berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan fasilitas penunjang yang mampu menampung dan mengelola peti kemas secara optimal. Salah satu fasilitas yang memegang peranan krusial dalam ekosistem logistik peti kemas adalah depo peti kemas. Depo peti kemas merupakan fasilitas logistik yang memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas ekspor dan impor melalui penyediaan layanan penyimpanan, pemeliharaan, pemeriksaan, serta distribusi peti kemas kosong.

Keberadaan depo peti kemas memungkinkan pengelolaan peti kemas dilakukan secara terorganisasi sehingga dapat menjamin ketersediaan peti kemas yang siap digunakan serta meningkatkan efisiensi operasional dalam rantai logistik. Oleh karena itu, depo peti kemas menjadi salah satu elemen penting dalam menunjang kelancaran arus barang dan kegiatan perdagangan internasional. Dalam operasionalnya, aktivitas di depo peti kemas biasanya mencakup berbagai layanan

seperti pengambilan dan pengembalian peti kemas, perawatan (*maintenance*), *survey*, *washing*, serta proses *booking* untuk pemesanan peti kemas yang akan digunakan oleh pihak ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) maupun pelanggan lainnya.

Seiring dengan meningkatnya peranan depo peti kemas dalam menunjang kelancaran perdagangan internasional, permintaan terhadap jasa yang berkaitan dengan pengelolaan peti kemas juga mengalami peningkatan. Perkembangan tersebut menciptakan potensi pasar yang semakin luas dan menjadi peluang bagi perusahaan untuk mengembangkan serta meningkatkan kapasitas usahanya. Dalam memanfaatkan peluang tersebut, perusahaan perlu didukung oleh manajemen yang baik dan strategi pemasaran yang efektif agar mampu bersaing dalam merebut dan mempertahankan pasar. Di samping itu, perusahaan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen sebagai faktor utama keberhasilan dalam persaingan bisnis. Dengan demikian, seluruh kegiatan operasional dan pemasaran perusahaan harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan serta peningkatan kepuasan pelanggan guna menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa depo peti kemas harus mampu beradaptasi terhadap perubahan perilaku, sikap, dan preferensi konsumen yang berkembang seiring dengan dinamika pasar. Informasi mengenai perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, persaingan antarpenyedia jasa depo peti kemas semakin

meningkat seiring dengan bertambahnya pelaku usaha yang menawarkan layanan serupa. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan agar mampu menarik minat konsumen serta mempertahankan eksistensinya di pasar. Berbagai upaya dapat dilakukan, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas operasional, memberikan pelayanan yang responsif, serta menawarkan nilai tambah yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif dibandingkan perusahaan pesaing. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat posisinya dalam persaingan industri jasa depo peti kemas.

Selama ini, sistem pelayanan *booking* peti kemas di sebagian besar depo peti kemas masih menggunakan metode konvensional, yaitu *customer* harus melakukan pengambilan atau pengembalian peti kemas secara langsung melalui *WhatsApp* atau datang ke lokasi depo. Sistem seperti ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti waktu tunggu yang lama, risiko miskomunikasi antara pihak depo dan *customer*, ketidaksesuaian terkait dokumen yang dikirim atau dibawa serta *customer* tidak mengetahui ketersediaan peti kemas. Proses manual juga meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan input data. Hal ini dapat mengakibatkan produktivitas operasional depo menurun dan kepuasan pelanggan tidak optimal.

Perkembangan industri logistik saat ini menuntut adanya efisiensi dan kecepatan dalam setiap proses operasional, termasuk dalam pengelolaan depo peti kemas. Perkembangan teknologi pada era globalisasi mengalami kemajuan yang sangat pesat dan membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan.

Salah satu bentuk perkembangan teknologi yang memiliki pengaruh signifikan adalah Teknologi Informasi (TI), yang saat ini telah diterapkan secara luas dalam berbagai sektor, termasuk bisnis, industri, pendidikan, dan pemerintahan. Teknologi informasi berperan sebagai sarana untuk mengelola, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi secara lebih cepat, akurat, dan efisien. Kemajuan yang terjadi pada berbagai bidang tidak terlepas dari kontribusi teknologi informasi sebagai faktor pendorong peningkatan kinerja, produktivitas, dan daya saing organisasi. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang penting dalam menghadapi tantangan dan dinamika perkembangan di era digital saat ini. Irwansyahputra, et al (2025) menyatakan bahwa digitalisasi sistem informasi secara langsung meningkatkan relevansi dan efisiensi operasional, karena proses modernisasi teknologi memungkinkan proses bisnis lebih cepat dan terintegrasi.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2012 tentang Cetak Biru Sistem Logistik Nasional serta Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional (NLE), pemerintah mendorong penerapan digitalisasi dalam sektor logistik untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Hal ini sejalan dengan upaya depo peti kemas dalam beralih dari sistem *booking* konvensional menuju sistem *online booking*, yang diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan data, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penimbunan peti kemas yang dituntut untuk mengikuti perkembangan dan perubahan kebutuhan

konsumen. Kemampuan perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, tantangan utama yang dihadapi perusahaan jasa saat ini adalah menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat.

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mampu menarik konsumen baru, tetapi juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Meskipun banyak yang beranggapan bahwa memperoleh pelanggan baru lebih sulit, pada kenyataannya mempertahankan pelanggan justru menjadi tantangan yang lebih kompleks karena berkaitan dengan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Konsumen merupakan aset penting bagi keberlangsungan perusahaan, sehingga perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten.

Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang baru saja menerapkan sistem terbaiknya melalui teknologi digital. *Online booking* menawarkan solusi digital yang memungkinkan pelanggan melakukan pengambilan atau pengembalian peti kemas dengan jarak jauh. Sistem ini mampu mempermudah bagi para *customer* serta mempercepat alur komunikasi antara pelanggan dan pihak depo. Melalui *online booking*, pelanggan dengan mudah melakukan transaksi karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dibandingkan dengan sistem konvensional, *online booking* juga memberikan transparansi informasi, serta mengurangi ketergantungan terhadap proses manual yang rentan kesalahan. Hal ini secara

langsung berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, karena pelanggan merasa lebih mudah dan efisien.

Oleh karena itu Depo Peti Kemas PT. XYZ melakukan perhatian khusus terhadap keunggulan perusahaan depo peti kemas. Pada praktiknya, mekanisme sistem *online booking* yang baru diterapkan oleh PT. XYZ ini masih belum baik secara menyeluruh dan masih membutuhkan perhatian khusus pada setiap alur saat *booking* peti kemasnya. Depo Peti Kemas PT. XYZ menerapkan sistem *online booking* ini dengan tujuan untuk memudahkan para *customer*-nya. Namun, hingga saat ini implementasi sistem *online booking* masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan bagi sebagian *customer*..

Saat peneliti melakukan kerja praktik pada Depo Peti Kemas PT. XYZ dan melakukan monitoring terkait implementasi *online booking*, beberapa *customer* yang baru melakukan *registrasi* ataupun yang sudah pernah melakukan *booking* peti kemas, peneliti sering kali mendengar keluhan *customer* terhadap *website* atau situs yang digunakan. Keluhan para *customer* seringkali mengenai belum ada notifikasi melalui email jika *customer service* sudah melakukan *approval* dan jika *customer* baru yang melakukan *registrasi account* tidak dapat langsung menambahkan NPWP sehingga membuat *customer* bingung saat ingin melakukan *online booking*.

Sistem *online booking* peti kemas juga tidak terlepas dari kendala teknis yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional pelayanan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah belum ada kolom *dangerous goods*, *error* pada sistem, terjadinya gangguan pada proses penampilan dokumen yang diunggah

customer sehingga dokumen terkadang tidak muncul (*not found*) atau tampil dalam posisi miring pada sistem *Customer Service*. Kendala lain yang juga ditemukan adalah ketidaksesuaian pada fitur pemilihan jenis kegiatan yang dipesan oleh *customer*, di mana data yang seharusnya diinput sebagai kegiatan impor justru secara otomatis terbaca sebagai ekspor oleh sistem ataupun sebaliknya. Rincian data kesalahan sistem yang ditemukan selama penelitian dapat dilihat pada di bawah ini:

Tabel 1. 1 Data Kesalahan Sistem

Bulan	Jumlah Booking Peti Kemas	Kesalahan Sistem Online Booking	Persentase Kesalahan Sistem Online Booking
Juli	215	13	6,05%
Agustus	308	22	7,14%
September	354	38	10,73%
Oktober	239	20	8,37%
November	429	81	18,88%
Desember	340	65	19,12%

(Sumber : Olah Data Peneliti)

Pada tabel 1.1 menunjukkan mengenai kesalahan sistem periode bulan Juli hingga Desember tahun 2025. Meskipun data persentase kesalahan sistem tidak dijadikan sebagai tolok ukur dalam penelitian ini, keberadaan data tersebut menunjukkan bahwa sistem *online booking* masih mengalami berbagai kendala dalam implementasinya.

Permasalahan tersebut dapat menyebabkan keterlambatan proses *booking* serta memerlukan perbaikan atau input ulang data oleh *customer*. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan sistem secara berkala oleh pihak pengelola depo peti kemas agar sistem *online booking* dapat berfungsi lebih optimal serta meminimalkan terjadinya kesalahan sistem yang dapat menghambat proses pelayanan kepada *customer*. Sehingga, sistem tersebut akan mendukung kemudahan dalam kegiatan logistik, khususnya dalam proses perencanaan dan pengelolaan penggunaan peti kemas.

Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan tersebut adalah *Fishbone* Diagram. Menurut Ishikawa (1985), *Fishbone* Diagram merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penyebab suatu masalah secara sistematis sehingga akar penyebab dapat ditemukan dengan lebih mudah. Metode ini memungkinkan peneliti mengelompokkan faktor-faktor penyebab berdasarkan kategori tertentu, seperti manusia (*man*), metode (*method*), teknologi atau mesin (*machine*), material atau informasi (*material*), Pengukuran (*Measurement*) dan lingkungan (*environment*).

Metode *Fishbone* dipilih dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan sebab-akibat dari berbagai kendala yang muncul dalam penerapan sistem *online booking*. Selain itu, metode ini sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif karena dapat digunakan untuk mengolah dan mengelompokkan hasil wawancara serta observasi ke dalam faktor-faktor penyebab yang lebih terstruktur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi akar penyebab kendala penerapan digitalisasi pelayanan

booking peti kemas sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi perbaikan bagi Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti untuk melakukan penelitian lebih dalam hal tersebut melalui laporan yang berjudul **“Implementasi sistem *Online Booking* di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Sistem *Online Booking* di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang?
2. Apa saja kendala yang muncul dalam Implementasi Sistem *Online Booking* di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang menggunakan Diagram *Fishbone*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Implementasi Sistem *Online Booking* di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang.
2. Mengidentifikasi kendala yang muncul dalam Implementasi Sistem *Online Booking* di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang menggunakan Diagram *Fishbone*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Melalui Tugas Akhir ini penulis berharap dapat memahami serta menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai penerapan digitalisasi pelayanan dalam bidang logistik, khususnya pada layanan

booking peti kemas menggunakan sistem *online booking* di depo peti kemas.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang dalam mengevaluasi serta mengembangkan sistem *online booking* yang telah diterapkan. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kendala yang masih terjadi dalam proses pelayanan digital, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas pelayanan, efisiensi operasional, akurasi data, serta kualitas layanan kepada pelanggan.

3. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik serta menambah literatur mengenai penerapan digitalisasi pelayanan dalam sektor logistik, khususnya pada operasional depo peti kemas. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik terkait implementasi teknologi digital dalam mendukung proses administrasi dan pelayanan logistik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan, sistem informasi logistik, dan pengelolaan operasional depo peti kemas.