

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini, perekonomian Indonesia mulai mengalami perkembangan yang pesat terutama dalam sektor bisnis. Dalam hal ini transportasi menjadi sarana yang sangat penting dalam memperlancar dan mendukung perkembangan perekonomian Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin banyaknya kebutuhan mengenai jasa transportasi. Menyadari berpengaruhnya peran dari transportasi, oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat menciptakan rasa aman, nyaman, tepat waktu, dan biaya yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Pengangkutan menjadi salah satu sarana untuk membantu mendukung perkembangan dalam sektor bisnis ini. Dengan adanya pengangkutan ini akan memberikan nilai lebih kepada barang dan jasa. Menurut H.M.N. Purwosutjipto (1995) mengatakan bahwa barang dan atau jasa dari suatu tempat akan besar nilainya apabila berada di tempat yang membutuhkan barang dan atau jasa tersebut.

Dengan perkembangan ini mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk maupun layanan yang dapat memenuhi dan sesuai dengan keinginan konsumen yang tentu harus didukung dengan peningkatan pelayanan yang lebih profesional pada perusahaan. Pada

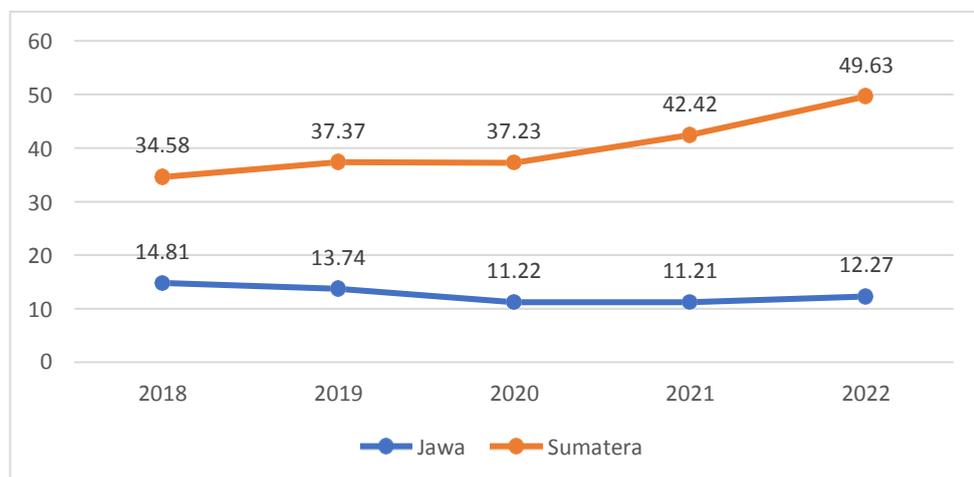
kenyataannya orang memilih suatu produk atau jasa dengan berdasarkan pada pelayanan yang diberikan, pentingnya kualitas pelayanan yang baik dilakukan untuk menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen sehingga konsumen akan merasa dipentingkan dan diperhatikan dalam pelayanan yang tepat dan akurat. Pelayanan yang baik juga penting bagi perusahaan untuk mendatangkan konsumen, hal itu akan membuat konsumen tertarik dan loyal. Semakin banyak konsumen akan membuat perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Perusahaan akan memberikan pelayanan yang terbaik demi memberikan kepuasan kepada para konsumen, salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk menjamin kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas jasa (dalam Rangkuti, 2017). Lewis dan Boom (Tjiptono, 2005;121) menganggap kualitas jasa sebagai ukuran untuk memastikan kesesuaian pemberian pelayanan dari perusahaan dengan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (Maulana, Suryoko & Prabawani, 2016). Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk menjamin kualitas jasa adalah dengan memenuhi kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat mengimplementasikan dalam hal peningkatan efektivitas dan efisiensi dengan cara sebaik mungkin terhadap produk maupun jasa yang dihasilkan nantinya. Apabila implementasi tersebut dilakukan dengan baik oleh perusahaan, maka dapat meningkatkan keuntungan tersendiri terhadap perusahaan. Namun apabila masih banyak terdapat implementasi yang tidak sesuai, perbaikan dalam hal kualitas

pelayanan sangat penting untuk dilakukan oleh perusahaan agar selalu berkembang ke arah yang lebih baik dan dapat bertahan dalam persaingan. Berikut merupakan data angkutan barang menggunakan transportasi kereta api dalam waktu 5 tahun terakhir di Jawa dan Sumatera.

**Grafik 1.1.**

**Data Angkutan Barang Menggunakan Transportasi Kereta Api Tahun 2018-2022 (dalam Ton)**



(Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2020)

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa angkutan barang menggunakan transportasi kereta api pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 bersifat fluktuatif. Volume angkutan barang terendah terjadi pada tanggal 18 Mei 2020 turun sebesar 58 %. Sepanjang tahun 2022 PT KAI mengangkut 58 juta ton angkutan barang, naik sekitar 15 % dari capaian pada tahun 2021 dengan jumlah angkutan barang 50,26 juta ton (BUMN Review, 2023).

Beberapa perusahaan di Indonesia memilih jasa pengiriman barang dengan menggunakan moda transportasi kereta api untuk mengirimkan

barangnya ke tempat tujuan, moda transportasi kereta api menjadi pilihan dikarenakan faktor keamanan barang yang terjamin, harga yang lebih murah dibandingkan dengan transportasi lain, dan kapasitas pengiriman barang yang besar. Di Indonesia hanya terdapat satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan moda transportasi kereta api yaitu PT Kereta Api Logistik (Kalog) yang berada di bawah induk PT Kereta Api Indonesia (persero). Perusahaan tersebut memiliki beberapa cabang di pulau jawa salah satunya PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV (PT KAI DAOP IV) yang berada di Kota Semarang. Stasiun yang berada dalam lingkup DAOP IV Semarang salah satunya adalah Stasiun Semarang Tawang.

Stasiun Semarang Tawang memiliki peran yang penting untuk memastikan kelancaran kegiatan distribusi angkutan barang nasional, Namun pada kenyataannya dalam melaksanakan proses bongkar muat barang ritel di Stasiun Semarang Tawang masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat menghambat kegiatan tersebut, permasalahan yang umum terjadi pada aktivitas kegiatan bongkar muat barang ritel pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang yang diakibatkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah pertama, faktor sarana dan prasarana berupa belum memadainya *material handling equipment*, yang merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan muatan berat maupun muatan dalam jumlah yang besar pada satu tempat ke tempat yang lain dalam jarak yang tidak jauh serta dengan arah perpindahan vertikal, horizontal maupun kombinasi keduanya (Zainuri, 2009). Belum memadainya *material handling equipment* pada proses

bongkar muat barang seperti saat bongkar muat kendaraan sepeda motor dari peron ke gerbong maupun gerbong ke peron yang masih belum menggunakan alat pembantu sehingga beresiko mengalami kerusakan. Faktor sarana dan prasana lainnya berupa penuhnya area peron bongkar muat akibat banyaknya barang, kemudian terdapat beberapa area bongkar muat barang yang masih terbuka sehingga beresiko mengalami kerusakan ketika musim hujan dan dalam pengiriman hewan masih menjadi satu gerbong dengan pengiriman barang dimana di dalam gerbong itu tidak ada sirkulasi udara, sehingga belum adanya tempat khusus di dalam gerbong untuk pengiriman hewan. Kedua faktor *human error*, selama proses bongkar muat barang dalam kereta api dapat mengalami kerusakan. Hal ini bisa disebabkan oleh penanganan yang kasar, kegagalan dalam menyusun atau mengamankan barang dengan benar, atau kondisi fasilitas bongkar muat yang tidak memadai. Kerusakan barang dapat mengakibatkan kerugian finansial dan ketidakpuasan pelanggan. Ketiga faktor cuaca buruk seperti hujan dengan intensitas tinggi yang dapat berpotensi mengakibatkan banjir karena Stasiun Semarang Tawang yang berlokasi dekat dengan pantai dan rawan terjadi banjir rob yang tentu saja mengakibatkan terhambatnya proses bongkar muat barang maupun kegiatan operasional kereta api.

Dengan adanya permasalahan tersebut nantinya akan berdampak terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang terutama dalam melakukan aktivitas bongkar muat barang yang kurang maksimal dan menyebabkan berkurangnya tingkat service level terhadap pelanggan. Apabila belum maksimalnya layanan

dalam melakukan pengiriman barang, maka perusahaan akan mengalami kerugian terus menerus dan akan menurunnya loyalitas dari pelanggan. Dengan melihat permasalahan yang ada pada aktivitas bongkar muat barang tersebut, maka harus segera diatasi dengan cepat dan tepat agar perusahaan tidak mengalami kerugian dan kehilangan loyalitas pelanggan. Kedua aspek tersebut perlu diperhatikan karena saling berkaitan, apabila terdapat pelanggan yang sudah kecewa terhadap layanan yang diberikan dan pelanggan berkeinginan untuk tidak lagi menggunakan jasa tersebut maka perusahaan secara otomatis kehilangan pelanggan yang mengakibatkan pemasukan juga berkurang dan tentu perusahaan mengalami kerugian.

Pada kegiatan yang melibatkan alat transportasi terutama dalam aktivitas bongkar muat barang pasti mengalami hambatan atau gangguan yang dapat berpotensi mengakibatkan kerusakan barang dan keterlambatan dalam pengiriman barang. Hambatan atau gangguan pada PT Kereta Api Indonesia (persero) disebut dengan gangguan operasional kereta api. Gangguan operasional kereta api adalah suatu kejadian yang tidak terencana yang mengakibatkan kegiatan operasional kereta api terganggu. Contoh kejadian yang tidak terencana yaitu curah hujan yang tinggi yang mengakibatkan banjir di area stasiun yang tentu saja akan menghambat aktivitas kereta api. Apabila terjadi gangguan operasional kereta api yang mengakibatkan kerugian terhadap pengguna jasa penumpang maupun jasa angkutan barang, maka pihak PT Kereta Api Indonesia (persero) harus bertanggung jawab akibat dari adanya gangguan operasional tersebut sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkereta apian serta peraturan keputusan Direksi Nomor KEP.U/KL.104/IV/1/KA- 2017 tentang Peraturan Dinas 23 Mengenai Gangguan Operasional Kereta Api. Namun dengan demikian, dalam mengimplementasikan peraturan-peraturan yang ada tidak semuanya berjalan dengan lancar. Ketika terjadi suatu halangan ataupun hambatan dalam proses pengangkutan barang dan pengangkutan penumpang yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa, seperti dalam pengangkutan yang terkesan lambat dan jika terjadi kerusakan terhadap barang, proses ganti rugi sangat berbelit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut yang membuat pengguna jasa kereta api merasa dirugikan.

Dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Penerapan *Quality Control* pada Proses Bongkar Muat Barang Ritel di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang**” peneliti mencoba untuk menerapkan teori yang telah ditentukan untuk mengurangi suatu *defect* pada barang saat melakukan aktivitas bongkar muat barang ritel yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa terhadap pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan *quality control* pada pelaksanaan proses bongkar muat barang di PT KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat dari pelaksanaan *quality control* pada proses bongkar muat barang di PT KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis penerapan *quality control* pada proses bongkar muat barang di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang.
2. Mendeskripsikan faktor pendorong dan penghambat dari penerapan *quality control* pada proses bongkar muat barang di PT KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperluas pengetahuan dan mendalami teori PDCA (*Plan-Do-Check-Action*), khususnya di bidang Manajemen Logistik, yaitu analisis proses bongkar muat pada UPT Terminal PT KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk menambah wawasan dan memperdalam pemahaman penulis terkait dengan penerapan *quality control* pada proses bongkar muat barang kereta api di PT KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang.

### b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran PT KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang untuk lebih memperhatikan penerapan *quality control* pada saat proses bongkar muat sebagai upaya meminimalkan *defect* dalam melakukan kegiatan proses bongkar muat barang.

### c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan literatur dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Diponegoro pada umumnya untuk masa yang akan datang.