

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi rantai pasok, pertumbuhan perdagangan internasional, dan peningkatan kebutuhan pelanggan untuk layanan pengiriman yang cepat dan andal, industri logistik global telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kualitas layanan logistik, atau kualitas layanan logistik, adalah salah satu faktor utama yang menentukan daya saing suatu perusahaan di pasar global. Faktor kualitas layanan seperti responsivitas, ketepatan waktu, keandalan, dan akurasi informasi memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan (Arabelen & Kaya, 2021). Ini menunjukkan bahwa perusahaan logistik sekarang bersaing untuk kualitas layanan yang konsisten daripada hanya harga.

Penelitian empiris yang diterbitkan di Heliyon (Hui et al., 2024) menemukan bahwa tingkat layanan logistik sangat mempengaruhi niat pembelian ulang (*repurchase intention*). Ini terutama berlaku untuk layanan distribusi lintas batas. Hasilnya mendukung gagasan bahwa sistem pengelolaan mutu yang efektif menjadi komponen strategis dalam menjaga keberlanjutan bisnis. Perusahaan logistik harus menerapkan sistem manajemen mutu untuk mempertahankan stabilitas operasional dan tetap fleksibel terhadap perubahan lingkungan di era globalisasi dan pasar yang bersatu.

Secara konseptual, standar yang dibuat oleh *International Organization for Standardization* (ISO), terutama ISO 9001:2015 untuk Sistem Manajemen Mutu, adalah dasar untuk sistem manajemen mutu kontemporer. Standar ini menekankan

pendekatan berbasis proses, pemikiran berbasis risiko, dan peningkatan berkelanjutan. Pendekatan ini sangat relevan untuk sektor logistik karena operasional transportasi melibatkan banyak hal yang saling terintegrasi, seperti perencanaan distribusi, pengelolaan armada, pemantauan pengiriman, dan evaluasi kinerja. Penyimpangan operasional akan lebih sering terjadi jika sistem tidak terorganisir dan tercatat dengan baik.

Di tingkat nasional, sektor logistik Indonesia juga menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan domestik, pertumbuhan industri manufaktur, serta ekspansi e-commerce. Sistem logistik nasional menjadi tulang punggung dalam mendukung kelancaran arus barang, informasi, dan keuangan dalam rantai pasok. Namun, tantangan geografis Indonesia sebagai negara kepulauan serta kepadatan lalu lintas di wilayah perkotaan menuntut pengelolaan transportasi yang lebih efektif dan efisien.

Penerapan manajemen mutu dalam operasional jasa logistik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi keterlambatan pengiriman (Maulani et al., 2023). Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian mutu yang terorganisir dapat meningkatkan konsistensi pelayanan dan mengurangi risiko keterlambatan. Selain itu, manajemen risiko operasional dan kualitas layanan sangat memengaruhi efisiensi pengiriman kargo (Lestari et al., 2024). Dengan kata lain, layanan transportasi yang baik berdampak pada kepuasan pelanggan serta efisiensi biaya dan kinerja perusahaan.

Transportasi memainkan peran penting dalam sistem logistik karena berfungsi sebagai penghubung utama antara produsen, distributor, dan konsumen

akhir. Gangguan dapat terjadi pada seluruh rantai pasokan karena kinerja transportasi yang buruk. Operasi transportasi menghadapi banyak masalah, termasuk keterlambatan pengiriman yang dikenal sebagai keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jadwal, kerusakan atau kehilangan barang, inefisiensi rute distribusi, peningkatan biaya bahan bakar, dan koordinasi antar bagian yang buruk. Selain itu, faktor-faktor yang datang dari luar, seperti peraturan pemerintah, kondisi cuaca, kemacetan, dan fluktuasi permintaan pelanggan, dapat meningkatkan ketidakpastian dalam proses distribusi. Jika ketidakpastian tidak ditangani dengan baik, mereka dapat menurunkan kualitas layanan, meningkatkan biaya distribusi, dan membahayakan reputasi perusahaan.

Quality Assurance (QA) telah berkembang menjadi pendekatan strategis yang berfokus pada pengendalian proses dan pencegahan kesalahan dalam menghadapi kompleksitas tersebut. Pemeriksaan kinerja tidak terbatas pada pemeriksaan hasil akhir; evaluasi berbasis indikator kinerja, pengawasan berkelanjutan, dan perancangan sistem kerja yang terdokumentasi juga sangat penting. Penyusunan dan penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP), dan penetapan *Key Performance Indicator (KPI)*, termasuk *On Time Delivery (OTD)*, waktu tunggu, tingkat utilisasi armada, efisiensi bahan bakar, dan tingkat kerusakan barang (*damage rate*), adalah beberapa cara untuk menerapkan *Quality Assurance* dalam operasional transportasi. Selain itu, audit internal, sistem monitoring berbasis teknologi, dan mekanisme penanganan keluhan pelanggan adalah komponen penting dari sistem pengawasan kualitas.

PT Mostrans Global Digilog menghadapi dinamika industri yang semakin kompetitif sebagai perusahaan jasa transportasi dan logistik. Untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, bisnis harus memastikan layanan distribusi yang tepat waktu, aman, dan efisien. Namun, dalam praktiknya, penerapan *Quality Assurance* sering menghadapi masalah seperti ketidaksesuaian antara SOP dan pelaksanaan di lapangan, keterbatasan sistem *monitoring real-time*, dan evaluasi yang tidak optimal terhadap indikator kinerja operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan analisis mendalam tentang sejauh mana penerapan *Quality Assurance* telah terintegrasi dengan baik dengan proses operasional perusahaan.

Dari sudut pandang manajemen logistik, menerapkan kualitas audit tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mengurangi pemborosan, meningkatkan koordinasi internal, meningkatkan daya saing perusahaan, dan mengurangi komplain pelanggan dan reputasi perusahaan yang buruk di pasar. Sebaliknya, kegagalan dalam mengelola kualitas operasional dapat mengakibatkan peningkatan komplain pelanggan, penurunan loyalitas pelanggan, dan reputasi perusahaan yang buruk di pasar. Oleh karena itu, penelitian tentang pelaksanaan keamanan mutu dalam operasional transportasi PT Mostrans Global Digilog sangat penting untuk mengevaluasi hubungan antara teori manajemen mutu dengan praktik di lapangan dan membuat saran perbaikan yang praktis dan berkelanjutan.

Konsep quality management dalam logistik juga telah dibahas dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa praktik manajemen mutu memiliki pengaruh positif terhadap kinerja logistik, khususnya dalam hal efisiensi operasional dan

keandalan layanan (Anderson et al., 1998). Temuan ini menegaskan bahwa sistem penjaminan mutu bukan hanya bersifat administratif, melainkan berdampak langsung terhadap performa perusahaan. Penelitian mengenai implementasi *Quality Assurance* dalam operasional transportasi menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem yang telah diterapkan mampu mendukung kinerja perusahaan. Analisis ini tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan kondisi aktual penerapan QA, tetapi juga untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara teori manajemen mutu dengan praktik di lapangan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang aplikatif dan relevan bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Quality Assurance* dalam operasional transportasi merupakan aspek strategis yang mempengaruhi efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan perusahaan logistik. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi QA dalam operasional transportasi di PT Mostrans Global Digilog untuk menilai kesesuaian dengan prinsip manajemen logistik, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi peningkatan kinerja operasional yang lebih optimal dan berdaya saing.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar penelitian, diketahui bahwa implementasi *Quality Assurance* (QA) di PT Mostrans Global Digilog belum berjalan secara optimal ditandai dengan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian pelaksanaan dengan standar operasional prosedur (SOP), serta potensi kesalahan dalam proses distribusi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Quality Assurance* dalam operasional transportasi di PT Mostrans Global Digilog?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi *Quality Assurance* pada operasional transportasi di PT Mostrans Global Digilog?
3. Bagaimana upaya meningkatkan implementasi *Quality Assurance* dalam operasional di PT Mostrans Global Digilog?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis sistem implementasi *Quality Assurance* dalam operasional transportasi.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan quality assurance serta upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang dilakukan perusahaan.
3. Mengevaluasi kontribusi implementasi *Quality Assurance* terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

1. Memenuhi persyaratan kelulusan dengan menyusun Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik di Universitas Diponegoro.
2. Melatih dan mengembangkan keterampilan diri dengan tujuan untuk mencapai tingkat profesionalisme dan kompetensi yang tinggi, sehingga mampu menghadapi tantangan dan tuntutan yang ada di lingkungan kerja.
3. Mendorong pengembangan mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan selama di bangku perkuliahan Program Studi D-IV, Manajemen dan Administrasi Logistik di Fakultas Sekolah Vokasi

Universitas Diponegoro.

1.4.2 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

1. Referensi bagi mahasiswa dalam memahami implementasi sistem pengendalian mutu pada operasional transportasi logistik di dunia industri.
2. Mendukung pengembangan pembelajaran yang berbasis pada praktik nyata industri, sehingga meningkatkan relevansi kurikulum dengan kebutuhan sektor logistik.
3. Program studi dapat menunjukkan kontribusi dalam menghasilkan kajian yang aplikatif dan bermanfaat bagi dunia usaha dan dunia industri.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi *Quality Assurance* dalam operasional transportasi perusahaan, termasuk identifikasi kendala dan peluang perbaikan.
2. Penelitian ini dapat menjadi contoh praktik penerapan quality assurance dalam operasional transportasi yang dapat diadaptasi oleh perusahaan lain untuk meminimalkan risiko seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan inefisiensi operasional.