

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Air Freight atau pengiriman moda udara dalam dunia angkutan memiliki peranan yang sangat penting, karena mengingat akan ketepatan dan kecepatan pengiriman. *Air Freight* pula memiliki peranan lain yaitu memberikan kemudahan kepada pemilik barang karena hanya berhubungan dengan satu pihak saja dalam proses pengurusan dokumen pengiriman serta pengurusan barang yang dimulai dari barang diserahkan digudang hingga pengiriman sampai di gudang penerimaan.

PT Dharma Bandar Mandala kargo dengan memulai bisnis sebagai agen tunggal yang umumnya menggunakan Mandala Airlines dimana beroperasi Dharma Bandar Mandala dengan menggunakan maskapai Mandala Airlines untuk proses pengiriman kargo, dengan berkembangnya minat konsumen untuk jasa pengiriman di wilayah Indonesia dibukanya cabang Dharma Bandar Mandala di setiap daerah Indonesia yang semakin lama semakin tingginya jasa pengiriman kargonya. PT Dharma Bandar Mandala kargo yang memiliki pengalaman secara profesional dalam melayani pengiriman kargo udara baik untuk pengiriman individu maupun barang-barang industri dengan tujuan domestic dan internasional. PT Dharma Bandar Mandala telah terlibat dalam pengiriman kargo udara pada tahun 1999, dengan memulai bisnis sebagai agen tunggal yang umumnya menggunakan Mandala Airlines dimana beroperasi Dharma Bandar Mandala dengan menggunakan maskapai Mandala Airlines untuk proses pengiriman kargo, dengan berkembangnya minat konsumen untuk jasa pengiriman di wilayah Indonesia dibukanya cabang Dharma Bandar Mandala di setiap daerah Indonesia yang dimana tingginya jasa pengiriman kargonya.

Untuk Menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas, peran perusahaan ekspediter dengan nilai lebih tinggi dalam rantai distribusi jasa logistik dan barang menjadi lebih penting bagi industri, perusahaan dan individu yang sangat mengandalkan kecepatan dan ketepatan. Bagi penerima barang, dengan adanya peningkatan dalam industri jasa kargo ini maka pihak PT Dharma Bandar Mandala membuka lagi cabang jasa pengiriman kargo dan transportasi ini di daerah Bandung pada tanggal 12 September 2012.

PT Dharma Bandar Mandala cabang Bandung didirikan pada tahun 2012 tepatnya di daerah Bandung, Jawa Barat yang beralamat di jl. Soekarna-Hatta no. 447 Bandung Jawa Barat. PT DBM cabang Bandung adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir (barang kargo), pengangkutan, dan logistik ke setiap kota di Indonesia melalui jaringan kantor cabang dan agen, dengan kantor pusat yang berada di kota Jakarta, yang kemudian di perluas menjadi beberapa cabang utama di sebagian wilayah Indonesia, dengan bekerjasama dengan Maskapai Citilink *airlines* yang kini telah hadir di kota Bandung di Bandara Husein Sastranegara. Pada tahun 2021 ini, SBU DBM Kargo mengalami perkembangan yang sangat pesat dari bisnis yang ditawarkan berupa pelayanan pengiriman kargo udara domestic dan internasional. *Customer* yang dimiliki oleh SBU DBM Kargo untuk pengiriman kargo domestik dan internasional berjumlah 112 pelanggan.

Jumlah pelanggan yang dimiliki SBU DBM kargo saat ini tidak terlepas dari dukungan Sumber Daya Manusia yang unggul dan berdaya saing tinggi serta professional dalam bekerja. Selain itu, SBU DBM Kargo dalam teknologi yang digunakan didukung dengan system teknologi (*SkyChain*) yang canggih dalam hal *database and tracing cargo* serta didukung dengan armada pesawat yang memadai dan modern dengan daya angkut cargo yang begitu besar.

SBU DBM dalam memberikan pelayanan jasa pengiriman kargo udara memiliki 5 proses aktifitas besar. Proses aktifitas pelayanan tersebut adalah *Divisi Booking Cargo*, *Divisi Acceptance*, *Divisi Storage*, *Divisi Movement/Out Going* serta *Divisi Incoming*. Namun seiring dengan peningkatan pelayanan yang diberikan, terdapat kendala dari segi operasional terkhusus pada operasional internal untuk bagian penerimaan kargo atau *Incoming* yaitu mulai dari *station origin*, *unloading aircraft*, pengangkutan barang dari parkir pesawat menuju *storage area*, sampai dengan penerimaan barang oleh *consignee*. Semua kendala tersebut menyebabkan *Irregularities Cargo* terhadap jumlah kargo.

Saat proses *unloading aircraft* kendala yang terjadi adalah sering terjadinya barang tidak terangkut atau tertinggal di pesawat. Hal tersebut dikarenakan oleh jam penerbangan yang terlalu padat sehingga pekerja yang bertugas terburu-buru dan menyebabkan barang yang seharusnya diangkut menjadi tertinggal di pesawat. Pada akhirnya kendala tersebut menyebabkan *irregularities cargo* dalam hal *missing cargo*. Namun *missing cargo* itu sendiri tidak selalu murni barang hilang, ataupun barang yang tertinggal di pesawat namun *missing cargo* dapat disebabkan juga oleh parsial atau barang dengan nomor SMU (Surat Muatan Udara) yang sama namun tidak terangkut dalam satu penerbangan pesawat yang sama. Hal ini disebabkan karena *space* pesawat yang tidak memadai untuk melakukan pengangkutan pada penerbangan yang sama. Namun barang akan diprioritaskan untuk segera diberangkatkan dengan penerbangan selanjutnya. Pada proses pengangkutan barang dari parkir pesawat menuju *storage area* (gudang *incoming* DBM), kendala yang sering terjadi adalah kargo jatuh terseret oleh gerobak pengangkut barang. Hal ini menyebabkan *irregularities cargo* yaitu *damage cargo*, hal itu juga berpengaruh signifikan terhadap jumlah pengiriman kargo. Berikut ini adalah data terjadinya barang hilang dan rusak yang terjadi pada bagian *Incoming* SBU DBM:

Tabel 1. 1Data Irregularities Cargo Bulan Nov 2018 - Oktober 2021 Pada Incoming Cargo Domestik SBU DBM Kargo

No	Bulan	Jumlah kargo yang terkirim	Jenis Irregularities		Presentase Irregularity cargo
			MSCA	DMCA	
			(Missing Cargo)	(Damage Cargo)	
1	Nov-18	1890	67	12	0,042%
2	Des-2018	1982	77	0	0,038%
3	Jan- 2019	1568	65	10	0,047%
4	Feb-2019	1673	89	8	0,057%
5	Mar-2019	1892	58	19	0,040%
6	Apr-2019	1457	72	12	0,057%
7	Mei 2019	1886	78	9	0,046%
8	Jun-2019	1356	68	0	0,050%
9	Jul-2019	2342	89	6	0,040%
10	Agst- 2019	1679	88	14	0,060%
11	Sep-19	1934	90	8	0,050%
12	Oktbr-2019	2111	67	6	0,034%
13	Nov-19	1798	105	8	0,062%
14	Des-2019	2170	89	15	0,047%
15	Jan-2020	2231	110	4	0,051%
16	Feb-2020	1866	72	3	0,040%
17	Mar-2020	1782	83	9	0,051%
18	Apr-20	2167	66	17	0,038%
19	Mei-2020	2390	93	15	0,045%
20	Jun-2020	1923	70	15	0,044%
21	Jul-2020	1790	68	0	0,037%
22	Agst-2020	2451	91	23	0,046%
23	Sep-2020	1782	81	5	0,048%
24	Oktbr-2020	1679	88	8	0,057%
25	Nov-2020	2156	72	6	0,036%

26	Des-2020	1992	109	2	0,055%
27	Jan-2021	1972	65	17	0,041%
28	Feb-2021	2443	121	9	0,053%
29	Mar-2021	2310	70	0	0,030%
30	Apr-2021	2118	95	8	0,048%
31	Mei-2021	2189	53	5	0,026%
32	Jun-2021	1882	87	0	0,046%
33	Jul-2021	1902	102	11	0,059%
34	Agst-2021	2319	80	6	0,037%
35	Sep-2021	2219	64	20	0,037%
36	Oktbr-2021	1789	69	3	0,040%

Sumber: Incoming Domestik SBU Dharma Bandar Mandal (Januari-Mei, 2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi di *divisi incoming* telah mengakibatkan terjadinya *MSCA (Missing Cargo)* dan *DMCA (Damage Cargo)* dengan jumlah yang begitu besar yaitu sebanyak 3100 kasus dilihat dari data yang terkumpul selama tiga tahun terakhir ini. *Missing Cargo* menjadi kasus *irregularity* tertinggi dengan jumlah sebanyak 2911 kasus sedangkan *damage cargo* terjadi sebanyak 313 kasus. Dampak yang terjadi dari permasalahan tersebut tidak saja berdampak kepada proses pelayanan tetapi jauh dari itu juga berpengaruh terhadap jumlah pengiriman kargo, masalah tersebut dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian *Incoming* umumnya pelayanan yang diberikan oleh SBU DBM Kargo. Dampak terparah yang harus ditanggung oleh SBU DBM Kargo adalah berkurangnya atau bahkan hilangnya loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan *Air Freight* dari SBU DBM Kargo itu sendiri.

Kondisi inilah yang melatarbelakangi penulis dalam melakukan penelitian di PT Dharma Bandar Mandala, Bandung. Penelitian ini dilakukan agar penulis bisa memberikan usulan perbaikan untuk SBU Dharma Bandar Mandala Kargo dengan judul analisis faktor penyebab terjadinya *irregularity cargo (missing cargo dan damage cargo)* terhadap jumlah pengiriman *cargo* domestik (studi kasus PT Dharma Bandar Mandala - Bandung) sehingga mampu memberikan perbaikan yang akan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai terjadinya faktor penyebab *missing cargo* dan *damage cargo* terhadap jumlah pengiriman *cargo*, dapat diuraikan beberapa rumusan masalah:

1. Bagaimana pengaruh *irregularity cargo (missing cargo dan damage cargo)* terhadap jumlah pengiriman kargo?

2. Bagaimanakah hubungan *Missing Cargo*, *Damage Cargo* terhadap jumlah pengiriman *cargo*?
3. Alternatif apa saja yang diberikan untuk memperbaiki operasional sehingga bisa menekan tingkat *irregularities cargo*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pemecahan masalah penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Missing Cargo*, *Damage Cargo* terhadap jumlah pengiriman *cargo*
2. Mengetahui hubungan *Missing Cargo*, *Damage Cargo* terhadap jumlah pengiriman *cargo*
3. Untuk menentukan alternatif-alternatif yang diberikan untuk memperbaiki operasional sehingga bisa menekan tingkat *irregularities cargo*.

1.4. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka Penulis dapat menetapkan dan membatasi permasalahan penelitian pada PT Dharma Bandar Mandala Kargo (Bandung) yaitu sebagai berikut:

- a. Waktu pelaksanaan penelitian pada November 2019 - Mei 2021 hanya dilakukan pada PT Dharma Bandar Mandala Kargo.
- b. Permasalahan yang diteliti dan dianalisis hanya menyebabkan *irregularities cargo* yang terdiri dari *Missing Cargo* dan *Damage Cargo* terhadap jumlah pengiriman kargo.

1.5. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu sumber materi dalam penyusunan skripsi.
- b. Penulis dapat mengetahui secara menyeluruh proses bisnis dan aktivitas *divisi Incoming* di SBU DBM, Bandung.
- c. Penulis mendapatkan kesempatan yang sangat berharga untuk memperoleh pembelajaran dan pengalaman serta ikut berkontribusi positif di dalam usaha perusahaan untuk melakukan perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*).

2. Bagi Institusi

- a. Sebagai tolak ukur pembelajaran yang diterapkan kepada mahasiswa apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas mahasiswa tersebut.
- b. Sebagai bahan evaluasi seberapa jauh pencapaian penerapan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, dan sebagai bahan penilaian seorang mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan Kerja Praktek
- c. Sebagai tolak ukur untuk menghasilkan lulusan terbaik yang siap terjun ke dunia kerja mendatang.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Ikt berkontribusi positif dalam melaksanakan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) yang akan selalu dilakukan SBU DBM Kargo, Bandung.
- b. Ikt andil dalam mengevaluasi kinerja *divisi Incoming* SBU DBM Kargo, Bandung

4. Manfaat bagi Pembaca

Skripsi ini dapat dipergunakan sebagai referensi dalam pemecahan masalah yang akan datang. Di samping itu juga sebagai informasi menarik dalam melaksanakan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*).

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematis Penulisan laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang apa yang akan dibahas dalam laporan akhir proyek. Laporan tugas akhir ini agar bisa fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan ini berisikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat pemecahan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika Penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan Teori menjelaskan teori yang terkait dengan model pemecahan masalah yang digunakan dan langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian penulis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Ini berisi deskripsi model pemecahan masalah dan langkah-langkah yang digunakan penulis untuk menganalisis dan memecahkan masalah. Langkah-langkah pemecahan masalah meliputi langkah-langkah untuk memecahkan masalah dan diagram alur untuk memecahkan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data yang ditujukan untuk pemecahan masalah. Bab ini disertai dengan analisis dan pembahasan pemecahan masalah.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang data dan fakta yang telah diperoleh penulis dari hasil pengumpulan data dan fakta baik secara langsung maupun tidak langsung. Data yang di peroleh kemudian di olah dan di analisis untuk jadi acuan dalam penyelesaian masalah dengan menggunakan metode yang sudah di pilih sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dan tujuan penelitian, serta saran yang bersumber pada temuan pelaksanaan tugas akhir, pembahasan, dan kesimpulan hasil yang didapat.