

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Alat angkutan udara merupakan salah satu dari kemajuan dari teknologi yang populer dan pengiriman yang cepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen pada awalnya kegiatan pengangkutan muatan udara sering terbentur dengan terbatasnya daya angkut pesawat, jumlah pesawat, jadwal penerbangan, perizinan lintas antara negara serasat berbagai masalah lainnya seperti penanganan kargo sesuai prosedur (*cargo handling*).

Seiring dengan kemajuan teknologi kendala-kendala tersebut dapat diatasi sehingga kelancaran arus barang keluar dan masuk dapat terjaga dalam memenuhi kebutuhan baik pengirim maupun penerima, serta keuntungan yang diterima oleh negara yang bersangkutan.

Salah satu keuntungan pengangkutan melalui udara, selain kecepatan pengiriman sampai ketempat tujuan, ketepatannya pun boleh dikatakan lebih baik apabila dibandingkan dengan pengangkutan melalui laut dan darat. Ketepatan di sini mengacu pada tingkat keefektifan dan keefisienan pengiriman barang. Kemudian keamanan terhadap barang kirimanpun terjaga selama proses transportasi sehingga tetap dalam keadaan utuh dan tidak hilang.

Kargo merupakan barang kiriman kecuali benda-benda pos dan bagasi penumpang, baik yang diperdagangkan (ekspor-impor) maupun untuk keperluan lainnya (non komersial) dan dilengkapi dengan dokumen pengangkutan (surat muatan udara). Abad ini menjadi saksi terjadinya perekonomian global di mana persaingan antara perusahaan akan semakin ketat. Perusahaan di tuntutan memberikan pelayanan yang terbaik secara langsung atau tidak langsung kebaikan layanan tersebut akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelanggannya akan disampaikan pelanggan yang satu ke pelanggan yang lain secara berantai.

PT. *SDV Logistics Imagination East Timor* adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha penunjang kegiatan penerbangan di Bandara Udara Internasional Presidente Nicolau Lobato atau perusahaan yang memberikan jasa pelayanan *ground handling* (termasuk kargo) secara menyeluruh kepada *customer*, dalam hal ini penerbangan Internasional. Pelayanan kargo tidak jarang pula terjadi kesalahan-kesalahan/*irregularities* dalam penanganannya seperti *damage cargo* (kargo rusak), *delay cargo* (kargo terlambat) dan *missing cargo* (kargo hilang) dimana selain akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.*SDV Logistics Imagination East Timor* juga akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan (*negative image*) dari pelanggan jika tidak ditangani lebih cepat.

Permasalahan penanganan kargo di PT. *SDV Logistics Imagination East Timor*, kargo yang terlalu banyak dan berat kargo yang melebihi kapasitas membuat tempat penyimpanan tidak cukup dan dokumen penting hilang pada proses penerimaan itu termaksud *Irregularity*. Kargo yang dipackingsnya sering di temukan dalam keadaan rusak atau robek tapi belum dapat di pastikan isi kargo itu hilang atau tidak. Pada saat penerimaan kargo apabila di temukan packingsnya rusak maka segera difoto sebagai bukti sebelum dibawa ke tempat penyimpanan supaya diketahui bahwa kargo tersebut rusak sebelum datang ke tempat tujuan.

Pengangkutan kargo udara merupakan permasalahan yang cukup kompleks sehingga tidak mudah mengaplikasikan konsep optimasi pada permasalahan pengangkutan kargo. Sedangkan pada permasalahan pengangkutan kargo udara, kapasitas dari *space* yang tersedia untuk pengangkutan kargo udara sulit diketahui secara pasti oleh pihak *carrier*.

Hal ini karena pemesanan *space* memperhitungkan dimensi berat dan juga volume kargo yang nilai sebenarnya dari berat dan volume kargo itu baru diketahui sesaat sebelum kedatangan pesawat. Jika ternyata berat dan volume pengiriman kargo yang diterima itu melebihi kapasitas yang tersedia maka akan ada kargo yang harus *unloaded*.

Kesalahan-kesalahan (*irregularity*) ini bisa disebabkan oleh faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Faktor *internal* tersebut meliputi sumber daya manusia (SDM), proses *Unloading* dan *storage*. Kesalahan *eksternal* bisa meliputi antara lain kesalahan *builk up* dari bandara *origin*, kesalahan tata letak di pesawat dan penyebab lainnya, Jadi banyak faktor yang bisa menjadi penyebab terjadinya *irregularity* tersebut.

Maka dari itu perlu adanya cara untuk mengatasi hal tersebut. Hal yang dapat dilakukan oleh *PT.SDV Logistics Imagination East Timor* adalah dengan melakukan pengendalian kualitas kargo dengan baik menggunakan Metode *Seven Tools* dan Analisis Six Sigma serta Kaizen. Dengan pengendalian kualitas yang tepat diharapkan perusahaan tersebut meminimalisirkan adanya *irregularity* pada kargo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah yang diangkat adalah jenis *Irregularity* apa aja yang terjadi pada penanganan kargo pada *PT.SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Persidente Nicolau Lobato. Bagaimana pengendalian kualitas kargo untuk menentukan rencana tindakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kargo dengan Metode *Seven Tools* dan Analisis Six Sigma serta Kaizen.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini hal.hal yang menjadi batasan permasalahan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada *PT.SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Persidente Nicolau Lobato.
2. Penelitian hanya membahas tentang pengendalian kualitas pada kargo.
3. Data yang dijadikan objek penelitian adalah data histori *kargo* yang bersifat general kargo pada *PT. SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Persidente Nicolau Lobato
4. Penelitian tidak membahas pembiayaan pada *kargo*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pemecahan masalah terhadap penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya ketidak sesuaian (*Irregularity*) kargo pada pelayanan kargo di *PT. SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Persidente Nicolau Lobato
2. Mengetahi tingkat *irregularity* kargo pada *PT.SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Persidente Nicolau Lobato
3. Mengetahui tingkat sigma di *PT. SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Presidente Nicolau Lobato
4. Memberikan saran perbaikan terhadap factor penyebab terjadinya ketidaksesuaian (*Irregularity*) dalam upaya mengendalikan kualitas pelayanan kargo.

1.5 Manfaat Penelitian.

Manfaat dari penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Bagi Penelitian
 - a. Penelitian ini dapat mengetahui lebih mendalam mengenai praktek langsung di dunia kerja, serta dapat membandingkan dan memahami konsep-konsep, teori, dan penerapan mata kuliah.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai bahan informasi pada *PT.SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Persidente Nicolau Lobato sehingga dapat melakukan perbaikan pada proses pelayanan kargo supaya tidak terjadi *lagi irregularity* dan selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar opesional yang telah ditetapkan dan juga dapat memenuhi harapan atau keinginan dari konsumen.
 - b. Sebagai masukan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayaan.

3. Bagi Akademik
 - a. Memenuhi persyaratan akademik.
 - b. Sebagai bahan pembandingan dalam penulisan di masa mendatang.
4. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Sebagai wacana dan kajian untuk penelitian yang sejenis agar dapat membuat penelitian yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran singkat mengenai materi yang dibahas dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori dan konsep yang relevan dengan model yang digunakan, untuk pemecahan masalah dan digunakan sebagai pedoman berpikir pada penelitian ini, seperti pengendalian kualitas, kargo ,jenis-jenis kargo, gudang, *irregularity kargo*, pelayanan kargo termasuk di dalamnya teori mengenai metode pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, berisi penjelasan langkah-langkah yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian meliputi tahapan-tahapan penelitian dan penjelasan tiap tahapan secara ringkas disertai dengan diagram alir.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data-data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan dan data akan diolah berdasarkan metode yang telah ditentukan.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai pembahasan/ulasan/pendapat dan perbaikan beserta hasilnya terhadap topik yang diamati ataupun permasalahan yang terjadi Pelayanan kargo pada *PT.SDV Logistics Imagination East Timor* di Bandar Udara Presidente Nicolau Lobato.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang uraian kesimpulan dari perumusan atas dasar hasil pembahasan dari bab-bab sebelumnya, dan saran yang berisikan tentang anjuran, yang menyangkut aspek operasional, yang bersifat membangun.