

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Logistik merupakan bagian dari proses rantai pasok yang berfungsi, merencanakan, melaksanakan, mengontrol secara efektif, efisien proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan dan informasi mulai dari titik awal (*point of origin*) hingga titik konsumsi (*point of consumption*) dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen. Berdasarkan pengukuran indeks kinerja logistik yang dilakukan oleh World Bank tahun 2014, kinerja logistik Indonesia berada di urutan ke 53 dari 160 negara, masih tertinggal dari negara – negara ASEAN seperti Singapura, Malaysia, Thailand, dan Vietnam. Dalam cetak biru pengembangan sistem logistik nasional, pemerintah merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja sistem logistik nasional diantaranya peningkatan infrastruktur transportasi multimoda dimana optimalisasi *Dry Port* menjadi salah satu program yang direncanakan.

Dengan berkembangnya kegiatan perekonomian juga menjadi salah satu faktor dibangunya *Dry Port*. Karena kegiatan ekspor dan impor yang merupakan kegiatan utama dalam pendistribusian barang, dan keberadaan industri – industri di wilayah *hinterland*. Konsep Pelabuhan darat (*Dry Port*) yang berfungsi seperti Pelabuhan laut pada umumnya, sebagai penunjang kegiatan ekspor dan impor barang serta komoditas yang dihasilkan menyebabkan harus ada penunjang pendistribusian barang dalam transportasi multi moda. (MP3EI)

Dunia industri yang semakin pesat berubah, telah memunculkan konsekuensi secara langsung pada peningkatan persaingan antar perusahaan. Sementara masyarakat konsumen mulai beralih menjadi masyarakat yang semakin kritis sehingga menimbulkan semakin tingginya tuntutan untuk mendapatkan produk atau jasa yang berkualitas. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Oleh karenanya evaluasi maupun perbaikan kualitas produk jasa menjadi sangat penting dilakukan jika perusahaan ingin tetap eksis di mata pelanggannya.

Karena aktivitas utama *dry port* adalah melakukan penanganan dan pengiriman kontainer, maka infrastrukturnya harus lengkap dan terjamin. Kualitas akses dari dan ke *dry port*, dan kualitas jalan raya ataupun jalur kereta api sangat menentukan kualitas kinerja *dry port*. Salah satu *Dry Port* yang dimiliki oleh Indonesia adalah Cikarang *dry port*. Cikarang *dry port* ini sendiri dibangun untuk menyederhanakan akses antara Pelabuhan dengan *hinterland* (misalnya Kawasan industri), serta mengurangi kemacetan di pelabuhan Tanjung Priok. Seiring dengan pertumbuhan perdagangan, perkembangan negara-negara industri baru, telah memberi kontribusi pada pengembangan konsep *dry port*. Konsep ini didasarkan pada gagasan bahwa tidak semua kegiatan industri dan ekonomi harus dilakukan dekat dengan pelabuhan, tapi infrastruktur yang baik dan simpul-simpul di daratan dapat membantu untuk mengakomodasi pertumbuhan sektor perdagangan dan industri, serta dapat mengembangkan kawasan *hinterland*. (Reni Puspitasari 2015)

Cikarang *Dry Port* (CDP) telah memberikan layanan satu atap untuk penanganan kargo serta logistik untuk ekspor dan impor internasional, demikian pula untuk distribusi domestik (Jababeka, 2013). CDP menyediakan pelabuhan serta jasa logistik yang terintegrasi dengan puluhan perusahaan logistik dan *supply chain*.

Namun sekarang cikarang *dry port* seperti mati suri, banyak konsumen yang lebih memilih menggunakan transportasi darat dari pelabuhan Tanjung Priok menuju tempat tujuannya. Disini penulis mencoba mencari atribut dan kinerja pelayanan Cikarang *dry port* agar fungsinya kembali seperti disaat perancangannya. Salah satu cara untuk mengukur kinerja pelayanan jasa dengan menggunakan metode *servqual* dan IPA dengan mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Atribut kinerja apa saja yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas kinerja CDP ?
2. Atribut kinerja apa saja yang harus ditingkatkan oleh CDP ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilihat rumusan masalah yang telah dijelaskan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas kinerja CDP.
2. Mengetahui atribut kinerja apa yang harus ditingkatkan oleh CDP.

1.4 Manfaat Penelitian

Dilihat dari tujuan penelitian maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti :
Menambah wawasan bagi peneliti mengenai kualitas kinerja Cikarang *dry port*.
2. Bagi perusahaan :
Memberikan informasi bila nanti ada kekurangan atau tambahan masukan dalam peningkatan kinerja Cikarang *dry port*.
3. Bagi Masyarakat :
Menambah referensi bagi para pembaca atau pengamat mengenai pengukuran kinerja Cikarang *dry port* dengan metode *servqual*.
4. Bagi Perguruan Tinggi STIMLOG :
Sebagai sarana untuk mengimplementasikan tentang ilmu dan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan berlangsung berupa sumbangan pemikiran dalam ilmu yang ada di dalam penelitian khususnya dalam permasalahan mengukur kualitas layanan dengan metode *servqual* dan metode IPA.

1.5 Batasan Penelitian

Agar tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai peneliti dan tidak memperluas bahasan yang akan diulas, maka diperlukan adanya pembatasan pada lingkup penelitian. Batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian tugas akhir ini dilakukan hanya di Cikarang *dry port*.
2. Penelitian ini hanya meneliti CDP sebagai penanggung jawab *dry port*.
3. Metode yang digunakan hanya dengan metode *servqual* dan IPA.
4. Tidak membahas secara teknis mengenai perubahan pada sistem.

1.6 Lokasi Penelitian

Gambar 1. 1 Peta Lokasi Penelitian



(Sumber : www.Cikarangdryport.com)

Cikarang *dry port* terletak di kota Jababeka di Cikarang, tepatnya di Kec. Cikarang Utara, Kab Bekasi, Jawa Barat Indonesia. Luas Cikarang *dry port* yaitu 200 hektar.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini yang terdiri dari Pendahuluan, Landasan Teori, Metodologi Penelitian, Pengumpulan dan Pengolahan Data, Analisis dan Hasil Laporan Tugas Akhir, serta Kesimpulan dan Saran.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan konsep dasar penyusunan tugas akhir ini seperti, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, lokasi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori – teori yang menjadi landasan pada penelitian seperti, hasil – hasil penelitian dari peneliti sebelumnya, referensi dan definisi teori yang berhubungan atau relevan dan akan digunakan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan alur kerja atau langkah – langkah dan metode yang akan digunakan, disusun secara teratur dengan menggunakan *flowchart*.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan bagaimana cara mengumpulkan data yang akan diolah, dan cara mengolah data yang sudah diperoleh menggunakan metode yang sudah dipilih.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan hasil pengolahan data. Menjawab rumusan masalah dari hasil pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil analisis dan pembahasannya. Saran juga ditujukan untuk perusahaan, penelitian selanjutnya, dan untuk penulis itu sendiri.