BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi yang sudah menjadi tuntutan terhadap sistem perusahaan saat ini, menjadi agenda prioritas yang harus dilaksanakan oleh perusahaan dalam mengukur kemajuan perusahaan tersebut. Tuntutan ini berawal dari banyaknya sorotan terhadap pelayanan yang lebih mudah dan sesuai dengan harapan masyarakat. Keluhan terhadap pelayanan yang dinilai lamban, berbelit-belit, tidak efektif, inefisien serta jauh dari transparan seakan telah melekat di mata masyarakat. Dalam hal pelayanan, perusahaan perlu menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. Dalam kaitan dengan kapasitas dan akuntabilitas sebuah perusahaan, kondisinya masih banyak dikeluhkan akibat sistem pelayanan yang terbilang rumit. Bahkan, dalam kondisi yang lebih parah, tingkat minat konsumen saat ini terhadap produk yang ditawarkan sebuah perusahaan mampu diukur melalui mudah atau tidaknya produk tersebut di akses.

Pesatnya perkembangan teknologi telah mengantarkan manusia ke era baru perindustrian yaitu industri 4.0 telah menjadi rahasia umum bahwa perkembangan teknologi di era ini memberikan banyak dampak positif bagi bidang industri Perusahaan (Enstayn dkk., 2021). Banyaknya *website*, sistem, dan teknologi baru yang mendukung aktivitas Perusahaan yang terus bermunculan, mulai dari yang sangat mendasar seperti aplikasi pemrosesan data, beranjak ke sistem yang dapat membantu pengambilan keputusan, hingga teknologi kecerdasan buatan yang sangat fenomenal.

Saat ini dengan adanya perkembangan teknologi perusahan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi (Kaban, 2020). Berdasarkan hal tersebut pentingnya teknologi dalam pengembangan inovasi pelayanan menjadi salah satu pokok utama yang menentukan arah laju perusahaan dalam menyongsong kemajuan.

Selain dengan perkembangan teknologi, sistem informasi juga mengalami perkembangan kian pesat dengan diintegrasikannya teknologi di dalam pemanfaatan sistem informasi, pengintegrasian tersebut diharapkan mampu menghasilkan suatu bentuk dalam pemanfaatan sistem yang efektif dan efisien. Peranan itu sendiri sangat membantu dalam pengelolaan data, penyimpanan data sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat, dengan adanya sistem informasi ini maka akan mengurangi kesalahan dalam bekerja yang lebih efisien serta mempermudah memproses informasi yang dibutuhkan sehingga informasi yang akan disebarkan dapat lebih mudah, lengkap, jelas dan cepat.

Masalah yang sering sekali dihadapi oleh suatu perusahaan ialah ketidakmampuan suatu perusahaan untuk menghadapi persaingan yang ada didalam pasarnya. Hal ini terjadi dikarenakan perusahaan tersebut terlalu fokus pada faktor lingkungan dan faktor perubahan yang terjadi. Beberapa perusahaan sering meniru model bisnis yang digunakan oleh perusahaan lain dengan menghiraukan penyesuaian terlebih dahulu. Sebagaimana diketahui bahwa setiap bisnis memiliki keunikannya masing-masing oleh karena itu dibutuhkan model bisnis tersendiri untuk setiap perusahaan. Karena itu agar sebuah perusahaan dapat bersaing, maka perusahaan itu harus memperhatikan proses desain model bisninya.

Pada sisi lain, inovasi terhadap dunia digital masih sebatas dipahami sebagai upaya memindahkan konten ke *platform* media digital. Padahal sebagai

sebuah metode pengembangan digital sebenarnya melibatkan strategi produksi hingga pengukuran dampak terhadap bisnis, hal ini mengindikasikan bahwa sebenarnya perusahaan yang ada diindonesia masih berada di fase perpindahan menuju pemasaran secara digital sebagaimana terjadi pada beberapa perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi. Inovasi yang dapat diterapkan yaitu inovasi yang melakukan pembaharuan yang sudah ada bertujuan untuk lebih maju atau lebih baik dari sebelumnya (Muhammad & Kalsum, 2023).

Salah satu industri perusahaan yang juga memiliki peran penting dalam membangun perdagangan global ialah industri yang bergerak di bidang pelayaran. Berdasarkan artikel Bisnis Tempo, perkembangan perusahaan yang bergerak dibidang kapal laut mengalami peningkatan selama 5 tahun terakhir. Saat ini jumlah perusahaan perkapalan di Indonesia sendiri telah mencapai 4059 perusahaan. Selain karna unsur bisnis yang menguntungkan, banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang ini berdasarkan adanya asas *cabotage* atau hak eksklusif yang di miliki sebuah negara untuk menetapkan peraturan perundang-undangan sendiri dalam bidang darat, air dan udara pada lingkup wilayahnya (Carmelita, 2019).

Industri pelayaran yang bergerak dibidang pelayaran yang pula tak luput dari perlunya inovasi ialah perusahaan yang bergerak dibidang bongkar muat atau *stevehording*. Perlunya inovasi dalam bidang ini ialah wujud dari integrasi perusahaan dalam meningkatkan kredibilitas perusahaan. Pentingnya pemanfaatan teknologi dalam sistem bongkar muat dilakukan agar mencegah terjadinya kesalahan baik bagi konsumen maupun pihak perusahaan. Selain itu dengan adanya inovasi pelayanan mampu memberikan perubahan dalam

efisiensi aktivitas operasional dan meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan (Suwanda dkk., 2022).

PT. Makassar Jaya Samudera merupakan salah perusahaan yang bergerak dibidang pelayaran. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari PT. Samudera Indonesia. PT. Makassar Jaya Samudera sendiri memiliki salah satu fokus kerja pada bagian *Stevehording* atau bongkar muat. Berdasarkan artikel *freighthub.co* PT. Makassar Jaya Samudera, didirikan di Jakarta, Indonesia pada tahun 1953, merupakan perusahaan pengiriman dan logistik terintegrasi dengan konektivitas global. Selama bertahun-tahun, PT. Makassar Jaya Samudera telah memupuk reputasi yang dapat diandalkan baik lokal maupun internasional dengan terus meningkatkan kapasitas operasionalnya, memastikan rangkaian layanan yang komprehensif di bawah satu atap.

Permasalahan yang saat ini terjadi pada PT. Makassar Jaya Samudera sendiri ialah kurangnya pengoptimalan dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi sehingga mengakibatkan terkendala pada penyimpanan data perusahaan yang telah berkerja sama dengan PT. Makassar Jaya Samudera, selain itu kurang optimalnya pelayanan *steveholder*. Hal ini kemudian menjadi dampak yang signifikan dalam pemasaran itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan pula bahwa penyampaian informasi berupa data perusahaan dalam pelayanan masih dilakukan secara manual dan tidak memerhatikan penggunaan sistem informasi yang mampu menjangkau lebih luas. PT. Makassar Jaya Samudera saat ini merupakan salah satu perusahaan terkemuka yang seharusnya mampu menerapkan inovasi berbasis teknologi dalam jaringan agar mampu memberikan akses yang lebih luas lagi dengan tujuan menciptakan perusahaan yang lebih baik dan maju kedepannya.

Terkait permasalahan tersebut, maka penulis kemudian berencana untuk melakukan penelitian pada PT. Samudera Indonesia pada salah satu anak Perusahaannya yang bergerak pada bagian bongkar muat. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul ”Inovasi Pelayanan Bongkar Muat Perkapalan PT. Makassar Jaya Samudera”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana pengembangan dan implementasi Inovasi Pelayanan Bongkar Muat Perkapalan PT. Makassar Jaya Samudera?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada fakta dan rumusan masalah penelitian, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ialah untuk mengetahui implementasi mengembangan Inovasi Pelayanan Bongkar Muat Perkapalan PT. Makassar Jaya Samudera.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti terbagi atas dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1. Manfaat Teoritis
   a) Bagi Penulis

      Dapat menambah pengetahuan penulis mengenai inovasi pelayanan yang sesuai dengan sistem bongkar muat kapal. serta digunakan untuk menambah ilmu serta wawasan dalam pengembangan inovasi pelayanan terutama pada Sistem Bongkar Muat Kapal.

   b) Bagi Masyarakat

Untuk memberi masukan pemikiran mengenai pentingnya Inovasi Pelayanan yang berbasis teknologi demi kemudahan akses pelayanan.

c) Bagi Lembaga Pendidikan

Proposal ini diharap mampu memberikan pengetahuan yang menunjang bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan dan juga sebagai sumber dasar penelitian kedepannya.

2. Manfaat Praktis

Skripsi ini juga diharapkan berguna sebagai sumbangan terhadap ilmu pengetahuan di bidang Inovasi Pelayanan dan proses bongkar muat perkapalan, Khusus sebagai perkembangan pengetahuan dalam melakukan penelitian lebih mendalam selanjutnya.