

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu komponen penting dari sistem transportasi laut untuk negara kepulauan seperti Indonesia adalah pelabuhan (Misliah dan Zulkifli, 2013). Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan /atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (permenhub RI nomor PM 72 tahun 2017 pasal 1). Pelabuhan memiliki peranan yang penting dalam perekonomian negara untuk menciptakan pertumbuhan ekonominya (Mukminin, 2010).

Pelabuhan Sunda Kelapa adalah salah satu pelabuhan yang dikelola oleh PT. Pelindo II yang tidak disertifikasi *International Ship and Port Security* karena sifat pelayanan jasanya hanya untuk kapal antar pulau. Pelabuhan Sunda Kelapa terletak di Teluk Jakarta, merupakan pelabuhan tua bernilai sejarah tinggi. Dari segi ekonomi, pelabuhan ini sangat strategis karena berdekatan dengan pusat-pusat perdagangan di Jakarta seperti Glodok, Pasar Pagi, dan Mangga Dua. Sebagai pelabuhan antar pulau, dan pelayaran rakyat Pelabuhan Sunda Kelapa ramai dikunjungi kapal-kapal berukuran 1400-2200 GT. Pelabuhan Sunda Kelapa kini merupakan pelabuhan bongkar muat barang dan peti kemas. Komoditas yang diangkut selain kayu, juga bahan kebutuhan pokok, barang kelontong, bahan bangunan (annual report pt. pelindo II).

Seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi, sarana dan prasarana pelabuhan dituntut agar dapat mengikuti peningkatan kegiatan di pelabuhan. Disamping peningkatan infrastruktur, kualitas pelayanan juga mempengaruhi daya saing pelabuhan.

Dalam mengantisipasi persaingan yang ketat diantara pelaku bisnis bongkar muat, maka PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa terus menjaga kualitas pelayanan dan melakukan pengelolaan aset dengan baik. Pengelolaan aset mewujudkan tujuan

perusahaan melalui pelayanan. Adapun pengelolaan aset yang dimaksud adalah meliputi evaluasi fasilitas dan sarana dalam menunjang kegiatan bongkar muat, sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, serta proses operasional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dari informasi yang didapatkan, Indeks Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia Cabang Sunda Kelapa secara total adalah 4,62 pada tahun 2020 (laporan survei kepuasan pelanggan tahun 2020 PT. Pelabuhan Indonesia II). Dengan menggunakan skala likert 1-5, indeks tersebut dikategorikan sangat puas. Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan tahun 2020 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan tahun 2019 yaitu sebesar 4,65. Adapun aspek yang dinilai dalam survei kepuasan pelanggan adalah aspek peralatan bongkar muat sudah tersedia, proses bongkar muat dilakukan memenuhi standar, lapangan/ gudang yang tersedia, kondisi fisik dan akses jalan di dalam area pelabuhan dalam keadaan baik, fasilitas lainnya (rambu-rambu, marka, lampu penerangan) sudah memadai, nota tagihan diterbitkan sesuai pelayanan yang diberikan, pembayaran tagihan dapat dilakukan pelanggan dengan mudah, penampilan petugas rapih dan bersih, petugas bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan, petugas dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, petugas berkomunikasi dan mudah dihubungi, serta petugas siap membantu jika ada permasalahan yang dihadapi oleh pengguna jasa/ pelanggan.

Selain informasi terkait indeks kepuasan pelanggan, diperoleh juga informasi bahwa masih terdapat pelayanan yang belum memenuhi harapan dan keinginan pelanggan diantaranya beberapa keluhan dari pelanggan terkait tagihan nota tidak sesuai dengan kegiatan bongkar muat dilapangan dan beberapa jalan yang mengalami kerusakan.

Berdasarkan hal tersebut peningkatan kepuasan pengguna jasa terhadap layanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa dari semua sisi baik fasilitas dan sarana, SDM serta operasional sangat diperlukan untuk membuat kepercayaan pelanggan terjadi dan berdampak pada semakin besarnya kemajuan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa. Dari uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisa persepsi dan harapan pelanggan dengan metode *Services Quality (SERVQUAL)* untuk mengukur kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa. Metoda *SERVQUAL* dapat digunakan untuk mengklasifikasikan layanan

perusahaan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (bukti langsung/*tangibles*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*emphaty*). Hasil pengukuran kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan dievaluasi dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Kemudian berdasarkan pengukuran kesenjangan (*gap*) dan QFD, dilanjutkan dengan penyusunan strategi-strategi yang sebaiknya dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang akan diteliti dalam tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta faktor prioritas yang perlu mendapat perhatian khusus dari kualitas pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa berdasarkan aspek *service quality*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap aktivitas pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa berdasarkan aspek *service quality*?
3. Apa saja langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperbaiki/meningkatkan kualitas layanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab pertanyaan penelitian , maka perlu dibagi menjadi beberapa tujuan penelitian agar mudah mengukur capaian penelitian. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta faktor prioritas yang perlu mendapat perhatian khusus dari kualitas pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa berdasarkan aspek *service quality*.

2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aktivitas pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa berdasarkan aspek *service quality*.
3. Mengembangkan langkah-langkah perbaikan/peningkatan kualitas layanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.

1.4. Batasan Penelitian

1. Lokasi penelitian dan pengambilan data hanya pada kegiatan bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.
2. Responden adalah pelanggan bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.
3. Kegiatan bongkar muat dilakukan 2021.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti sendiri diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman terkait kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa berdasarkan aspek *service quality*.
2. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat bagi PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa dalam pemberian layanan jasa bongkar muat.
3. Bagi pihak akademis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penulisan ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan diuraikan pembahasan mengenai : latar belakang, pertanyaan peneliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan tentang landasan teoritis dalam pelaksanaan penelitian ini. Sumber-sumber pustaka yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dari buku, jurnal atau sumber lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian rinci mengenai metode penelitian, sumber data, jenis dan teknik pengambilan data, instrument penelitian, penyebaran kuisioner, metode analisis data, dan waktu pelaksanaan penelitian.