

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia, dengan letaknya strategis karena berada diantara dua benua dan dua samudra, mempunyai peran penting dalam perdagangan dunia. Dalam berkembangnya dunia usaha yang disertai dengan kemajuan teknologi yang mengakibatkan semakin tajamnya tingkat persaingan, baik pada perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa, untuk menghadapi hal ini memaksa setiap perusahaan terus-menerus meningkatkan kualitas produk atau jasanya agar dapat bersaing.

Sebagai negara kepulauan, peranan pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antarpulau maupun antarnegara.

Pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah pelayanan terhadap kapal dan pelayanan terhadap muatan (barang dan penumpang). Secara teoritis, sebagai bagian dari mata rantai transportasi laut, fungsi pelabuhan adalah tempat pertemuan (*interface*) dua moda angkutan atau lebih serta *interface* berbagai kepentingan yang saling terkait. Barang yang diangkut dengan kapal akan dibongkar dan dipindahkan ke moda lain seperti

moda darat (truk atau kereta api). Sebaliknya barang yang diangkut dengan truk atau kereta api ke pelabuhan bongkar akan dimuat lagi ke kapal. Oleh sebab itu berbagai kepentingan saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, bea cukai, imigrasi, karantina, syahbandar dan pusat kegiatan lainnya. Atas dasar inilah dapat dikatakan bahwa pelabuhan sebagai salah satu infrastruktur transportasi, dapat membangkitkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelanggan merupakan hal yang menonjol sekaligus merupakan salah satu kunci keberhasilan, peranannya menjadi lebih besar dan bersifat menunjukkan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam usaha yaitu bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan. Hal ini merupakan suatu pendekatan dalam strategi pemasaran dengan jalan mencari tahu terlebih dahulu tentang faktor-faktor yang diharapkan pelanggan membuat semua orang sadar akan pentingnya hal tersebut dan meninjau kembali proses pelayanan. Persaingan yang timbul tidak hanya dari segi mutu dan jumlah produk saja, tetapi juga dalam sistem layanan yang serba cepat dan memuaskan.

Keberhasilan dipengaruhi oleh strategi dengan beberapa faktor yaitu riset dan analisa pasar, keputusan tentang produk, penetapan harga, promosi dan distribusi (*marketing mix*). Dalam dunia global, jumlah pemilihan jasa dan gaya bersaing akan berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan konsumen, perubahan pola bersaing global tersebut mutlak memerlukan analisis terhadap segala kekuatan lingkungan yang mempengaruhi perubahan secara berkesinambungan. Dalam hal ini, penetapan harga dan kualitas pelayanan perlu diutamakan guna menarik konsumen untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan serta agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, hal itu dapat berpengaruh pada keputusan konsumen dalam menggunakan jasa tersebut.

PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan. Pelabuhan di ibukota Jawa Timur ini merupakan poros pertumbuhan ekonomi Kawasan Timur Indonesia (KTI). Pelabuhan Tanjung Perak merupakan pelabuhan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Dengan letak geografis yang strategis itulah, kapal - kapal pelayaran internasional cenderung mengunjungi pelabuhan ini sebagai tempat akumulasi dan distribusi barang yang lebih efisien di Kawasan Timur Indonesia. Pesatnya perkembangan Pelabuhan Tanjung Perak saat ini tidak lepas dari dukungan potensi *hinterland* diantaranya Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat, Bali dan pulau - pulau lainnya yang dikenal kaya akan hasil tambang, pertanian, perkebunan, hasil hutan dan hasil - hasil laut lainnya. Menurut UU No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maksud dan tujuan Persero adalah menyediakan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat serta mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan. Hal ini menugaskan Pelabuhan Tanjung Perak dapat menyelenggarakan usaha yang bertujuan memberikan penyediaan jasa kepelabuhanan yang berkualitas berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat.

PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya khususnya terminal Nilam serbaguna merupakan salah satu terminal yang melayani kegiatan bongkar dan muat petikemas domestik untuk menunjang ketersediaan logistik di kawasan timur Indonesia. Terminal Nilam merupakan salah satu terminal yang melakukan kegiatan bongkar dan muat menggunakan *Container Crane* (CC) sehingga kegiatan yang dilakukan tergolong cepat dan efisien.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-

benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam keputusan pembelian konsumen sebab jika perusahaan tidak tepat dalam memutuskan harga serta memberikan kualitas pelayanan maka hal tersebut dapat berpengaruh pada daya tarik konsumen sehingga mengurangi ketertarikan konsumen dalam melakukan jasa pada PT. TERMINAL NILAM, konsumen sangat selektif dalam memilih jasa ditinjau dari segi harga dan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan.

Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan penting adanya terutama kepercayaan pada kualitas pelayanan serta harga juga menjadi salah satu pertimbangan utama bagi konsumen, oleh karena itu jika keduanya seimbang maka daya ketertarikan konsumen tinggi dan konsumen tidak ragu dalam menggunakan jasa tersebut.

Pada umumnya produk jasa khususnya jasa transportasi banyak ditawarkan oleh semua pengusaha dipasarkan dengan bermacam-macam jenis dan kegiatan yang sesuai dengan perkembangan transportasi laut, sehingga manajemen PT. TERMINAL NILAM dituntut untuk memberikan inovasi baik dari kualitas pelayanan maupun jasa yang diberikan yang membedakan usaha transportasi laut dengan pesaing sehingga konsumen terpengaruh untuk memakai jasa transportasi laut di PT. TERMINAL NILAM. Adapun kembalinya konsumen berarti konsumen merasa puas dengan kualitas yang diberikan.

Menurut Kolter (2010) dimensi kualitas jasa terdiri dari : (1) *Tangible* (wujud nyata) seperti peralatan sarana dan perlengkapan , (2) *Reliability* (keandalan) seperti keahlian karyawan dalam melayani pelayanan jasa , (3)

Responsiveness (daya tanggap) seperti memberikan informasi kepada pengguna jasa, (4) *Assurance* (jaminan) seperti kepastian biaya sesuai dengan SOP, (5) *Empathy* (empati) seperti memperlakukan dan melayani pengguna jasa dengan baik. Sedangkan Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.

Berkaitan dengan dimensi kualitas jasa, menurut hasil pengamatan terdapat beberapa 5 (lima) dimensi pada jasa pelayanan petikemas. Salah satunya adalah yang pertama *Tangible* (bukti fisik) seperti peralatan sarana dan perlengkapan yang representatif dan seringkali menjadi faktor dalam pelayanan jasa petikemas. Berikut kami sajikan tabel data mengenai peralatan sarana dan perlengkapan pelayanan jasa petikemas :

Tabel 1.1

Data kondisi fasilitas peralatan sarana dan perlengkapan

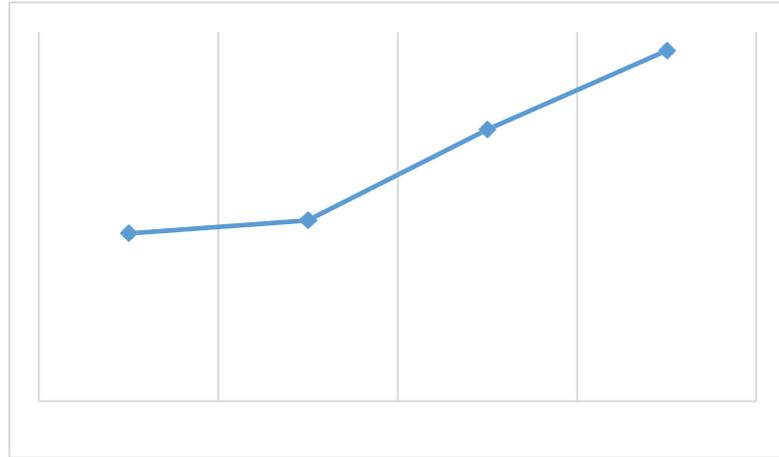
No	Nama	Jumlah	Kondisi	Keterangan
1	CC (<i>Container crane</i>)	2 Unit	90%	Sangat Baik
2	RTG (<i>Rubber Tyred Gantry</i>)	6 Unit	90%	Sangat Baik
3	<i>Reach Staker</i>	2 Unit	80%	Baik
4	<i>Plug Refeer</i>	48 Unit	90%	Sangat Baik
5	Luas Lapangan Penumukan	34.880 m ²	100%	Sangat Baik

Sumber: hasil pengamatan dilapangan Terminal Nilam 28 Juni 2019

Dari tabel 1.1 diatas kita dapat mengetahui bagaimana kondisi peralatan sarana dan perlengkapan di Terminal Nilam guna penunjang kegiatan pelayanan jasa petikemas yang ternyata kondisinya saat ini masih sangat baik dan perawatannya masih sangat terjaga demi kelancaran dan kepuasan pengguna jasa. Hal ini tentu akan berpengaruh dengan kinerja petugas dalam kegiatan B/M petikemas yang bergantung pada kondisi peralatan sarana dan perlengkapan yang tersedia, sehingga apabila kinerja petugas tidak maksimal tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Dimensi kedua yakni *Reliability* (Keandalan) yang berarti berkaitan dengan melayani permintaan pengguna jasa dalam melakukan pelayanan jasa

yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berikut kami sajikan grafik data tentang pengguna jasa yang menggunakan layanan jasa di Terminal Nilam :



Sumber : Laporan Pengguna jasa Terminal Nilam per pelayaran

Grafik 1.1
Data Laporan Pengguna Jasa di Terminal Nilam Perode Januari-Desember 2015 sampai November 2018.

Dari grafik 1.1 diatas kita dapat mengetahui banyaknya presentase jumlah pengguna jasa di Terminal Nilam. Hal ini tentunya dapat dilihat sebagai acuan bagaimana perusahaan pelayaran yang menggunakan layanan jasa di Terminal Nilam apakah selalu konsisten atau tidak untuk memakai jasa pelayaran yang diberikan di Terminal Nilam.

Dimensi ketiga *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang berarti kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas agar kritik dan saran yang diberikan bisa tersampaikan dengan baik dan juga menjadi motivasi bagi perusahaan untuk menindak lanjuti masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa demi kelancaran perusahaan dalam melayani pelayanan jasa. Berikut kami sajikan tabel data tentang data tindak lanjut keluhan pengguna jasa di Terminal Nilam :

Tabel 1.2

Data Tindak Lanjut Keluhan Pengguna Jasa di Terminal Nilam

Tahun	Jumlah Keluhan	Tindak Lanjut	Keterangan
2016	10	Selesai	100%

Tahun	Jumlah Keluhan	Tindak Lanjut	Keterangan
2017	6	Selesai	100%
2018	3	Selesai	100%

Sumber: Laporan data keluhan pelanggan Terminal Nilam

Dimensi keempat *Assurance* (Jaminan) yang berarti kepastian dalam memberikan informasi biaya yang akan dibayar oleh pengguna jasa khususnya petikemas *refeer* untuk menumbuhkan rasa percaya untuk para pelanggan kepada perusahaan. Dan karyawan yang ahli dan berpengalaman serta tanggung jawab dalam melayani dan mampu menjawab semua pertanyaan pengguna jasa. Berikut kami sajikan tabel data tentang besaran tarif *refeer* yang sudah ditetapkan :

Tabel 1.3
Besaran Tarif *Refeer Plug* (Paket) mulai *plugging* s.d *unplugging*
serta monitoring suhu petikemas

No	URAIAN	SATUAN	TARIF
1	PETIKEMAS 20'	SHIFT 8 JAM	Rp.180.000
2	PETIKEMAS 40'	SHIFT 8 JAM	Rp.220,000

Sumber: data yang diambil di Terminal Nilam 28 Juni 2019

Dari tabel 1.3 diatas kita dapat mengetahui tarif yang sesuai dengan yang diberikan oleh karyawan Terminal Nilam untuk pengguna jasa yang akan memakai jasa perusahaan, Dan dari tarif paket *refeer* dikenakan per kelipatan 8 jam sesuai lamanya pemakaian, untuk suhu dari masing-masing petikemas sesuai dengan permintaan dari pemilik petikemas *refeer* yang nantinya dari pihak karyawan Terminal Nilam yang bertugas akan memonitoring suhu setiap petikemas agar suhu tetap terjaga dan stabil demi terjaganya isi yang ada didalam petikemas tersebut.

Dimensi kelima *Emphaty* (Empati) yang berarti setiap karyawan harus bisa memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian dan tidak membedakan atau diskriminatif , karyawan juga harus mampu melayani dengan ramah, tulus dan menghargai kebutuhan pelanggan yang sifatnya individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Tabel 1.4

Daftar Pengguna Jasa Perpelayaran Di Terminal Nilam

No	PELAYARAN
1	PT. MERATUS
2	PT.SPIL
3	PT.SAMUDERA
4	PT.TANTO
5	PT.PPNP
6	PT.CTP
7	PT.TEMPURAN TEMAS LINE

Sumber : Daftar per pelayaran yang memakai jasa di Terminal Nilam

Dari tabel 1.4 diatas kita dapat mengetahui masing-masing nama perusahaan yang menjalin kerjasama dengan PT.PELINDO III khususnya di Terminal Nilam. Dari daftar tersebut kita bisa tahu bagaimana karyawan memperlakukan setiap perusahaan pelayaran yang membutuhkan layanan jasa khususnya petikemas referer yang ada di Terminal Nilam.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memberikan judul penelitian ini dengan judul “ Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Layanan Jasa Petikemas Referer”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat penulis rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *referer* di PT.TERMINAL NILAM ?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa referer di PT.TERMINAL NILAM?
3. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *referer* di PT. TERMINAL NILAM?

4. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *refeer* di PT.TERMINAL NILAM?
5. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel *Empathy* (Empati/Kepedulian) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih jasa layanan *refeer* di PT.TERMINAL NILAM?
6. Apakah terdapat pengaruh secara simultan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *refeer* di PT.TERMINAL NILAM?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *refeer* di PT.TERMINAL NILAM.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *Reability* (Keandalan) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *refeer* di PT.TERMINAL NILAM.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *refeer* di PT.TERMINAL NILAM.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *refeer* di PT.TERMINAL NILAM.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *Empathy* (Empati/Kepedulian) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa *refeer* di PT.TERMINAL NILAM.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penulis memiliki manfaat yang akan diperoleh dari adanya penelitian ini antara lain dari segi pandangan umum dan khusus. Berikut manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dari masing-masing pandangan:

1. Manfaat bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikannya dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan khususnya dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa referer.

2. Manfaat bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan gambaran dan informasi yang relevan bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa referer.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dimanfaatkan bagi perusahaan dan dapat memberikan masukan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam melaksanakan strategi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa referer.

4. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan dan pembanding untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Pembatasan Masalah

PT. TERMINAL NILAM merupakan perusahaan yang menangani kegiatan B/M petikemas di Tanjung Perak Surabaya, disamping menghandle kegiatan penunjang lainnya yang berhubungan dengan jasa kepelabuhanan, salah satunya dengan layanan jasa. Mengingat perannya yang sangat luas, maka peneliti melakukan pembatasan masalah skripsi ini sehingga tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang disajikan. Untuk membatasi permasalahan maka penulis hanya membahas lima faktor dalam satu variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam memilih jasa layanan referer, yaitu *Tangible, Reliability, Responbility, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa referer di PT. TERMINAL NILAM.

1.6 Sistematika Penulisan

Salah satu aspek dalam penyusunan skripsi adalah sistematika penulisan. Oleh sebab itu, pada bagian awal skripsi, berisikan halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman persembahan, abstraksi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

2. BAB II Landasan Teori

Merupakan bab yang berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan kegiatan layanan jasa, dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas pendukung hipotesis, kerangka pemikiran teoritis.

3. BAB III Metode Penelitian

Merupakan bab yang berisikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, definisi operasional dan variable penelitian dan metode analisa data.

4. BAB IV Analisa dan Pembahasan

Merupakan bab yang berisikan tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi, misi, dan struktur

organisasi serta pembagian tugas dan data kegiatan perusahaan.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.