

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritime yang berbentuk kepulauan, kapal laut merupakan salah satu moda transportasi yang banyak di minati oleh masyarakat Indonesia sebagai moda transportasi penghubung antar pulau. Kapal laut ini sangat banyak diminati oleh kalangan masyarakat karena tarifnya yang relative lebih murah di bandingkan dengan moda transportasi lainnya, misalnya seperti pesawat.

Pelabuhan merupakan tempat berlangsungnya kegiatan perekonomian dan pelayanan pemerintahan, tidak lupa peran pesaing dan distributor dalam memenuhi kebutuhan kehidupan negara ini. Hampir 95% pendistribusian barang dan jasa dilakukan melalui laut, karena merupakan lebih menguntungkan daripada melalui darat atau udara, berkat kapal, Anda dapat memuat barang dalam volume besar dan biaya rendah. Faktor ekonomi yang diinginkan dalam transportasi laut harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu: kecepatan tinggi, kapasitas kargo besar, kemudahan bongkar muat, atau waktu penyelesaian kapal yang cepat (Elfrida Gultom : 2017).

Pelabuhan diisi sebagai titik bagian yang harus dilalui oleh semua barang yang diimpor dan diperdagangkan. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Nomor 17 Tahun 2008 tentang Perhubungan, pelabuhan dimanfaatkan sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan usaha yang dimanfaatkan sebagai tempat bersandarnya kapal, pemudik, atau berpotensi penumpukan dan pembuangan hasil., sebagai terminal dan kompartemen yang dilengkapi dengan kapal dengan kantor keamanan dan keamanan pengiriman dan latihan bantuan pelabuhan serta tempat transportasi intra dan multiguna. Penatausahaan yang diberikan oleh pelabuhan dituangkan dalam Peraturan Nomor 17 Tahun 2008 tentang Perhubungan.

Melihat pentingnya peranan pelabuhan sebagai tempat kegiatan ekonomi maka Salah satu perusahaan di bidang pelayaran yang perlu berkembang adalah PT.

Bahtera Setia Gresik. Salah satu caranya adalah dengan memulai bisnis keagenan kapal di pelabuhan. Dalam rangka memaksimalkan kepercayaan dan kebahagiaan konsumen sebagai pengguna jasa, PT. Bahtera Setia Gresik berupaya mengembangkan bisnisnya di bidang pelayaran dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan, perusahaan pelayaran yang telah menyetujui penunjukan keagenan kapal akan beroperasi sebagai agen.

Kepuasan pelanggan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memiliki banyak manfaat seperti mempengaruhi keharmonisan bisnis-ke-pelanggan, menciptakan landasan bagi pengecer dan pelanggan setia, dan memberikan saran yang sangat baik kepada pelanggan perusahaan. (Omar : 2016) Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan tertinggi konsumen setelah membandingkan temuannya dengan harapannya. Jika seorang pelanggan puas dengan harga suatu produk atau jasa, mereka lebih mungkin untuk tetap menjadi pelanggan untuk waktu yang lebih lama.

Manajemen perusahaan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, selalu memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan dan konsumen. Bagaimana mereka merancang pelayanan bagi konsumen agar konsumen selalu merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Kualitas layanan adalah totalitas penampilan dan fitur dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memukau hati konsumen. Jika perusahaan memiliki nilai yang baik di mata pelanggan, jika pelanggan ini datang dengan ide-ide bagus dan menjadi pelanggan setia atau reseller, pelayanan yang baik merupakan peluang bagi perusahaan. Jika Anda puas dengan layanan perusahaan jasa, itu akan mempengaruhi perusahaan secara positif. Kualitas Chandra dan Tigiptono (2012) mencerminkan kualitas penyampaian produk yang menguntungkan pelanggan. Istilah harga sering digunakan untuk merujuk pada kualitas suatu produk.

Produk yang mencurigakan. Secara umum kualitas layanan pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan berhak untuk membeli setiap saat bila puas dengan layanan yang diberikan. Untuk bertahan dalam kondisi persaingan

saat ini, perusahaan perlu menciptakan peluang pasar, penting bagi perusahaan untuk fokus pada pengembangan kepuasan pelanggan, dan ini adalah kuncinya agar perusahaan berhasil dalam persaingan untuk terus menggunakan layanan yang mereka berikan.

Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor penting dalam menyajikan informasi yang up to date. Informasi akan berguna jika dikomunikasikan kepada pengguna pada waktu yang tepat untuk pengambilan keputusan. Ketepatan waktu berarti informasi harus disajikan pada interval waktu, yang berarti menjelaskan perubahan dalam perusahaan yang dapat mempengaruhi pengguna informasi dalam peramalan dan pengambilan keputusan. Laporan keuangan yang tidak disampaikan tepat waktu akan membuat informasi yang terkandung dalam laporan keuangan menjadi tidak valid dan mempengaruhi kualitas keputusan yang diambil. Sebelum kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi keputusan, informasi harus tersedia pada saat pengambilan keputusan.

Dalam dunia bisnis, kepercayaan adalah hal yang sangat mahal. Tanpa kepercayaan, bisnis yang dikelola belum tentu berkinerja baik, apalagi berkembang. Oleh karena itu, membangun kepercayaan sangat penting dalam bisnis. Dengan membangun kepercayaan yang baik, segala sesuatunya akan berjalan dengan baik dan menjadi lebih mudah. Di sisi lain, jika tidak ada kepercayaan, maka perlahan tapi pasti kesulitan akan menghambat bisnis.

Beberapa penelitian terdahulu terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) telah dilakukan. Pertama, Fajar Tyas Adi (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Citra Abadi Line. Menurutnya, Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Kinerja Pelayanan (X) adalah 0,812 yang merupakan nilai positif dengan tanda. t-tabel (2,01) dengan nilai signifikan $<0,001 < 0,05$.

Terkait Ketepatan waktu, Dikaprio Dewantoro (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan

Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. Menurut penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) pengiriman tepat waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Alat sistem pelacakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian terkait kepercayaan, Agus Supandi Soegoto (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. Menurutnya, Bersama-sama, nilai yang dirasakan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Secara parsial persepsi nilai dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi nilai, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Bagi manajemen perusahaan PT. Pandu Express sebaiknya menambah nilai kepercayaan dan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga persepsi nilai positif dari konsumen dapat meningkat terhadap perusahaan.

Kegiatan pengurusan jasa keagenan yang dilakukan PT. Bahtera Setia Gresik adalah pengurusan dokumen serifikasi kapal dan pengurusan kebutuhan perlengkapan kapal, peran jasa keagenan dalam pengurusan dokumen sertifikasi kapal sangatlah penting karena dokumen sertifikasi kapal adalah salah satu persyaratan untuk ke layak lautan kapal, setelah aspek-aspek ke layak lautan kapal terpenuhi dan sebelum kapal berlayar kapal wajib mengajukan surat persetujuan berlayar (SPB) keshaybandar terdekat supaya kapal dapat berlayar kepelabuhan selanjut nya.

Dalam kegiatan jasa keagenan pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) PT. Bahtera Setia Gresik ini, masih terdapat hambatan-hambatan dalam proses pengajuan surat persetujuan berlayar (SPB). Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengajuan surat persetujuan berlayar (SPB) adalah terdapat sertifikat-sertifikat yang masa berlakunya harus di perpanjang, hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB), dan mengakibatkan kinerja pada PT. Bahtera Setia Gresik tidak maksimal.

Perusahaan transportasi PT. Bahtera Setia Gresik berlokasi di Jl. Yos Sudarso Blok II No. 10 Gresik, Jawa Timur. PT. Bahtera Setia Gresik adalah perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa transportasi. bertanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan dan persyaratan kapal, mulai dari saat kapal tiba (clearance in) sampai saat meninggalkan dermaga (clearance out).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji masalah ini dan menuangkannya ke dalam tugas akhir yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA KEAGENAN PENGURUSAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PT. BAHTERA SETIA GRESIK**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti telah menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bahtera Setia?
2. Apakah ketepatan waktu jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bahtera Setia?
3. Apakah kepercayaan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bahtera Setia?
4. Apakah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepercayaan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bahtera Setia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bahtera Setia.
2. Untuk menguji dan menganalisis ketepatan waktu jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bahtera Setia.
3. Untuk menguji dan menganalisis kepercayaan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bahtera Setia.
4. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepercayaan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bahtera Setia.

1.4. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Untuk referensi peneliti selanjutnya dalam mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) di PT. Bahtera Setia.

2. Manfaat praktis

Bagi PT. Bahtera Setia Gresik Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa keagenan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) di PT. Bahtera Setia.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mencapai susunan dan pembahasan yang sistematis dan terfokus dalam artikel ini pada isu-isu terpilih dan tidak bertentangan, sistem teks dalam artikel ini akan disajikan dalam beberapa bab, detail :

1. BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang masalah yang akan menjadi dasar penelitian dan referensi dapat ditemukan dalam bab ini. Fokus arah penelitian adalah pada rumusan masalah. Agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka ada juga pembatasan masalah. Anda juga ingin agar hasil penelitian ini memenuhi tujuan dan manfaat tertentu. dan penulisan metodelis

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab Ini memberikan gambaran singkat tentang proses penulisan untuk tugas akhir ini. Bab ini mencakup keyakinan yang berkaitan dengan debat penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori ini diperoleh dari referensi dalam buku dan sumber informasi terkait penelitian lainnya.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Tindakan yang dilakukan penulis untuk melakukan penelitian dan menyiapkan laporan dirinci dalam bab ini. Langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah diperlukan untuk memastikan bahwa hasilnya akurat dan tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup pemeriksaan temuan dari observasi, pengumpulan data, dan pengelolaan data untuk memberikan laporan dan hasil penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari topik utama perdebatan disertakan dalam bab ini, bersama dengan rekomendasi bagi pihak terkait untuk digunakan sebagai subjek studi untuk mengisikesenjangan dan rencana untuk masa depan.