

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan Kapal**

##### **2.1.1 Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan atau jasa merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor ini penting karena tergantung pada persepsi pelanggan. Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013: 216) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”. Definisi lain dari Wijaya (2011: 52) menyatakan “Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013: 216) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”.

Secara umum pelayan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut keputusan Menteri Negara Aparatur Negara no. 63 disebutkan bahwa "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

##### **2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Terdapat lima dimensi utama untuk menilai kualitas pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2016: 137):

1. Tangibles (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Reliability (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Responsiveness (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Assurance (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empathy (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### **2.1.3 Indikator kualitas pelayanan kapal**

Kinerja pelabuhan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan pelabuhan kepada pengguna pelabuhan (kapal dan barang), yang tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. Kinerja pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik. (Triatmodjo, 2017)

Indikator performace pelabuhan atau kinerja pelabuhan adalah prestasi dari output atau tingkat keberhasilan pelayanan, pelabuhan pada suatu periode waktu tertentu, yang ditentukan dalam ukuran satuan waktu, satuan berat, ratio perbandingan (presentase). Indikator Performance Pelabuhan dapat dikelompokkan sedikitnya atas 2 (dua) kelompok indikator, yaitu:

1. Indikator Output (Kinerja Pelayanan Kapal & Barang dan Produktivitas B/M Barang) indikator yang erat kaitannya dengan informasi mengenai besarnya throughput lalu-lintas barang (daya lalu) yang melalui suatu peralatan atau fasilitas pelabuhan dalam periode waktu tertentu;
2. Indikator Service (Kinerja Trafik), dasarnya merupakan indikator yang erat kaitannya dengan informasi mengenai lamanya waktu pelayanan kapal selama di dalam daerah lingkungan kerja pelabuhan.

## **2.2 Kedisiplinan**

### **2.2.1 Pengertian kedisiplinan**

Kedisiplinan berasal dari kata disiplin. Ditinjau dari segi etimologi disiplin berasal dari bahasa asing “discipline” yang memiliki arti penganut atau pengikut. Menurut Sinambela(2016: 332) disiplin merupakan ketaatan pada perintah atau aturan yang ditentukan oleh perusahaan. Lebih lanjut, disiplin adalah sebuah tahapan yang diaplikasikan untuk menanggapi persoalan kinerja, yang mana tahapan ini melibatkan manajer dalam mengomunikasikan dan mengidentifikasi persoalan- persoalan kinerja karyawan.

Menurut Manula et al., (2021: 27) bahwa disiplin kerja merupakan perilaku pada individu yang setara dengan prosedur kerja yang ditetapkan, atau didefinisikan sebagai perbuatan dan sikap yang sesuai dengan aturan dalam perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Semakin tinggi disiplin seseorang maka semakin tinggi tingkat kinerja orang tersebut, hal ini dikarenakan mereka berusaha untuk patuh dan taat terhadap seluruh peraturan perusahaan, termasuk jam masuk kerja, berbagai peraturan tidak tertulis yang telah disetujui serentak, dan SOP. Dalam pelaksanaannya, apabila perusahaan mengupayakan sebagian besar dari peraturan - peraturan yang dipatuhi dan ditaati oleh karyawan, maka kedisiplinan dapat diluruskan (Busro, 2018: 331).

Tindakan kedisiplinan memberikan keuntungan yang besar, baik bagi tenaga kerja maupun perusahaan. Adanya kedisiplinan bagi tenaga kerja mampu untuk mengoptimalkan keteguhan yang bersifat umum maupun ketrampilan bersifat teknis, sedangkan bagi perusahaan kedisiplinan mampu untuk mengembangkan prestasi kerja seluruh karyawan dalam perusahaan (Arianto & Setiyowati, 2020: 2).

Menurut Busro (2018: 354) menyatakan bahwa pengawasan dan kedisiplinan di perusahaan dapat mempengaruhi produktivitas kerja sebagai berikut:

- 1) Pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin. Dalam hal ini, pimpinan perlu mengawasi penerapan kerja yang dilakukan oleh karyawan untuk mengamati sejauh mana karyawan mematuhi dan menaati standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Proses pengawasan tidak selalu dilaksanakan secara langsung, akan tetapi bisa dilaksanakan dengan menggunakan teknologi, seperti kamera, CCTV, absen elektronik sidik jari atau absen elektronik wajah, dan teknologi lainnya.
- 2) Kedisiplinan. Di mana dapat dikatakan dengan disiplin kerja apabila karyawan mematuhi dan menaati serta melaksanakan aktivitas kerja melalui tingkah laku dan sikap nyata. Selain itu, tingkat absensi dan kedisiplinan dalam melakukan seluruh tugas yang diemban, maka karyawan tersebut dapat didefinisikan disiplin. Kesimpulan dari definisi yang dipaparkan di atas bahwa pengawasan dalam pekerjaan sangat penting dalam meningkatkan kedisiplinan dan produktivitas karyawan. Pengawasan dalam hal ini bukan berarti untuk mencari kesalahan yang dilakukan oleh karyawan, melainkan untuk membenahi jika terdapat kesalahan yang dilakukan karyawan baik di sengaja maupun tidak disengaja, supaya tidak terjadi lagi dan dapat menyelesaikan dengan mencari solusi bersama.

### **2.2.2 Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Darmayanti et al., (2022: 3-4) mengemukakan bahwa disiplin kerja dibagi menjadi lima indikator yaitu:

1. Kehadiran. Indikator ini merupakan hal yang mendasar untuk digunakan menilai kedisiplinan. Kedisiplinan karyawan dapat dikatakan rendah, apabila sering terlambat masuk atau pulang kerja.
2. Ketaatan terhadap prosedur kerja. Karyawan yang mematuhi dan menaati prosedur kerja dapat dikatakan disiplin dalam bekerja.
3. Ketaatan pada peraturan kerja. Karyawan yang mempunyai tanggungjawab tinggi terhadap tugas yang diberikan dapat dikatakan taat pada peraturan kerja.
4. Tingkat kewaspadaan tinggi. Berhati-hati disaat menjalankan pekerjaan, perhitungan penuh saat bekerja dan teliti, serta mengerjakan sesuatu dengan efektif dan efisien selalu dimiliki karyawan yang mempunyai tingkat kewaspadaan yang tinggi.
5. Bekerja etis. Dalam bekerja karyawan diharuskan melakukan tindakan yang sopan baik terhadap atasan, rekan kerja, maupun terhadap konsumen, serta pihak perusahaan yang berkaitan.

## **2.3 Kecepatan Bongkar Muat**

### **2.3.1 Pengertian Bongkar muat**

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan KM 33 2001:5 kegiatan bongkar muat adalah kegiatan bongkar muat barang dari dan ke atas kapal meliputi kegiatan pembongkaran barang dari palka kapal ke atas dermaga di lambung kapal atau sebaliknya (*Stevedoring*), kegiatan pemindahan barang dari dermaga di lambung kapal ke gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya, (*cargodoring*) dan kegiatan pengambilan barang dari gudang/lapangan dibawa ke atas truk atau sebaliknya (*receiving/delivery*).

Menurut Jhon Soeprihanto (2009:80) produktivitas dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil-hasil yang dicapai dengan keseluruhan

sumber daya yang dipergunakan atau perbandingan jumlah produksi (*output*) dengan sumber daya yang digunakan (*input*) dan juga produktivitas dapat diartikan sebagai keseimbangan antara semua faktor-faktor produksi yang memberikan output yang paling besar dengan usaha tertentu.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan KM 33 2001:5 kegiatan bongkar muat meliputi kegiatan: 1) *Stevedoring* adalah pekerjaan bongkar muat barang dari kapal ke dermaga atau tongkang atau truk atau memuat barang dari dermaga atau tongkang atau truk ke dalam kapal sampai tersusun dalam palka dengan menggunakan Derek kapal atau Derek darat; 2) *Cargodoring* adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali atau jala-jala di dermaga dan mengangkat dari dermaga ke gudang atau lapangan penumpukan barang. Selanjutnya, menyusun di gudang atau tapangan penumpukan atau sebaliknya; 3) *Receiving* atau *Delivery* adalah pekerjaan memindahkan barang dari timbunan atau tempat penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang atau lapangan penumpukan atau sebaliknya.

Pekerjaan bongkar muat atau yang lebih dikenal dengan istilah tenaga kerja bongkar muat (“TKBM”) dapat kami jelaskan, bahwa TKBM adalah merupakan salah satu jenis TKLHK. Lebih spesifik lagi, TKBM adalah salah satu bentuk hubungan hukum atau perjanjian melakukan pekerjaan melalui pemborongan (paket) pekerjaan yang –nota bene– bukan hubungan kerja, sehingga tidak di-cover dalam UU Ketenagakerjaan. Peraturan dan ketentuan mengenai TKBM tersebut sejak awal –memang– diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan sebagai bagian dari pelaksanaan ketentuan mengenai Kepelabuhanan (saat ini PP No. 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan, pengganti dari PP No. 69 Tahun 2001). Dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 14 Tahun 2002 (“Kepmenhub”) disebutkan, bahwa TKBM adalah semua tenaga kerja yang terdaftar pada pelabuhan setempat yang melakukan pekerjaan bongkar muat di pelabuhan (Pasal 1 angka 16 Kepmenhub).

### **2.3.2 Indikator bongkar muat**

Adapun indikator kecepatan bongkar muat menurut Brata Wuntara Umagapi, Siska Amonalisa, dan Lies Lesmini (2016) dalam jurnal Kualitas Pelayanan Dokumen Dan Kecepatan Bongkar Muat General Cargo adalah:

1. Pelayanan (service)
2. Kesiapan Alat Bongkar Muat
3. Pengguna Jasa

## **2.4 Produktivitas**

### **2.4.1 Pengertian Produktivitas**

Menurut Schermerharn dalam Busro (2018) mengatakan produktivitas diartikan sebagai hasil pengukuran suatu kinerja dengan memperhitungkan sumber daya yang digunakan, termasuk sumber daya manusia.

Menurut Bukit et. al. (2017) berpendapat Produktivitas kerja merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai untuk memperoleh hasil maksimal dimana dalam pelaksanaannya, produktivitas kerja terletak pada faktor manusia sebagai pelaksana kegiatan pekerjaan.

Menurut Hasibuan dalam Busro (2018) produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Menurut Handoko dalam Busro (2018) berpendapat bahwa produktivitas merupakan sikap mental manusia dan usaha-usahanya untuk mencapai hasil yang lebih baik dengan menggunakan sumber daya seefektif mungkin yang akhirnya diukur dengan masukan yang digunakan untuk mencapai hasil yang optimal.

Menurut Sinungan dalam Busro (2018) mengatakan bahwa produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana. Berdasarkan pengertian para ahli,

dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dan memperoleh hasil berdasarkan sumber daya yang digunakan.

#### **2.4.2 Indikator produktivitas**

Adapun produktivitas dermaga diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu :

1. Kualitas pelayanan kapal
2. Kedisiplinan kinerja
3. Bongkar muat kapal

#### **2.5 Hubungan antar variable**

Salah satu keberhasilan dalam produktivitas dermaga adalah dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan kapal, kedisiplinan, dan kecepatan bongkar muat. Berikut ini akan dijelaskan mengenai ketiga indikator tersebut yaitu :

##### **2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Produktivitas**

Kualitas pelayanan kapal merupakan indikator yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Perusahaan akan memberikan pelayanan kapal yang akan masuk sampai keluarnya di dermaga PT. Wilmar Nabati Indonesia, seperti : proses penyandaran, jasa kapal tunda, pengisian air bersih. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan kapal sangat berpengaruh terhadap produktivitas.



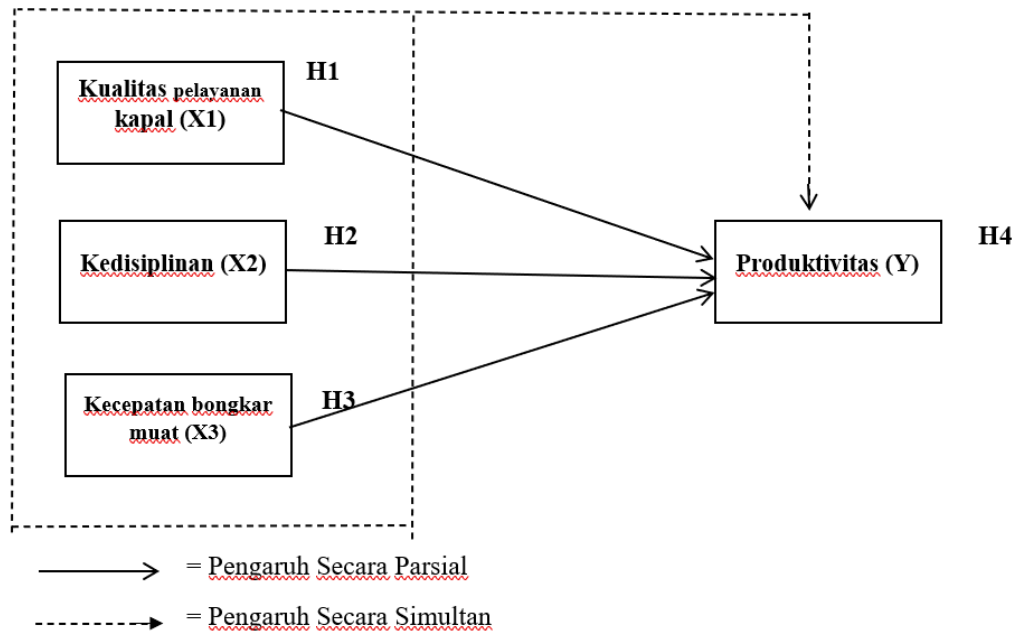
### **2.5.2 Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas**

Kedisiplinan merupakan indikator ketaatan terhadap prosedur kerja, karyawan yang mematuhi dan menaati prosedur kerja dapat dikatakan disiplin dalam bekerja. Tindakan kedisiplinan memberikan keuntungan yang besar, baik bagi tenaga kerja maupun perusahaan. Adanya kedisiplinan bagi tenaga kerja mampu untuk mengoptimalkan keteguhan yang bersifat umum maupun ketrampilan bersifat teknis, sedangkan bagi perusahaan kedisiplinan mampu untuk mengembangkan prestasi kerja seluruh karyawan dalam perusahaan (Arianto & Setiyowati, 2020: 2). Hal ini menyatakan bahwa kedisiplinan berpengaruh terhadap produktivitas.

### **2.5.3 Pengaruh Kecepatan Bongkar Muat Terhadap Produktivitas**

Kecepatan bongkar muat merupakan indikator penting yaitu pembongkaran merupakan suatu pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain dan bisa juga dikatakan suatu pembongkaran barang dari kapal ke dermaga, dari dermaga ke gudang atau sebaliknya dari gudang ke gudang atau dari gudang dermaga baru diangkut ke kapal. Yang dimaksud dengan kegiatan muat adalah proses memindahkan barang dari gudang, menaikan lalu menumpuknya di atas kapal, sedangkan kegiatan bongkar adalah proses menurunkan barang dari kapal lalu menyusunnya (menimbun) ke dalam gudang di pelabuhan. Untuk meningkatkan produktivitas perlu adanya kecepatan bongkar muat agar kunerja di dermaga PT. Wilmar Nabati Indonesia semakin tepat waktu dan sesuai dengan rencana perusahaan.

## 2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Adapun variabel bebas (variabel independent) dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kapal (X1), kedisiplinan (X2), kecepatan bongkar muat (X3) dan variabel terikat (variabel dependent) produktivitas (Y).

## 2.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99), hipotesis ialah dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Adapun Hipotesis yang diajukan di penelitian ini adalah :

1. H1 : Diduga variabel kualitas pelayanan kapal mempunyai pengaruh parsial terhadap produktivitas di dermaga PT. Wilmar nabati Indonesia.
2. H2 : Diduga variabel kedisiplinan mempunyai pengaruh parsial terhadap produktivitas di dermaga PT. Wilmar Nabati Indonesia.

3. H3 : Diduga variabel kecepatan bongkar muat mempunyai pengaruh parsial terhadap produktivitas di dermaga PT. Wilmar nabati Indonesia.
4. H4 : Diduga variabel kualitas pelayanan kapal, kedisiplinan, dan kecepatan bongkar muat mempunyai pengaruh simultan terhadap produktivitas di dermaga PT. Wilmar nabati Indonesia.