

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai Negara kepulauan yang menjadikan transportasi laut sebagai sarana yang mendominasi dan penting, untuk mempermudah hubungan antar pulau di seluruh wilayah Indonesia. Hubungan sosial antar warga negara dan jalur distribusi juga dihubungkan oleh sarana transportasi laut. Jalur distribusi digunakan guna memenuhi kebutuhan pokok yang bersifat konsumtif, produktif dan pembangunan. Sarana transportasi laut membawa dampak positif bagi negara Indonesia, khususnya pada daerah-daerah yang memiliki pelabuhan. Pelabuhan telah mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan manusia. Pelabuhan saat ini memiliki berbagai fungsi, yaitu sebagai pelabuhan penumpang, sebagai akses jalur perdagangan antar pulau (domestik) dan perdagangan luar negeri (internasional) serta kegiatan ekonomi lainnya.

Pelabuhan menjadi salah satu titik konektivitas yang penting, sehingga efisiensi dan efektivitas serta keberlanjutan bisnis kepelabuhanan menjadi sangat penting diperhatikan. Efisiensi dan efektivitas serta keberlanjutan pelabuhan dapat ditingkatkan melalui penerapan manajemen kepelabuhanan yang baik, tersistem dan terintegrasi dengan berbagai pengguna layanan pelabuhan, serta juga memperhatikan aspek-aspek keberlanjutan lingkungan, ekonomi dan sosial atau budaya. Terjadinya hambatan pada salah satu aspek pelabuhan tersebut akan mengakibatkan kerugian yang cukup besar, tidak hanya bagi perusahaan namun juga perekonomian nasional dan seluruh masyarakat yang terkait dengan rantai pasok distribusi barang yang melalui pelabuhan.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa, membuat persaingan semakin meningkat. Hal ini di karenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Jika suatu organisasi atau instansi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka kelangsungan kegiatan atau pekerjaan didalam organisasi atau instansi tersebut akan terhambat. Untuk itu diperlukan adanya sistem yang baik yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan atau organisasi. Suatu perusahaan atau

organisasi akan tetap bertahan dan berkembang serta menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dengan didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Direktorat Jenderal Perhubungan telah membuat peraturan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 192 Tahun 2015 tentang peneran sistem inaportnet untuk layanan kapal dan barang dipelabuhan. Sistem inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan atau *web service* terkait dalam pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Sistem inaportnet dibuat agar para pengguna jasa dalam melakukan permohonan pelayanan atau clearance in dan clearance out untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait dengan rencana kegiatan bongkar muat untuk muatan kapal tidak harus secara langsung yang mana dapat meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang.

Pengguna Inaportnet mendapat manfaat dari informasi tentang efektifitas dan efisiensi ditempat, seperti control perizinan, LK3, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Pemerintah juga telah memberlakukan peraturan kepabean dan kepelabuhan yang bertujuan untuk *impor* dan *ekspor*, dimana sebagai kesungguhan dalam melaksanakan perjanjian pemasaran global. Salah satu unit yang menggelar sistem informasi dipelabuhan adalah inaportnet yang dilakukan oleh Departemen Umum Perhubungan. Penerapan konsep inaportnet sebagai sistem pelayanan angkutan barang terkait kepelabuhan tertuang dalam Peraturan Angkutan Indonesia No. 1. PM 157 tanggal 13 oktober 2015 membahas pelaksanaan pengguna inaportnet dalam kaitannya dengan pelayanan pelayaran dan penanganan di Pelabuhan. Inaportnet adalah konsep yang didasarkan pada layanan web.

Ketika berbicara mengenai sistem inaportnet, harus berpikir matang-matang terlebih dahulu. Karena sistem yang diterapkan harus mendukung aplikasi standar yang sederhana. Terlepas dari model sistem yang diterapkan, sebelum memiliki pemahaman teknis tentang kelebihan dan kelemahan sistem. Setelah menggunakan sistem inaportnet pengguna akan puas dengan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem sangat dibutuhkan adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah resiko antar permohonan yang sebenarnya. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian

dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, dan juga berfungsi mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang digunakan.

Menurut rusydi dalam jurnal Arisanti, Widyawati, & Novitasari. (2022). Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah peningkatan suatu tempat dimana memberikan kualitas pelayanan lebih baik dibandingkan pesaingnya. The America National Standards Institute dan America Society for Quality percaya jika kualitas diartikan sebagai jumlah semua property dan karakteristik produk atau fasilitas, berdasarkan daya tanggap setiap produk terhadap permintaan pelanggan. Lovelock dan Wright kualitas yang dirasakan didasarkan pada evaluasi jangka Panjang dengan pemberian layanan yang baik. Kualitas pelyanan memiliki manfaat sebagai akumulasi dalam jangka waktu yang lama, sehingga perusahaan layanan harus mengidentifikasi upaya yang wajar untuk memberikan kualitas layanan san menerapkannya secara efektif.

kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Menurut Kotler dalam Munthe (2022) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesan terhadap pelayanan yang dirasakan dari suatu jasa dan harapan-harapannya (expectations). Kepuasan pengguna jasa dapat dilihat ketika pengguna sudah menggunakan jasa dari perusahaan yang mana ketika puas maka akan kembali menggnakan jasa, sebaliknya jika pengguna merasa kecewa pengguna tidak akan menggunakann jasa pada perusahaan tersebut dikemudian hari.

Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak adalah unit pelaksana teknis dilingkungan Kementrian Perhubungan yang berada dibawah tanggung jawab Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung

Perak bertugas melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan.

Dari latar belakang yang sudah di jelaskan sebelumnya bahwasannya kelancaran Sistem Inaportnet yang dipengaruhi oleh jaringan yang mana jika tidak stabil akan menurunkan kuliatas pada pelayanannya, begitupun dengan kompetensi sumberdaya manusianya, untuk itu kualitas pelayanan tetep terjaga dan tidak mengecewakan pengguna jasa. Maka penulis mengangkat judul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?
3. Apakah kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis dapat melakukan penelitian ini lebih mendalam dan focus maka penulis memandang permasalahan pada penelitian yang ditulis perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu membatasi pada penulisan berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanana dan juga kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.
3. Untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi informasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui proses rekrutmen dan proses seleksi sesuai dengan perusahaan harapan. Selain itu adanya penelitian ini berguna menjadi masukan dalam menerapkan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang ada pada perusahaan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang manajemen pengembangan sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai proses rekrutmen dan proses seleksi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah. peneliti lebih memahami tentang kualitas pelayanan menggunakan sistem inaportnet terhadap kepuasan pengguna jasa dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.