

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era perdagangan bebas seperti sekarang ini ditambah dengan keterbukaan arus informasi telah menjadikan masyarakat menjadi sangat kritis, sehingga faktor kualitas menjadi permasalahan yang krusial dalam segala kegiatan produksi. Dimata masyarakat kualitas pelayanan maupun produk suatu perusahaan merupakan cermin keberhasilan dari perusahaan itu sendiri. Pandangan yang semakin kritis ini membuat masyarakat sadar akan nilai uang yang dibelanjakannya dan menuntut mutu suatu pelayanan maupun produk sesuai dengan uang yang dibelanjakan.

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang menjadi perhatian dalam persaingan bisnis di era industrialisasi dan globalisasi, maka akan memaksa para pelaku bisnis untuk bersaing memasarkan produk atau jasa mereka sesuai keinginan konsumen. salahsatu cara memenangkan persaingan ini adalah dengan menjual produk atau jasa yang berkualitas, disamping itu peningkatan kualitas secara terus-menerus sangat diperlukan dalam upaya mengikuti keinginan konsumen. Oleh sebab itu agar tetap survive ditengah persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan terutama perusahaan jasa perlu menerapkan manajemen kualitas secara total.

Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan, karena kualitas pelayanan yang tinggi menunjukkan produktifitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan bagi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang penting bagi perusahaan karena merupakan tolak ukur keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi bisnis, khususnya yang mempunyai lingkungan yang kompetitif.

Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan dengan para karyawan yang secara langsung tampak dan berhubungan dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik, maka omzet atau penjualan akan meningkat.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi pelanggan terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima/peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat berharga yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaannya. Selain itu juga berguna bagi perusahaan untuk memahami dan kemudian berusaha untuk memenuhi semua keinginan konsumen. Diharapkan juga pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan ataupun strategi dalam memasarkan produknya dan untuk menghadapi para pesaing serta strategi keunggulan perusahaannya.

Pada saat ini dunia industri usaha sedang berkembang serta meningkatnya perputaran barang dan kapal asing baik dalam negeri yang masuk daerah pelabuhan mengakibatkan pelayanan pengoperasian penerapan sistem aplikasi *Inaportnet* demi pelayanan yang lebih cepat, namun berdasarkan data yang ada di lapangan terdapat hambatan dalam pelayanan pengoperasian penerapan sistem aplikasi *Inaportnet*.

Seperti yang di ketahui Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas penunjang kelancaran proses pemindahan barang atau orang. sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.69 Tahun 2001, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan

pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi

Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah. Pengguna *inaportnet* adalah instansi pemerintah dan badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan seperti: *shipping lines / agents, freight forwarder, CFS (Container Freight Station), Custom brokerage/PPJK, importir & exportir, depo container, warehouse, dan inland transportation* (truk, kereta api dan tongkang). *Inaportnet* dikembangkan secara bertahap baik dari jangkauan maupun jenis layanannya. Namun terkadang tidak semua berjalan mulus, ada sedikit kendala dalam pelayanan jasa *clearance*. Seperti halnya terjadi error di website yang mengakibatkan kita tidak bisa mengisi data di website dan tertundanya kapal masuk atau keluar pelabuhan.

Penerapan sistem *Inaportnet* di Pelabuhan diharapkan dapat merubah proses pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berubah menjadi proses digital yang lebih praktis dengan memanfaatkan sistem teknologi yang terus berkembang. Dengan adanya sistem *Inaportnet* di Pelabuhan termasuk di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat meningkatkan pelayanan kapal dan barang, serta memudahkan pengawasan, kendali dan pengaturan pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan serta mempermudah memperoleh data, mendukung terciptanya keselamatan berlayar, mewujudkan pelayanan di Pelabuhan agar bisa selesai lebih cepat selesai, valid data yang diberikan, transparan dalam operasi, dan ter-standar serta biaya yang minimal sehingga dapat meningkatkan daya saing Pelabuhan di Indonesia. Sistem *Inaportnet* akan dapat berjalan dengan baik apabila aplikasi *Inaportnet* dan sistempendukungnyaerintegrasi dengan baik, sehingga seluruh sistem harus dibangun dan dikembangkan secara bersinergi dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan guna memaksimalkan sistem *inaportnet* tersebut dapat berjalan dengan lancar.

PT. Evergreen Shipping Line merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang pengiriman barang dan Keagenan kapal. Untuk memudahkan pengiriman barang antar

negara dan kepulauan maka dibukalah kantor cabang PT. Evergreen Shipping Agency di beberapa wilayah Indonesia termasuk di Surabaya, Jawa Timur.

Sehingga perusahaan pelayaran harus mengurus kapal yang dioperasikan pada saat di pelabuhan yang disinggahinya. Mengurus semua kegiatan kapal mulai dari awal kedatangan kapal saat di pelabuhan hingga waktu keberangkatan. Dalam mengoperasikan kapal cargo terdapat berbagai kegiatan/aktivitas penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal, serta mengurus segala keperluan kapal. Kegiatan penanganan kapal cargo tidak dapat dipisahkan dari rencana pelayanan penanganan kapal yaitu penyandaran dan keberangkatan kapal. Sebelum proses sandar dan keberangkatan kapal dilakukan beberapa kegiatan yang ditetapkan terlebih dahulu oleh perusahaan pelayaran bersama pihak pengelola pelabuhan dan harus disampaikan ke pihak kapal. Hasil dari pertemuan antara perusahaan pelayaran bersama pengelola pelabuhan disepakati penentuan dermaga dan kesiapan dermaga di PPSA / Pusat Pelayanan Satu Atap (*Plotting Tambatan*), pelaksanaan kapal sandar dan berangkat, bongkar muat *barang*, permintaan kebutuhan kapal, pengurusan dokumen *clearance in* dan *clearance out*.

Seiring perkembangan zaman dan semakin majunya teknologi, pada tahun 2016 pemerintah melalui instansi terkait mulai menerapkan *system inaportnet*. *Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan. Kini semua kegiatan pelayanan jasa *clearance* sudah dipermudah dengan adanya *system inaportnet*. *System inaportnet* tentunya memberi pengaruh pada PT. Evergreen Shipping Agency Cabang Surabaya sebagai penyedia jasa pelayaran, seperti halnya kita sebagai agen yang dulu harus ribet dan antri lama di kantor KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan), kini tidak perlu ribet dan antri lama lagi untuk proses *clearance in* dan *clearance out*. Agen tinggal duduk didepan monitor komputer mengisi data kapal di website dan setelah semua selesai, agen datang ke kantor KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan) untuk mengambil SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dari petugas KSOP.

Sehubungan yang berkaitan dengan peranan *system inaportnet* untuk itu Penulis memilih judul. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa *clearance in/out*

kapal kontainer MV.Ever Boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis menentukan pokok masalah yang sedang terjadi. Untuk selanjutnya merumuskan menjadi perumusan masalah guna memudahkan dalam pembahasan bab-bab berikutnya. Sedangkan rumusan masalahnya disusun berupa pertanyaan-pertanyaan, pembahasan yang memerlukan jawaban dan solusi pemecahannya adalah sebagai berikut

1. Apakah Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
2. Apakah Reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
3. Apakah Daya tangkap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
4. Apakah Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
5. Apakah Empati berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
6. Apakah Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas agar permasalahan menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok-pokok permasalahan yang telah ditentukan

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan perumusan masalah yang penulis kemukakan tersebut diatas, maka penulis mengadakan penelitian untuk mencari data-data yang akan dianalisa guna menjawab permasalahan tersebut yang bertujuan :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Reliabilitas terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Daya tangkap terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Empati terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
6. Mengetahui Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penulisan ini, manfaat yang diharapkan adalah :

1. Bagi penulis

- a) Penulis dapat mengetahui dan menambah pengetahuan tentang penanganan kapal pada saat di pelabuhan.
- b) Penulis dapat menambah ilmu dan pengalaman baru dalam dunia kerja nyata yang tidak dapat diperoleh pada saat kuliah. Sehingga ilmu dan pengalaman bisa diterapkan apabila dimasa yang akan datang bekerja dibidang yang terkait.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

- a) Menambah informasi tentang kegiatan umum perusahaan pelayaran mengenai penanganan kedatangan kapal dan keberangkatan kapal kepada mahasiswa
- b) Sebagai gambaran mengenai *system* dan prosedur penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang Ilmu Prodi Administrasi Bisnis.

3. Bagi Perusahaan

Menjadi masukan sebagai evaluasi atas kegiatan yang selama ini dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada pengguna jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan skripsi, penulis membuat sistematika dalam 5 Bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memaparkan tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan skripsi, serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi gambaran teori yang di gunakan dalam penyusunan skripsi. Baik teori yang berasal dari buku jurnal ilmiah maupun media cetak online.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi gambaran umum objek penelitian saat pelaksanaan Praktek Darat. Dilengkapi dengan struktur organisasi dan gambaran kondisi perusahaan/kapal yang sesuai dengan tema.

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL

Berisi tahap pembahasan sebuah skripsi merupakan titik puncak dari karya tulis tersebut. Hal ini dikarenakan pada bagian ini seluruh rumusan masalah maupun tujuan telah terjawab dengan metode penelitian yang diambil dengan cara mengumpulkan data sumber, dan apa alat yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran yang mungkin dapat disampaikan sebagai sumbangan pikiran dalam rangka peningkatan atau kemajuan perusahaan.

