

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semua angkutan laut yang berlayar pasti akan melakukan persinggahan di pelabuhan untuk melakukan pembongkaran barang atau permuatan yang dibutuhkan oleh kapal tersebut. Namun dengan hal demikian, tidak semua kapal mempunyai cabang di pelabuhan yang akan disinggahi. Maka dari itu pemilik kapal harus memutuskan salah satu perusahaan pelayaran. Selama di Pelabuhan, untuk melayani segala keperluan yang ada di kapal dan untuk memenuhi kebutuhan kapal, perusahaan pelayaran yang telah menyetujui keagenan kapal akan beroperasi hal tersebut tersebut disebut keagenan kapal. Penyaluran barang dan jasa sebagian besar melalui angkutan laut yang merupakan suatu pilihan yang efektif dalam mengirim barang karena dengan menggunakan angkutan laut tersebut pengiriman dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar.

Unsur utama dalam pelabuhan merupakan dermaga. Hal tersebut merupakan untuk bertambatnya kapal dan melayani kapal serta melaksanakan kegiatan bongkar muat barang maupun penumpang. Kegiatan tersebut dilakukan dalam bentuk pengoperasian yang meliputi pengusaha perairan dan penyediaam untuk kapal berlabuh, pelayanan pemanduan dan penundaan kapal keluar dan masuk di Pelabuhan, fasilitas untuk kapal yang bertambat serta melakukan bongkar muat komoditas curah kering pangan dan non pangan sesuai pada jenisnya. Adanya kelancaran melakukan bongkar muat barang dan kapal di Pelabuhan tidak terlepas dari gerak kelancaran alat utama yang membongkar barang tersebut, yang bisa dikatakan batang yang berada diatas kapal yang mengangkut barang tersebut harus menjadi pertimbangan mengenai kelancaran bongkar Ketika alat yang digunakan harus sesuai dengan kebutuhan dan penggunaan alat yang beroperasi memerlukan perawatan serta penggunaan yang baik guna mendukung agar kapal bongkar curah kering di dermaga tidak terkena denda biaya keterlambatan, biaya tambahan yang harus dikeluarkan.

Sebagai perusahaan jasa keagenan, perusahaan pelayaran berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan yakni pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Adapun manfaat dari kepuasan tersebut adalah memberikan dasar pelayanan yang baik serta membangun loyalitas pelanggan dan terciptanya rekomendasi yang dapat menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak yang menggunakan jasa perusahaan yang direkomendasikan.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian secara menyeluruh pelayanan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya (Handi Irawan, 2002). Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti juga memberikan manfaat bagi perusahaan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas akan kinerja tersebut. Kepuasan pelanggan didasarkan pada upaya antara harapan dan kinerja menurut Tjiptono (2012) dalam Sahabuddin (2019) sedangkan menurut Fecikova (2010) dalam Sahabuddin (2019) kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan.

Secara umum, pengertian dari manajemen perusahaan merupakan serangkaian unsur dalam perusahaan sebagai proses memimpin, mengarahkan dan mengadministrasikan sumber daya yang dimiliki. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa manajemen adalah unsur penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan atau bisnis. Dalam sebuah perusahaan, manajemen merupakan komponen penting yang harus dimiliki perusahaan untuk mewujudkan visi misi yang ingin dicapai. Manajemen perusahaan berkewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi sesuai yang diinginkan.

Menurut Handoko (2010) ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan suatu produk atau pelayanan jasa sehingga hal tersebut tiba di pelanggan secara tepat waktu dengan nyaman dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan dari penjelasan yang sudah disebutkan, penulis tertarik untuk mengetahui kepuasan pelanggan di perusahaan PT. IDT Trans Agency Surabaya dan membuat judul penelitian, yaitu **“Pengaruh Prosedur Kerja, Waktu Dan Tenaga Kerjaterhadap Kepuasan Pelanggan Di PT IDT Trans Agency Surabaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitianini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?
2. Apakah waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?
3. Apakah tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?
4. Apakah Prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Permasalahan yang disampaikan hanya terbatas berdasarkan identifikasi masalah yang sudah disebutkan, sehingga batasan atas permasalahan pada penelitian ini berfokus pada Prosedur kerja, Waktu dan Tenaga Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Tenaga Kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Prosedur Kerja, Tenaga Kerja, dan Waktu secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

### **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 informasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui proses yang sesuai dengan perusahaan harapan. Diharapkan juga sebagai acuan guna untuk memantau pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, agar perusahaan juga bias memperbaiki kekurangan serta mengembangkan kritik dan saran dari pelanggan. Selain itu adanya penelitian ini berguna menjadi masukan dalam menerapkan pengembangan tenaga kerja yang ada pada perusahaan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literature perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak. Dan juga diharapkan memberikan referensi perihal Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimana telah diberikan oleh PT. IDT Trans Agency untuk pengguna pelayanan jasa.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah, lebih memahami tentang proses Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan adanya sistematika penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dan mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini 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. Sertaterdapat 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 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.