

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mengingat bahwa fungsi kelautan baik dalam sisi pelayaran dan transportasi kelautannya dan sumber daya alam yang beranekaragam di Indonesia sangat strategis dalam mewujudkan perekonomian negara mengingat bahwa negara Indonesia sendiri merupakan sebagai negara maritim. Dalam aspek ekonomi maka sudah selayaknya bila isu pentingnya produktivitas kerja kemaritiman perusahaan negeri maupun swasta sebagai salah satu faktor penunjang perekonomian negara dalam memberikan pelayanan transportasi laut untuk memenuhi kebutuhan hingga ke pelosok negeri dengan aman dan efisien.

Terutama pelayanan yang berhubungan dengan jasa pengangkutan barang untuk suatu wilayah atau negara yang harus terpenuhi, Oleh sebab itu upaya peningkatan produktivitas perusahaan pelayaran sebagai pemegang alat dan pelayanan transportasi juga harus ditingkatkan agar tetap terus berjalan dan memenuhi kebutuhan untuk setiap pengangkutan.

Kegiatan Ekspor Impor sudah menjadi agenda wajib dalam perdagangan internasional bagi tiap negara untuk melakukan transaksi produk berupa barang maupun jasa. Kegiatan Ekspor Impor dapat menghasilkan pemasukan bagi negara yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran produk impor barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan rakyat dan menambah devisa. Makin meningkatnya kegiatan di Pelabuhan Sumber Indah Perkasa ikut pula menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran di Indonesia, khususnya di wilayah operasi di sekitar Pelabuhan Sumber Indah Perkasa. PT. TarunaCipta Kencana sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran, dalam kegiatannya selalu berusaha memberikan pelayanan yang efektif bagi pengguna jasa. Secara umum, perusahaan pasti saling bersaing secara kompetitif dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa agar kepuasan pengguna jasa terwujud dan yang pasti juga akan menimbulkan rasa senang bagi pengguna jasa dan bisa berdampak

secara langsung bagi perusahaan, yaitu perusahaan akan mendapat citra dan kepercayaan yang bagus dan menambah relasi kerja yang secara otomatis juga akan meningkatkan pendapatan perusahaan tersebut.

Namun, untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa pun banyak kendala yang terjadi, “ terbatasnya tenaga/pegawai di PT. TarunaCipta Kencana cabang lampung yang hanya berjumlah 4 (empat) orang saja di bidang operasional lapangan, dimana wilayah kerja PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung sendiri adalah di pelabuhan khusus Sumber Indah Perkasa, yang berakibat menumpuknya pekerjaan pegawai operasional dalam membuat laporan keagenan dan operasional kepada pemilik kapal, dikarenakan pegawai operasional harus pindah ke lokasi lain dalam waktu yang bersamaan, sehingga pekerjaan menumpuk karena belum terselesaikannya tugas yang sebelumnya “, Heri Purnomo (Kepala Cabang), Depy Prasetyo (Super Vasiar), Leo Reynes (Staf Operasional) dan Fitri Nurinda (Staf Finace), 2019. Kendala lain di antaranya adalah penempatan pegawai yang tidak tepat/tidak pada bidangnya, misalnya karena padatnya kegiatan operasional dan kurangnya pegawai di bagian operasional, maka, pihak bagian usaha dan operasional, menempatkan pegawai bidang keuangan yang sebenarnya kurang berkompeten di bidangnya untuk menangani kegiatan tersebut, dan akibatnya adalah, karena bukan pada bidangnya, pegawai non operasional tersebut bisa sangat beresiko bila ada masalah-masalah yang timbul selama kegiatan pelayanan keagenan. Kendala lain di antaranya antrian kapal dan lain lainnya.

Dari hal-hal diatas, mendorong penulis ingin mengetahui langkah-langkah atau kebijakan apa yang seharusnya diambil oleh perusahaan guna meningkatkan efektifitas untuk kepuasan pengguna jasa dalam pelayanannya. Disamping itu juga peningkatan kinerja perusahaan juga sangat diperhatikan guna mengevaluasi hasil kerja dan menentukan langkah kerja yang baik kedepannya.

Atas dasar penjelasan di atas penulis berpendapat bahwa PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung sebagai perusahaan jasa harus memperhatikan dan melaksanakan kinerja dan peningkatan efektifitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa guna kelancaran dan perkembangan perusahaannya, dan penulis

ingin mengetahui efektifitas pelayanan yang bagaimanakah yang diterapkan oleh perusahaan. Kepuasan pengguna jasa sangat erat kaitannya dengan apa yang dijalankan oleh perusahaan dalam mencapai hal tersebut. Bila perusahaan mampu melayani pengguna jasa dengan sangat baik, maka kepuasan pengguna jasa akan secara langsung memberikan kepercayaan lebih dan pengguna jasa lain akan makin tertarik dengan jasa yang diberikan, disamping itu, citra perusahaan akan baik, seiring bertambahnya pengguna jasa yang puas atas pelayanan yang diberikan. Dari sanalah efektifitas dalam kinerja pelayanan jasa keagenan diperlukan. Dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran dan jasa pelayaran kapal, kegiatan keagenan adalah salah satu hal kegiatan yang bersifat pokok karena dalam usahanya, kegiatan keagenan adalah langsung yang berhubungan dengan pengguna jasa di lapangan, serta urutan tata cara kegiatan pelayanan yang secara sistem sama dengan perusahaan jasa pelayaran pada umumnya, namun dalam penerapannya dalam konteks memuaskan pengguna jasa, perusahaan, dalam hal ini adalah PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung tentu juga berusaha memberikan yang terbaik dalam mencapai tujuan memuaskan pengguna jasa dan pelayanan yang efektif. Dari uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :” **Pelayanan Jasa Keagenan pada PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung Di Pelabuhan Sumber Indah Perkasa**”.

1.2. Perumusan Masalah

Dalam suatu perumusan ilmiah, perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting, karena perumusan masalah akan mempermudah dalam melakukan penelitian dan dalam mencari jawaban lebih akurat. Berdasar latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang penulis kemukakan adalah :

1. Bagaimanakah proses pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung ?
2. Kendala apa yang dihadapi dalam pelayanan jasa keagenan PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung?

3. Upaya apa yang dilakukan PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung dalam memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan pengguna jasa?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Dalam pelaksanaan penelitian ini tujuan penulis ingin melihat dan merasakan secara langsung dunia kerja yang selama ini penulis kenal hanya dalam perkuliahan. Sekaligus membandingkan dan menetapkan disiplin ilmu yang penulis dapat selama berpendidikan di kampus UNIVERSITAS MARITIM AMNI . Dalam penulisan ini penulis mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah proses pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan PT. Tarunacipta Kencana Cabang Lampung.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi PT. Tarunacipta Kencana Cabang Lampung dalam pelayanan jasa keagenan di pelabuhan Sumber Indah Perkasa.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Tarunacipta Kencana Cabang Lampung dalam memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan pengguna jasa.

2. Kegunaan Penulisan

Dalam penulisan ataupun penyusunan karya tulis ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi penulis maupun pembaca sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program Diploma Tiga (D3) jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan, serta memperdalam wawasan penulisan mengenai pelayanan jasa yang di berikan di PT. TarunaCipta Kencana di pelabuhan Sumber Indah Perkasa Cabang Lampung.

b. Bagi UNIVERSITAS MARITIM AMNI Semarang

Diharapkan karya tulis ini dapat menambah referensi dan sebagai sarana hubuga kerja sama antara akademi dengan PT. TarunaCipta Kencana Cabang Lampung.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan tulisan ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan serta sebagai evaluasi PT. TarunaCipta Kencana atas kegiatan yang selama ini dilakukan dalam rangka pelayanan jasa keagenan di pelabuhan Sumber Indah Perkasa Cabang Lampung.

d. Bagi Pembaca

Karya tulis ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai cara pelayanan jasa yang efektif serta sebagai bahan referensi.

1.4 Sistematika Penulisan

Agar lebih sistematis dan mudah untuk dimengerti maksud dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi menjadi beberapa bab dan sub bab yang mempunyai kaitan materi satu dengan yang lain di dalamnya:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai hal pokok sumber latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka/ teori-teori yang digunakan dalam penyusunan Karya Tulis baik teori yang berasal dari, jurnal ilmiah maupun media cetak dan *online*

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai metodologi penelitian dalam hal jenis dan sumber data serta bagaimana cara/ metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan berisikan gambaran umum objek penelitian/ riset (tempat observasi saat pelaksanaan praktek darat di perusahaan gambaran umum objek penelitian tentang PT. TarunaCipta Kencana).

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini akan dibahas gambaran umum perusahaan, hasil penelitian/temuan masalah, dan pembahasan masalah.

BAB 5 : PENUTUP

Dalam bab ini akan dibahas simpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN