

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang didapati dua samudera dan dua benua. Melihat dari letak geografis negara Indonesia, maka peranan transportasi laut sangat penting dan strategis untuk menghubungkan pulau-pulau serta dapat menjangkau seluruh wilayah melalui perairan laut. Membina angkutan laut tidak hanya memperlancar hubungan antar pulau antar daerah yang merupakan satu kesatuan wilayah, tetapi juga akan membuka sumber-sumber kehidupan rakyat yang luas dan lebih merata di seluruh wilayah. Seiring dengan semakin pesatnya teknologi dalam berbagai bidang, terutama dalam bidang transportasi hal ini menyebabkan banyak pilihan alternatif moda transportasi yang dapat digunakan untuk menunjang perekonomian salah satunya yaitu sarana transportasi laut.

Pertumbuhan Industri di Jawa Tengah telah meningkat dari tahun ke tahun. Komoditi unggulan dari provinsi ini adalah mebel kayu, tekstil dan produk jadinya, plastik dan produk jadinya, elektronik dan lain sebagainya. Potensi daerah yang demikian besar tersebut haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai bila ingin berkembang, salah satu fasilitas yang ada di kota Semarang adalah Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS), terletak di lokasi strategis di tengah-tengah pulau Jawa, memberikan layanan jasa peti kemas yang handal, aman, terintegrasi antar moda, serta didukung dengan penggunaan teknologi informasi yang modern dan didesain untuk memenuhi kebutuhan penggunaan jasa. Tetapi masih terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen TPKS melalui media SMS, kartu saran/pengaduan pengguna jasa, email *Customer Service*, dan surat yang disampaikan kepada manajemen TPKS. (Mulatsih, Wahyudi, & Sumantri, 2018).

Pihak manajemen harus sadar akan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini, sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Dengan semakin besarnya pangsa pasar yang diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan tersebut memperoleh pasar yang tinggi agar dapat terus bersaing dan melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka. Jadi, kunci agar berhasil dan dapat

mempertahankan pasar tersebut adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian mereka, termasuk didalamnya dengan memberikan mutu dan servis yang terbaik. Walaupun memiliki berbagai produk layanan yang baik, namun semua hal di atas belum tentu membuat customer terpuaskan. Tingkat kepuasan customer sendiri tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. (Yoeli Janto, Desember 2014)

Kepuasan *customer* ditentukan oleh kualitas pelayan yang terdiri dari beberapa factor yaitu, Fisik (*Tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang meliputi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Daya tanggap suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. (Menurut Sunyoto dan Susanti 2015)

Berdasarkan uraian di atas maka diperlukan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : ” **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BONGKAR MUAT PETI KEMAS DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini terdapat tiga dimensi atau indikator untuk mengukur persepsi konsumen tentang kepuasan suatu pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness*. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada TPKS?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada TPKS?
3. Apakah daya tanggap (*responseveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada TPKS?
4. Apakah secara simultan faktor fisik, kehandalan dan daya tanggap positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada TPKS?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada TPKS.
2. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada TPKS.
3. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*responseveness*) terhadap kepuasan konsumen pada TPKS.
4. Untuk menganalisa secara simultan pengaruh fisik, kehandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan konsumen pada kepuasan TPKS.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti dengan cara membandingkan dan melaksanakan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dengan pelaksanaan di lapangan.

2. Manfaat Bagi UNIVERSITAS MARITIM “AMNI” SEMARANG

Penelitian ini dapat diharapkan menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIVERSITAS MARITIM “AMNI” SEMARANG berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bongkar muat pada Pelabuhan Tanjung Emas Semarang

3. Bagi Perusahaan Terminal Petikemas Semarang.

Melalui penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan sumbangan bagi Terminal Petikemas Semarang untuk lebih memperhatikan atau meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan informasi atau pengetahuan bagi yang berminat mempelajari mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen bongkar muat petikemas pada TPK Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas tentang proposal ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini.

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bagian kedua dari proposal skripsi yang menguraikan landasan teori-teori dan tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, kerangka pikir penelitian dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan hal-hal yang berhubungan dengan Pengumpulan Data dan Pengolahan Data. Berisi penjelasan tentang Variabel-Variabel Penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan Data dan Metode Analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Perusahaan, Visi Dan Misi Perusahaan Terminal Petikemas Semarang, Hasil Penelitian dan Pembahasan, mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah.

BAB V : PENUTUP

Penutup, berisikan tentang kesimpulan dan saran.