

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terluas di dunia. Luas wilayah daratan 1,9 juta kilometer persegi sementara luas daerah maritimnya (termasuk Zona Ekonomi Eksklusif) adalah 7,9 juta kilometer persegi (Library of Congress; 2018). Selain itu, Indonesia merupakan Negara Maritim yang memiliki beribu-ribu pulau dengan area teritorial laut yang sangat luas. Daratan Indonesia seluas 1.904.569 km<sup>2</sup> dan lautannya seluas 3.288.683 km<sup>2</sup> yang membentang sepanjang khatulistiwa dan terletak antara benua Asia dan Australia. Wilayah maritimnya terdiri dari kurang lebih 17.000 pulau dan garis pantai yang membentang sejauh 81.000 kilometer. Dengan kondisi geografi seperti itu maka luas wilayah maritim Indonesia adalah 80% dari total wilayah yang dimiliki. Sehingga tidak heran Indonesia mendapat julukan sebagai negara maritim. Sebagai negara maritim, Indonesia memiliki sejarah yang panjang terkait interaksi masyarakat dengan laut. Kondisi geografisnya yang terdiri dari ribuan pulau menjadikan laut sebagai wilayah yang tidak terpisahkan dari kehidupan mereka. Kepulauan harus bisa memanfaatkan angkutan laut (kapal) sebagai salah satu transportasi utama untuk kegiatan dan bukan menjadi transportasi alternatif seperti saat ini (Gayo, 2017).

Pelabuhan menjadi simpul penting dalam arus perdagangan dan distribusi barang di Indonesia maupun di dunia. Delapan puluh lima persen (85%) perdagangan dunia melalui jalur laut sementara itu perdagangan di Indonesia 90 % melalui jalur laut (Arianto Patunru et.al, 2007). Pelabuhan, menurut Pasal 1 UU No.21 Tahun 1992 tentang Pelayaran, merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu, di mana berlangsung kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi. Kegiatan-kegiatan menyangkut kapal-kapal yang bersandar, berlabuh, naik turun penumpang, bongkar muat barang, fasilitas keselamatan pelayaran, serta

sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Pelabuhan juga dapat dijadikan sebagai pintu gerbang yang dapat memperlancar hubungan antar daerah, pulau bahkan antar negara. Dengan adanya pelabuhan maka kegiatan ekonomi dapat menjadi lebih lancar, sebagian besar barang-barang eksport import dikirim melalui jalur laut yang berarti membutuhkan pelabuhan atau tempat untuk bertambat, meskipun dapat menggunakan transportasi lain karena jumlah barang yang dapat diangkut oleh kapal lebih banyak dibandingkan dengan jumlah barang yang dapat diangkut oleh armada lain (udara atau darat). Karena pelabuhan sebagai penyedia jasa pelayanan jasa kepelabuhan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima, sehingga eksportir maupun importir tidak dirugikan dengan peningkatan biaya akibat pelayanan yang tidak optimal. Jasa kepelabuhanan meliputi pelayanan kapal (Labuh, Tambat, Pandu, Navigasi, Tunda dan bunker) dan pelayanan barang (Jasa dermaga dan Jasa penumpukan) (Soedjono, 2015).

Tanjung Emas adalah suatu kawasan pelabuhan yang berada di daerah pesisir utara jawa, dan berada disebelah utara kawasan kota Semarang. Pelabuhan yang letaknya langsung menghadap ke laut jawa ini merupakan jantung utama pusat perekonomian dan pengiriman barang via ekspedisi laut di Semarang khususnya Jawa Tengah pada umumnya, dengan meningkatnya arus kedatangan kapal dan arus barang serta bongkar muat, tanjung emas juga mempunyai kolam pelabuhan yang berupa lokasi tempat dimana kapal berlabu berolah gerak, melakukan aktivitas bongkar muat, mengisi perbekalan yang terlindung dari ombak dan mempunyai kedalaman yang cukup untuk kapal yang beroperasi dipelabuhan Tanjung Emas Semarang semua pihak yang terkait di bidang pelayaran akan semakin meningkatkan kualitas kerjanya demi terciptanya kelancaran segala aktivitas yang ada di pelabuhan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler, 2006). Dapat dikatakan bahwa pelanggan yang puas

akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan, disamping dapat menambah profit tetapi juga membentuk citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dapat mengetahui kepuasan dari para pelanggannya melalui umpan balik yang diberikan oleh pelanggan sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan peluang bagi perusahaan untuk dapat mengetahui kinerja dari pelayanan pemanduan kapal. Dengan adanya komplain tersebut pelayanan pemanduan kapal dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan pelanggan yang belum puas tadi.

Salah satu permasalahan yang menarik untuk di kaji yaitu mengenai kepuasan pengguna jasa, fasilitas, keahlian dan kedisiplinan. Agen Perusahaan menilai waktu tunggu kapal di Pelabuhan Tanjung Emas tidak ideal dikarena akibat keterbatasan fasilitas seperti pandunya sendiri, motor pandu dan tumpang tindih tata kelola. Persoalan lamanya waktu tunggu (*waiting time*) juga di keluhkan karena minimnya jumlah kapal tunda. Karena dampak dari waktu tunggu yang cukup lama dapat menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi agen pelayaran, mencapai sekitar Rp 7 juta per hari per kapal yang cukup memberatkan. Tidak hanya pembengkakan pada biaya, waktu tunggu berdampak pula pada produksi perusahaan terganggu dan sebagian buruh menganggur akibat menunggu bahan baku jika kedatangan kapal hingga mengeluarkan barang/kontainer memerlukan waktu yang cukup lama mencapai 20 hari. Selain itu, kedisiplinan pandu kurang karena produktivitas pada kegiatan shift - III tidak dioptimalkan.

Salah satu pihak yang terkait dalam aktivitas bongkar muat di pelabuhan adalah poses pemanduan kapal Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal No 57 Tahun 2015 Pasal 1 (4), pandu adalah pelaut yang memiliki keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Kemudian Pandu diwajibkan melakukan *Medical Check Up*, dan minimal harus mempunyai Ijasah Pelaut ANT-III. Setelah mempunyai ijasah tersebut, bisa

untuk memperoleh Sertifikat Pandu tingkat II dan berpengalaman berlayar sebagai Mualim kapal dengan ukuran kapal minimal GT 1000, dan berlayar minimal 3 Tahun dengan dibuktikan Buku Pelaut dan dikeluarkan Syahbandar tercantum dalam Peraturan Menteri 57 Tahun 2015 pasal 15. Dengan persyaratan untuk memiliki sertifikasi Pandu tingkat I, memiliki ijazah pelaut paling rendah ANT II berpengalaman memandu kapal paling sedikit 2 tahun telah memandu 200 kapal dengan ukuran GT 600.000 dan dibuktikan dalam surat keterangan dari Syahbandar dan Catatan dalam Buku Saku Pemanduan, pada kenyataannya di lapangan persyaratan menjadi pandu tidak sesuai dengan Peraturan Menteri yang sudah ditetapkan, permasalahannya adalah ada beberapa persyaratan tidak terpenuhi seperti, kurangnya pengalaman dalam memandu kapal dan kurangnya pengalaman berlayar, dari ketidaksesuaian yang terdapat di lapangan menyebabkan keterlambatan masuk keluarnya kapal karena ketidaksesuaian keahlian pandu yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna jasa terhadap keahlian pandu.

Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya Sutrisno (2009). Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada. Namun fenomena yang terjadi di lapangan adalah masih terdapat sekitar 30 pegawai termasuk pandu yang belum mentaati jam kerja yaitu keterlambatan masuk jam kerja sebagaimana yang telah ditetapkan masuk kerja jam 08.00 WIB, namun pegawai 9 tersebut terlambat hingga 08.30 sampai 09.00 WIB, hal inilah yang menyebabkan lambannya pelayanan yang diberikan serta kealpaan terhadap pemeriksaan sebelum kapal diberikan surat persetujuan berlayar sehingga masyarakat merasa dirugikan. Bukan hanya keterlambatan jam masuk kerja kantor, namun

pegawai dan pandu tersebut menggunakan jam istirahat kerja yang terlalu lama seperti jam istirahat 12.00 – 13.30 WIB, pada kenyataan yang terjadi istirahat menjadi panjang dari jam 12.00 – 15.00 WIB. Rata – rata pegawai yang tidak mentaati jam kerja ini berkisar 10 – 30%. Hal ini yang menjadi masalah yang terjadi di lapangan dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa pandu di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Dengan melihat hal tersebut di atas Pelabuhan Tanjung Emas, memberikan jasa pandu kepada pihak kapal melalui pandu guna memperlancar masuk keluarnya kapal di pelabuhan. Dalam penanganan masalah pemanduan di perairan wajib pandu mengalami tingkat kesulitan yang sangat besar, karena kecepatan arus dan keadaan dasar laut berupa lumpur dan limbah serta kurangnya fasilitas penundaan atau sarana dan prasarana pelabuhan karena padatnya kegiatan keluar masuknya kapal di Pelabuhan Tanjung Emas dapat dilihat dari data arus kunjungan kapal yang cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun maka kesiapan sarana dan prasarana, keahlian serta kedisiplinan pandu yang merupakan alat bantu operasional Divisi Kepanduan sangat diperlukan. Oleh sebab itu pandu dituntut mempunyai keterampilan atau keahlian serta kedisiplinan yang baik dan fasilitas yang memadai, maupun kapasitas daya yang disesuaikan dengan kebutuhan dilapangan serta pengadaan *service pilotage* guna memperlancar tugas divisi kepanduan. Karena pertimbangan hal tersebut di atas jasa pandu harus benar-benar diperhatikan untuk kelancaran dan keselamatan semua kapal dan kepuasan pengguna jasa pandu yang masuk maupun kapal yang sedang bersandar dan keluar pelabuhan serta keamanan lingkungan pelabuhan. Sehingga menarik bagi penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PANDU PADA PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan permasalahan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang?
2. Apakah keahlian pandu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang?
3. Apakah kedisiplinan pandu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang?
4. Apakah secara simultan fasilitas, keahlian pandu dan kedisiplinan pandu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi pembahasan mengenai fasilitas, keahlian pandu, kedisiplinan yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pandu di PT. (PERSERO) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang.

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Skripsi**

### **1.3.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang.
2. Menganalisis faktor keahlian pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang.
3. Menganalisis faktor kedisiplinan pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang.

4. Menganalisis faktor fasilitas, keahlian pandu dan kedisiplinan pandu secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang dan penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S-1) program studi Transportasi di UNIVERSITAS AMNI SEMARANG.

#### **2. Bagi Almamater**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pengguna jasa pandu khususnya di bidang manajemen dan sumbangan umum untuk dijadikan tambahan perbendaharaan kepustakaan bagi UNIVERSITAS MARITIM AMNI SEMARANG.

#### **3. Bagi PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang**

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan adalah penelitian ini dapat dijadikan sebagai input atau bahan masukan di dalam menganalisa dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap masalah yang berkaitan dengan fasilitas, keahlian dan kedisiplinan yang menjadi pengaruh kepuasan pengguna jasa pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa pandu di pelabuhan.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab satu ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab Dua berisi Tinjauan Pustaka dan penelitian terdahulu. Selanjutnya dari konsep tersebut akan dirumuskan hipotesis dan akhirnya terbentuk suatu kerangka penelitian teoritis yang melandasi penelitian ini.

**BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab tiga ini membahas Variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data serta tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

**BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisa data pembahasan masalah.

**BAB 5 : PENUTUP**

Dan bab lima ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

