

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sejalan dengan pelaksanaan pembangunan di Indonesia yang sasaran utamanya dibidang pembangunan ekonomi, maka kegiatan perdagangan merupakan salah satu sektor pembangunan ekonomi, senantiasa ditumbuh kembangkan perannya. Untuk memperlancar arus barang dan jasa menunjang kegiatan perdagangan tersebut, diperlukan adanya sarana pengangkutan yang memadai, baik pengangkutan melalui darat, laut maupun udara.

Mengingat keadaan geografis Indonesia sebagai Negara kepulauan dimana luas lautannya lebih besar dibandingkan luas daratannya, sarana pengangkutan melalui laut besar perannya dalam menghubungkan kota-kota maupun pulau-pulau yang ada di tanah air. Selaras dengan peranan pengangkutan sebagai alat transportasi yang mengangkut barang dari pulau satu ke pulau yang lain melalui laut, maka pelaksanaan pembangunan di sektor transportasi laut oleh MPR RI telah digariskan sebagai berikut:

“Transportasi laut sebagai bagian dari sistem transportasi nasional perlu dikembangkan dalam rangka mewujudkan wawasan Nusantara yang mempersatukan seluruh wilayah Indonesia, termasuk lautan Nusantara sebagai kesatuan wilayah nasional. Pengembangan transportasi laut harus mampu menggerakkan pembangunan Indonesia Timur, dengan mengutamakan keteraturan kunjungan kapal yang dapat menggairahkan tumbuhnya perdagangan dan kegiatan pembangunan umumnya. Laut nusantara sebagai lahan usaha kelautan mengharuskan pengutamaan pelayaran nusantara nasional yang mampu menjamin tersedianya pelayanan transportasi laut yang layak dan aman sekaligus menciptakan lapangan kerja”.(Ketetapan MPR RI No.II/MPR/1993 tentang GBHN,1993)

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan secara publik lainnya yang berkepentingan. Suatu pelayanan akan

terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Menurut Undang-Undang Pelayaran No. 21 Tahun 1992 menyebutkan bahwa kapal adalah kendaraan air, bentuk dan jenis apapun yang digerakan dengan tenaga mekanik, angin atau ditunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan bawah air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Kapal barang (Cargo Vessel) adalah kapal yang dibangun khusus untuk tujuan pengangkutan barang menurut jenis barang masing-masing.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang (Yosi Pratama 2015).

Kinerja dalam organisasi, merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja menjadi pendukung dalam hal melayani pengguna jasa untuk mencapai suatu kepuasan terhadap pengguna jasa dengan pelayanan yang diberikan.

Waktu berperan penting terhadap ketepatan kecepatan pada suatu kegiatan agar tercapainya suatu kegiatan yang efektif dan efisien. Waktu juga salah satu sumber daya unjuk kerja pada suatu perusahaan untuk merencanakan pergerakan dan pengawasan secara ketat dan teratur.

Tarif adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai uang tersebut sebuah perusahaan bersedia memberikan jasa kepada pengguna. Tarif pelayanan suatu jasa merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh suatu perusahaan penyedia jasa pelayanan kapal. Bagi sebuah perusahaan penyedia jasa, tarif pelayanan jasa khususnya kapal memang ditetapkan berdasarkan perubahan atas aturan direksi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomor PER.25/PJ.01/P.III-2016 Tentang pelayanan jasa kapal di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). Hal ini menunjukkan adanya kontrol dari ketat dari pemerintah sebagai acuan kepada pelaku usaha penyedia jasa. Agar tidak terjadinya manipulasi tarif oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau Pelindo III merupakan perusahaan yang berperan dalam mengelola dan membawahi 43 (empat puluh tiga) pelabuhan umum di 7 (tujuh) wilayah provinsi Indonesia. Didirikan pada 1 Desember 1992, perseroan terus melakukan pengembangan dan memberikan layanan terintegrasi di segmen penyediaan jasa kepelabuhanan. Hingga saat ini, perseroan juga berperan sebagai perusahaan induk (*holding company*) dari anak usaha yang ada.

Setelah cukup lama berkiprah sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam sektor perhubungan, perseroan senantiasa bekerja keras dalam memenuhi segala tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya untuk mengelola 43 (empat puluh tiga) pelabuhan umum yang terdiri atas cabang utama, kelas I, II, III, dan kawasan. Tujuh wilayah provinsi tersebut adalah di Provinsi Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur. Sebagai *holding company*, perseroan membawahi 11 (sebelas) anak usaha dan perusahaan afiliasi yang bergerak dalam beragam sektor terkait jasa kepelabuhan seperti logistik, layanan kesehatan, peti kemas, pengelola terminal curah cair dan gas, sarana bantu pemanduan, operator terminal, penyedia tenaga kerja, jasa pemeliharaan, pengelolaan alur pelayaran, kawasan industri, bongkar muat dan lain sebagainya.

Pelabuhan Trisakti adalah pelabuhan terbesar dan tersibuk di Kalimantan yang terletak di Banjarmasin. Pelabuhan ini berfungsi sebagai pintu gerbang arus keluar masuk barang ekspor-impur maupun barang antar pulau dan negara. Pelabuhan ini merupakan pelabuhan kelas IA dalam lingkungan Pelindo III. ditetapkan dengan SK bersama Menteri Perhubungan dan Menteri Dalam Negeri No 14 tahun 1990. Pelabuhan Trisakti berada di belahan kota Banjarmasin ibukota Propinsi Kalimantan Selatan, terletak di tepi Sungai Barito, sekitar 20 mil dari muara Sungai Barito pada posisi 03° 20' 18" LS, 114° 34' 48" BT.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pengguna jasa pelayanan yang di lakukan di pelabuhan trisakti Banjarmasin adalah Suatu hal yang cukup menarik maka dari itu penulis memilih pelayanan kapal sebagai objek penelitian dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PELINDO III (PERSERO) REGIONAL KALIMANTAN PELABUHAN TRISAKTI BANJARMASIN**”

**Tabel 1.1**  
**Data Kegiatan Pelayanan Kapal Di Pelindo III (Persero) Di Pelabuhan Trisakti Banjarmasin**

No	Bulan	Jumlah Kapal
1	Januari	382
2	Februari	357
3	Maret	374
4	April	282
5	Mei	220
6	Juni	222
7	Juli	323
8	Agustus	208
9	September	237
10	Oktober	212
11	November	232
12	Desember	247
	Total	3296

Sumber : *Port operation command centre* PT. Pelindo III (Persero) Regional Kalimantan Trisakti Banjarmasin

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan alasan pemilihan judul dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kinerja pelayanan kapal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di pelabuhan trisakti banjarmasin ?
2. Apakah waktu pelayanan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di pelabuhan trisakti Banjarmasin ?
3. Apakah tarif pelayanan kapal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di pelabuhan Trisakti Banjarmasin ?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa di pelabuhan trisakti banjarmasin
2. Untuk mengetahui pengaruh waktu pelayanan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa di pelabuhan trisakti banjarmasin
3. Untuk mengetahui pengaruh tarif pelayanan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa di pelabuhan trisakti banjarmasin

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Nilai yang terkandung dari suatu penelitian tidak terlepas dari besarnya manfaat yang akan diperoleh dari penelitian itu. Dengan adanya penelitian ini manfaat yang akan penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat bagi penulis
  - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis, terutama mengenai ilmu dalam pelayanan khususnya pelayanan kapal terhadap pengguna jasa di pelabuhan.

b. Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Transportasi di UNIVERSITAS MARITIM AMNI SEMARANG.

2) Manfaat Bagi UNIVERSITAS MARITIM AMNI SEMARANG.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan terutama dalam bidang transportasi serta menambah bekal materi khususnya kegiatan layanan kapal di pelabuhan.

3) Manfaat bagi pembaca

Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca serta pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pelayanan kapal di pelabuhan.

4) PT Pelabuhan Indonesia III

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya bagi para pemakai jasa pekerjaan, serta mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

#### **1.4 Sistematika penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulis.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka dan Penelitian terdahulu bukti tentang penjelasan rumus, sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka, hipotesis, kerangka pikir, dan alur pemikiran.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian berisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, tahapan kegiatan penelitian.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan, dan implikasi manajerial.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN