

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan yang sebagian besar wilayah berupa lautan, dimana mempunyai peranan sebagai prasarana transportasi barang maupun penumpang. Untuk mendukung kegiatan perdagangan, baik antar pulau dalam wilayah Indonesia maupun luar negeri diperlukan sarana pendukung lainnya, seperti angkutan laut dan pelabuhan beserta fasilitasnya. Laju pertumbuhan ekonomi beberapa provinsi di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan tiap tahunnya, hal ini dilihat sejak digulirnya konsep otonomi daerah, peningkatan pembangunan fisik maupun non fisik terus mengalami kemajuan yang sangat pesat, tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu faktor dari kemajuan tersebut adalah peranan pelabuhan sebagai prasarana transportasi laut. Hal ini juga dikaitkan dengan pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) dimana di dalamnya berperan industri-industri yang aktif dalam kegiatan ekspor impor sehingga memerlukan sarana logistik yang memadai. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2009 Pasal 1 Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) adalah kawasan dengan batas tertentu dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang ditetapkan untuk menyelenggarakan fungsi perekonomian dan memperoleh fasilitas tertentu.

Kaitan pengembangan Internasional hubungan pelabuhan dijabarkan dengan adanya keunggulan geoekonomi antara lain lokasi strategis sebagai pusat pertumbuhan serta pusat distribusi barang dan penunjang logistik di kawasan Indonesia serta memiliki akses ke Internasional. Pertumbuhan yang semakin cepat ini mengharuskan perusahaan BUMN untuk merespon perubahan yang terjadi, misal dari segi teknologi dan dari segi sarana dan prasarana yang lebih canggih. Di masa sekarang ini era perdagangan bebas

kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Hal ini mendorong setiap negara untuk membangun dan mengembangkan pelabuhannya sesuai dengan tingkat keramaian dan jenis perdagangan yang ditampung oleh pelabuhan tersebut. Sehingga, perkembangan pelabuhan akan selalu seiring dengan perkembangan ekonomi negara.

Perdagangan bebas dapat diartikan dengan penjualan produk antar negara tanpa pajak ekspor-impor atau hambatan perdagangan lainnya. Dengan diterapkannya perdagangan bebas di Indonesia maka arus barang dari atau ke Indonesia akan meningkat tajam, oleh karena itu sarana dan prasarana transportasi sebagai penunjang suatu organisasi sangat penting dalam rangka menciptakan biaya (*cost*) operasional angkutan pada tingkat minimum. Salah satu sarana transportasi yang sangat murah untuk menunjang kegiatan ekspor dan impor adalah melalui transportasi laut. Dengan demikian dibutuhkan pelabuhan sebagai tempat penghubung antara moda laut dengan moda darat. 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.

Berikut ini adalah salah satu kantor Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah (KSOP) Banjar Masin yaitu kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin, yang dalam kegiatan sehari-harinya memberikan pelayanan berbentuk seperti jasa kepelabuhanan meliputi pelayanan kapal (Labuh, Tambat, Pandu, Tunda dan Air) dan pelayanan barang (Jasa dermaga dan Jasa penumpukan). Jasa kepelabuhanan memiliki peranan masing-masing dan memiliki keterkaitan satu dengan lainnya demi menunjang kelancaran aktifitas kapal dalam kegiatannya mendistribusikan barang.

PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa kepelabuhanan dituntut oleh konsumen untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga kegiatan pendistribusian barang tidak terhambat yang berdampak terhadap tingginya biaya kepelabuhanan dan menyebabkan kenaikan harga barang itu sendiri. Dalam hal ini faktor terpenting dalam pelayanan di bidang jasa adalah dimana para pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik begitu sebaliknya pelanggan akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang berada di bawah manajemen PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero), merupakan pelabuhan yang penting dan strategis bagi sistem transportasi laut maupun perkembangan perekonomian pulau Jawa khususnya dan Indonesia pada umumnya. Tantangan dan ancaman yang dihadapinya sangat besar mengingat persaingan antar pelabuhan Indonesia di Indonesia maupun persaingan dari pelabuhan-pelabuhan luar negeri yang semakin meningkat. Berdasarkan informasi dari Dirjen Perhubungan Laut (2017), jumlah pelabuhan yang diusahakan di Indonesia sebanyak 112 pelabuhan di bawah manajemen PT. Pelabuhan Indonesia I s/d IV (Persero) dan 402 kantor pelabuhan di bawah Direktorat Jendral (Ditjen) Perhubungan Laut, total pelabuhan yang beroperasi selama tahun 2017 mencakup 514 pelabuhan. Bagi pelabuhan-pelabuhan ini, pengelolaannya harus didasarkan atas prinsip-prinsip ekonomi perusahaan dan dengan profesionalisme yang tinggi. Selain berfungsi sebagai *public utilities* atau mengemban misi kepentingan umum, pelabuhan umum yang diusahakan juga ditugasi oleh pemerintah untuk memperoleh laba yang memadai, demi menjaga kelangsungan penyelenggaraan layanan jasa kepelabuhanan di Indonesia. Karena dalam sebuah organisasi harus selalu mengembangkan dan memikirkan pentingnya pelayanan terhadap pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan.

Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Fandy Tjiptono (2014:268) menambahkan “kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Organisasi pemerintahan memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, karena kepuasan pelanggan mempunyai tingkat masing-masing tergantung apa yang mereka peroleh.

Kotler (2009:15) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya, karena respon pelanggan berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan jasa, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut perusahaan harus melakukan perubahan, baik dari faktor teknologi maupun dari sumber daya manusia. Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian perlu di perhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Pelayanan yang berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Dari definisi para ahli tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dengan pelayanan yang prima maka dapat membuat pengguna jasa merasa puas dan dapat mencapai apa yang di inginkandan di harapkan, begitu pula bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk jasaatau pelayanan yang berpusat pada pelanggan, sebuah organisasi jasa pelayanan di harapkan memberikan produk jasanya atau pelayanan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Berarti dalam hal ini kualitas pelayanan yang prima merupakan faktor utama keberhasilan suatu organisasi. Banyak cara yang dapat dilakukan sebuah organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya, didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mendefinisikan sebagai berikut. Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Bahwa kualitas pelayanan publik yaitu totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

Pelayanan publik akan selalu membutuhkan peningkatan kualitasnya namun pelayanan publik saat ini masih menjadi permasalahan dalam mekanisme pemerintah bangsa Indonesia. Pelaksanaan birokrasi yang masih berbelit-

belit tidak efektif dan tidak efisien, KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), sampai kepada masalah-masalah kinerja organisasi, yang menyebabkan pelayanan di Indonesia belum cukup baik. Oleh karena itu sejak tahun 2010 telah direncanakan adanya reformasi birokrasi dengan pembentukan *grand design* reformasi birokrasi, melalui Peraturan Presiden

Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi. Rumusan *grand design* reformasi birokrasi tersebut telah dijelaskan. Namun system ini belum berjalan dengan baik, maka dari itu pemerintah perlu menganalisis untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Filosofi dari pelayanan menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya pembaharuan sikap dan karakter sebuah organisasi, yaitu melaksanakan pelayanan umum tanpa ada pembedaan (*equality*), keadilan (*equity*), serta kejujuran atau keterbukaan (*fairness*) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur birokrasi pemerintah. Surjadi (2012:9) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kualitas pelayanan jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhandan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelanggan biasanya menilai suatu perusahaan berdasarkan sumber daya dan caranya beroperasi, secara rinci penilaian ini meliputi kemampuan pemberian pelayanan dengan akurat, tepat dan cepat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan public sebagai berikut “Pelayanan public adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan menurut Sinambela (2014:5), pelayanan public adalah

pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Dari pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi non profit (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi profit (pihak swasta) yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya. Di lihat dari sisi pola penyelenggaranya di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain (1) kurang responsive, (2) kurang informative, (3) kurang accesible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumberdaya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme/disiplin, kompetensi, empathy dan etika.

Pelayanannya, penulis menemukan berbagai permasalahan salah satunya dimana fasilitas (*facilities*) yang masih kurang lengkap. Fasilitas merupakan kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, ruang tempat kerja Suryo Subroto (2010). Permasalahannya adalah system elektronik di (KSOP) Banjar Masin yang sering mengalami gangguan, masih lambatnya memproses suatu pengajuan yang di lakukan oleh perusahaan keagenan kapal, area parkir yang terbatas, dermaga yang sering tergenang air rob sehingga mengganggu aktifitas pekerjaan, petugas pandu yang sering kali tidak sigap dan siap saat proses pemanduan kapal. Kedisiplinan pegawai (*discipline*) merupakan sikap penuh kerelaan dalam mematuhi semua aturan dan norma yang ada dalam menjalankan tugasnya sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pekerjaannya (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Menurut Fathoni

(2009: 172), disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dimana pegawai dalam melayani

Kedisiplinan pegawai (*discipline*) merupakan sikap penuh kerelaan dalam mematuhi semua aturan dan norma yang ada dalam menjalankan tugasnya sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pekerjaannya (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Menurut Fathoni (2009: 172), disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dimana pegawai dalam melayani dianggap masih kurang memuaskan, pegawai masih kurang memaksimalkan kinerja organisasi yang terlihat dari aspek kooperatif, hal ini ditunjukkan oleh sikap kurang kepedulian pegawai. Pegawai sering kali menghindari atau mengulur waktu pekerjaan kemudian tidak langsung bekerja selama kurang lebih 30-60 menit, dimana pegawai melakukan aktifitas diluar pekerjaannya seperti mengobrol dan mainan handphone yang mengakibatkan tertundanya suatu pekerjaan yang dapat merugikan waktu dan biaya.

Komunikasi (*communication*) adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Joseph A. Devitodi kutip oleh Suprpto (2011:5) mengemukakan bahwa komunikasi adalah transaksi, dengan transaksi dimaksudkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komponen-komponennya saling terkait, dan bahwa para komunikatornya beraksi dan bereaksi sebagai suatu kesatuan dan keseluruhan. Dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung antara pegawai dengan pelanggan, karena komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerjasama yang baik antara pelanggan dengan pegawai. Kebijakan pegawai untuk mudahnya ditemui dan membantu memberikan pelayanan yang cepat merupakan harapan para pelanggan, dimana pegawai melayani masih kurang cepat dan akurat dalam melakukan pelayanan, keluhan-keluhan yang dirasakan

pengguna jasa belum mampu ditanggapi dengan baik, kurang sigap dan cepat dalam memberikan informasi melalui media elektronik maupun secara lisan. Berkaitan dengan pernyataan diatas, kondisi pelayanan yang diberikan oleh Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Banjar Masin masih belum berkualitas dan masih banyak proses yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat/publik di Indonesia khususnya para usaha keagenan kapal dan perusahaan bongkar muat (PBM).

Tentunya dengan obesrvasi awal penulis kondisi serta karakteristik pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Bnjar Masin perlu diperbarui dalam system pelayanan untuk kefesienan dan efektifitas pekerjaan. Sebagai salah satu pengguna jasa, penulis tertarik untuk membahas masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kepelabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masinmaka untuk itu judul skripsi yang dipilih penulis adalah : **“ANALISIS PENGARUH *FACILITIES*, *DISCIPLINE*, DAN *COMMUNICATION* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* (Studi Kasus Pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang yang sudah penulis paparkan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *facilities* di Otoritas Kepelaabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Kesyahbandaran dan Otoritas Kepelaabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin ?
2. Apakah *discipline* pegawai Otoritas Kepelaabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Kesyahbandaran dan Otoritas Kepelabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin ?
3. Apakah *communication* pegawai di Otoritas Kepelaabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin Semarang berpengaruh terhadap *customer satisfaction* (KSOP) Kelas III Banjar Masin ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan yang ingin dicapai melalui penyusunan proposal skripsi ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah *facilities* di kantor Kesyahbandaran Otoritas Kepelaabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin berpengaruh terhadap *customer satisfaction*?
2. Untuk menganalisis apakah *discipline* pegawai di kantor Kesyahbandaran Otoritas Kepelaabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin berpengaruh terhadap *customer satisfaction*?
3. Untuk menganalisis apakah *communication* pegawai di kantor Kesyahbandaran Otoritas Kepelaabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin berpengaruh terhadap *customer satisfaction*?

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, saya sebagai penulis berharap bisa memberi manfaat yaitu :

1. Bagi Penulis.

Menjadikan penelitian ini sumber ilmu pengetahuan baru serta sebagai bekal kedepan untuk terjun di dunia kerja.

2. Bagi Kampus “UNIMAR AMNI SEMARANG”

Menjadikan penelitian saya sebagai bahan masukan bagi Perguruan Tinggi untuk memperbaiki praktik-praktik serta pembelajaran agar dosen menjadi lebih kreatif, efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar siswa meningkat.

3. Bagi Instansi Terkait

Menjadikan penelitian saya untuk evaluasi kinerja pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III

Banjar Masin kedepan agar menjadi lebih baik lagi, khususnya peningkatan kualitas pelayanaanya.

4. Bagi Pembaca

Semoga bermanfaat untuk menambah wawasan tentang apa yang telah diteliti dalam penelitian inidan untuk referensi penelitian berikutnya apabila ada yang ingin menyempurnakan penelitian saya.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang skripsi ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Membahas kualitas pelayanan, pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Banjar Masin definisi fasilitas (*facilities*), definisi disiplin (*discipline*), definisi komunikasi (*communication*), definisi kepuasan pengguna jasa (*customer satisfaction*), penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran teoritis dan diagram alir penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan metode penelitian yang membahas variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan serta implikasi manajerial.

BAB V : KESIMPULAN

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN