

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan

haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. Salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk mempermudah keluar masuknya barang dan jasa melalui jasa transportasi laut dari luar maupun dalam negeri adalah dengan mendirikan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang terdapat di beberapa wilayah Indonesia bagian Barat yang terdiri dari :

1. Cabang Pelabuhan Tanjung Priok
2. Cabang Pelabuhan Sunda Kelapa
3. Cabang Pelabuhan Banten
4. Cabang Pelabuhan Panjang
5. Cabang Pelabuhan Palembang
6. Cabang Pelabuhan Bengkulu
7. Cabang Pelabuhan Jambi
8. Cabang Pelabuhan Teluk Bayur
9. Cabang Pelabuhan Pangkal Balam
10. Cabang Pelabuhan Tanjung Pandan
11. Cabang Pelabuhan Pontianak
12. Cabang Pelabuhan Cirebon

Pemerintah dalam usahanya untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang dapat berakibat pada meningkatnya kesejahteraan dan taraf hidup masyarakat Indonesia yang sesuai dengan tujuan Negara Republik Indonesia yaitu untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, merata baik spiritual maupun material berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah melakukan usaha-usaha baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. Salah satunya adalah dengan mendirikan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Hal ini dilakukan pemerintah dengan tujuan melayani kepentingan masyarakat dan mencari laba.

Jenis Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menurut UU nomor 9 tahun 1969 dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. Perjan (Perusahaan Jawatan) yang mempunyai tujuan melayani kepentingan masyarakat.
- b. Perum (Perusahaan Umum) dengan tujuan seimbang antara melayani kepentingan masyarakat dengan menghasilkan laba dan profit.
- c. Persero adalah BUMN dengan tujuan menghasilkan laba sebagai titik berat.

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan salah satu BUMN yang bergerak dibidang jasa pelayanan tambat kapal laut yang mengangkut barang dari luar lampung ke dalam lampung ataupun sebaliknya, yang bertujuan untuk mencari laba. Hal itu sesuai dengan pengertian perusahaan yaitu suatu kegiatan ekonomi yang menyediakan barang atau jasa bagi konsumen dengan motif mencari laba.

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhanan yang meliputi:

1. Pelayanan Jasa Kapal
2. Pelayanan Jasa Barang
3. Pelayanan Jasa Alat-Alat
4. Pelayanan Jasa Rupa-Rupa

5. Pelayanan Jasa Usaha Terminal
6. Pelayanan Jasa Terminal Petikemas

Untuk memperlancar kegiatan usaha Operasional PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang mempunyai 9 (Sembilan) Divisi yaitu :

1. Divisi Sumber Daya Manusia dan Umum
2. Divisi RENTAL Operasi
3. Divisi Terminal Petikemas
4. Divisi Kepanduan
5. Divisi Keuangan
6. Divisi Teknik dan Sistem Informasi
7. Divisi Ass GM Pengendalian Kinerja dan PFSO
8. Divisi Usaha Terminal
9. Divisi Advisor Hukum

Pelayanan Jasa kapal pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang terdiri dari :

1. Jasa labuh adalah jasa yang diberikan kepada kapal yang berada di area kolam pelabuhan atau area lego jangkar berupa lokasi.
2. Jasa tambat adalah pelayanan yang diberikan kepada kapal yang bertambat di tambatan yang berada di dermaga milik PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang berupa Tambatan.
3. Jasa pemanduan adalah pelayanan yang diberikan kepada kapal berupa pemanduan oleh kapten atau Co pilot yang disediakan oleh pihak pelabuhan kepada kapal yang akan bertambat atau keluar dari perairan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang.

4. Jasa penundaan adalah jasa angkutan yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang kepada kapal yang akan tambat atau keluar pelabuhan dengan menyediakan kapal tunda.
5. Jasa air adalah pelayanan berupa pengisian air kapal untuk kepentingan keseimbangan kapal.
6. Jasa Kepil adalah jasa yang diberikan berupa penarikan tali kapal ketika kapal akan bertambat ditambatan.

Tujuan utama dari PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhan, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa kepelabuhan dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa kepelabuhan, misalnya dermaga dan fasilitas lain untuk bertambat bongkar muat barang, angkutan penumpang, alat bongkar muat, serta jasa-jasa lain yang berhubungan dengan pemanduan kapal dan penundaan kapal.

Salah satu pelayanan jasa di bidang kepelabuhan yang dilaksanakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang adalah Terminal Petikemas yang disiapkan khusus untuk melayani penanganan petikemas, yang berfungsi untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas, penumpukan petikemas, *receiving* atau *delivery* (penerimaan atau pengiriman) petikemas dan kegiatan penunjang lainnya. Sebagai informasi tambahan, saat ini sebagian besar barang yang diangkut melalui kapal laut dilakukan dengan menggunakan petikemas, baik

itu kegiatan petikemas ekspor impor maupun untuk kegiatan petikemas antar pulau. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Menurut Kotler (2007:56) menyimpulkan dan menyederhanakan bahwa ada lima dimensi yang terdiri dari : (1) Bukti nyata (*tangible*) seperti jumlah personil operator, (2) Keandalan (*reliability*) seperti keahlian para operator, (3) Daya Tanggap (*responsiveness*) seperti kecepatan pelayanan, (4) Jaminan (*assurance*) seperti keamanan bongkar muat, (5) Empati (*emphaty*) seperti perhatian yang diberikan perusahaan . Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan

harapannya . Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan harapan dengan kinerja yang dirasakan.

Berkaitan dengan dimensi kualitas diatas, menurut hasil pengamatan kami terdapat 3 (tiga) dimensi pada jasa pelayanan terminal petikemas yang belum maksimal. Yang pertama adalah wujud nyata (*tangible*) seperti personil operator, sarana dan prasarana bongkar muat petikemas yang tidak representatif dan seringkali menjadi faktor penghambat dalam pelayanan jasa bongkar muat terminal petikemas.

Berikut disajikan tabel data mengenai sarana dan prasarana bongkar muat

Terminal Petikemas :

Tabel 1.1 Data Kondisi Sarana Bongkar Muat Terminal Petikemas

No	Nama	Ideal	Yang ada	Kondisi	Keterangan
1	Personil Operator	9	7		Kurang Dua
2	Alat Utama dan Pendukung	25	25	90 %	Baik
3	Handie Talkie	10	7	80 %	Rusak Tiga
4	Alat Pelindung diri	35	25	90 %	Kurang Sepuluh
5	Gedung / Kantor	1	1	90 %	Baik

Sumber: Hasil pengamatan pada Februari 2014

Dari tabel 1.1.diatas kita dapat mengetahui bagaimana kondisi eksisting personil operator serta sarana dan prasarana penunjang kegiatan bongkar muat terminal petikemas yang ternyata kondisinya masih belum memenuhi standard idealnya. Hal ini tentu sedikit banyak kinerja operator yang dalam kegiatannya pasti

tergantung akan sarana dan prasarana yang tersedia, sehingga apabila kinerja operator tidak maksimal tentu akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Dimensi kedua yakni daya tanggap (*responsiveness*) yang berarti berkaitan dengan respon atau daya tanggap operator dalam melaksanakan kegiatan pelayanan bongkar muat petikemas. Hal ini dapat diukur dengan ketepatan waktu bongkar petikemas dari kapal ke dalam gudang penyimpanan maupun muat petikemas dari gudang penyimpanan ke dalam kapal untuk dikirim baik ekspor maupun impor tentunya dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan. Berikut kami sajikan data bongkar muat jasa terminal petikemas cabang panjang periode 2011 – 2013 :

Tabel 1.2 Penetapan Waktu dan Realisasi Tahun 2011 – 2013

No	Jenis Muatan	SAT	2011		2012		2013	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	General Cargo	Menit	60	37	60	31	60	18
2	Curah Kering	Menit	60	41	60	35	60	19
3	Curah Cair	Menit	60	48	60	43	60	20

Sumber: Laporan Tahunan Kinerja Terminal Petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Periode tahun 2011 – 2013.

Dari tabel 1.2. dapat dilihat dari penetapan waktu yang telah ditentukan tiap-tiap jenis muatan selama 3 (tiga) tahun, dan tampak pada tahun 2011 kecepatan operator menjadi yang tertinggi dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun. Kemudian berangsur-angsur dari tahun ke tahun waktu tunggu operator mengalami penurunan dan pada tahun 2013 kecepatan operator menjadi yang terendah setelah

Manajemen meningkatkan target kinerja bongkar muat di terminal petikemas. Seperti telah disebutkan diatas bahwa waktu tunggu operator adalah indikator dalam mengukur daya tanggap pelayanan jasa terminal petikemas. Semakin lama penyelesaian bongkar muat maka dapat diartikan lemahnya daya tanggap personil operator dalam melaksanakan pelayanan jasa terminal petikemas, sehingga akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Dimensi terakhir yakni jaminan dan rasa aman (assurance) adalah keamanan dan keselamatan pelayanan jasa Terminal Petikemas. Hal ini dapat diukur dari tingkat keluhan pelanggan yang terdapat pada Terminal Petikemas. Berikut adalah tabel data tindak lanjut keluhan pelanggan Terminal Petikemas Tahun 2011 – 2013:

Tabel 1.3 Data Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan Tahun 2011 – 2013

Tahun	Jumlah Keluhan	Tindak Lanjut	Keterangan
2011	7	3	4 tidak selesai
2012	5	3	2 tidak selesai
2013	3	2	1 tidak selesai

Sumber: Laporan Tahunan Kinerja Terminal Petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Periode tahun 2011 – 2013.

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah keluhan pelanggan semakin berkurang setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa terminal petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang semakin dipercaya oleh para pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terminal petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang memiliki tingkat keamanan dan

keselamatan pelayanan yang cukup tinggi. Namun masih ada keluhan yang belum dapat ditindak lanjuti .

Dari data yang sudah ada maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh di bidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Analisis Pelaksanaan Kegiatan Eksport-Import Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas”

1.2 Rumusan Masalah

Terjadi penurunan kualitas pelayanan jasa Terminal Petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang, dapat dilihat dari data kondisi sarana dan prasarana yang tidak ideal dan data penetapan waktu bongkar muat yang realisasinya mengalami penurunan setiap tahunnya hingga tahun 2013.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan oleh pimpinan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang dalam menetapkan kebijakan pelayanan yang diberikan bagi para konsumen.

2. Bagi Peneliti

- a.** Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian di bidang manajemen pemasaran di masa yang akan datang
- b.** Bagi peneliti dapat dijadikan sebagai media latihan untuk mengaplikasikan kembali teori-teori yang pernah dipelajari selama mengikuti perkuliahan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat memberikan wawasan bagi para pembaca khususnya yang ingin mengetahui mengenai pelayanan jasa ekspor Impor pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang Divisi Terminal Peti Kemas .