

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat bergantung pada peran pelabuhan dalam perekonomiannya. Pelabuhan memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas barang dan manusia, serta menjadi salah satu rantai vital dalam proses perdagangan, baik antar pulau maupun internasional. Sebagai titik temu antara transportasi darat dan laut, pelabuhan berperan sebagai *hub* logistik yang memastikan kelancaran aliran barang dan manusia dalam jumlah besar. Hal ini tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi nasional tetapi juga perkembangan ekonomi di daerah *hinterland* yang mengandalkan pelabuhan untuk distribusi dan perdagangan.

Pelabuhan adalah salah satu elemen kunci dalam sistem transportasi laut internasional yang vital bagi Indonesia sebagai negara kepulauan. Pelabuhan memiliki peran multifungsi, melayani sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang (Daniswara et al., 2024). Pelabuhan berperan lebih efektif sebagai pendorong utama dalam sistem transportasi laut dan ekonomi nasional Indonesia. Keberadaan pelabuhan yang modern sangat penting untuk menjaga kelancaran logistik, meningkatkan pelayanan terutama dalam jasa bongkar muat peti kemas, serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Menurut (Wisamana, 2022) kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai hasil dari proses yang melibatkan serangkaian aktivitas yang tidak berwujud (*intangible*) yang terjadi selama interaksi antara konsumen dan penyedia layanan (karyawan jasa), perusahaan perlu memastikan bahwa setiap aspek dari interaksi antara konsumen dan karyawan dijaga dengan baik, mulai dari pelatihan karyawan, pemahaman atas kebutuhan konsumen, hingga kemampuan memberikan solusi yang efektif dan efisien. Sedangkan menurut (Rohaeni & Marwa, 2019), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau

hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konteks ini, kinerja mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen.

Pentingnya kepuasan konsumen sangat mempengaruhi dalam keberhasilan perusahaan karena memiliki dampak langsung pada loyalitas konsumen (Nurkariani & Kurniantara, 2022). Jika konsumen akan merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan, maka dapat membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang antara konsumen dan perusahaan. Kepuasan konsumen akan berdampak positif dan negatif bagi perusahaan, dampak positif yang didapat oleh perusahaan akan berhasil menarik banyak konsumen, dan kepuasan konsumen yang tercapai akan menjamin loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Kepuasan membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen, meletakkan dasar yang baik untuk pembelian berulang, atau membangun loyalitas konsumen.

Menurut (Nurkariani & Kurniantara, 2022) ada beberapa dampak negatif bagi perusahaan jika kepuasan konsumen tidak tercapai oleh perusahaan Hilangnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, Konsumen akan mencari perusahaan jasa baru yang dapat memenuhi kepuasannya, Berkurangnya pemasukan keuangan perusahaan, Reputasi atau penilaian yang buruk terhadap perusahaan

Dalam pelaksanaan kegiatan bongkar muat tentunya terdapat beberapa hal yang menghambat kegiatan tersebut. Hal ini menyebabkan turunnya kepuasan konsumen pada kegiatan bongkar muat peti kemas yang berhubungan dengan kinerja pelabuhan itu sendiri. Sebuah kinerja pelabuhan dapat diukur dan dinilai untuk mengetahui tingkat pelayanan pelabuhan kepada *customer*, yang tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi kegiatan bongkar muat seperti kinerja operator dan alat bongkar muat yang menjadi faktor penting dalam proses kelancaran kegiatan bongkar muat. Operator alat bongkar muat yang terlibat memainkan peran penting dalam kelancaran proses bongkar muat di pelabuhan seperti kedisiplinan dalam bekerja, ketelitian dalam bekerja, keselamatan dalam bekerja, keterampilan dan

pelatihan. Selanjutnya pada kondisi alat yang terdapat kerusakan akan menghambat kegiatan bongkar muat. Setiap perusahaan wajib melakukan *maintance* alat sebelum atau sesudah alat digunakan agar pada saat mau dioperasikan tidak ada kerusakan yang terjadi.

Kegiatan bongkar muat adalah kegiatan membongkar barang-barang impor dan atau barang-barang antar pulau atau interinsuler dari atas kapal dengan menggunakan *crane* dan *sling* kapal ke darat terdekat di tepi kapal yang lazim disebut dermaga, kemudian dari dermaga dengan menggunakan *trolis*, *forklift*, atau kereta dorong, dimasukan dan ditata ke dalam gudang terdekat yang ditunjuk oleh Administrator Pelabuhan (Marzuki & Wair, 2020). Bongkar muat merupakan suatu kegiatan membongkar peti kemas (*container*) dari atas kapal ke lapangan penumpukan ataupun sebaliknya dengan menggunakan bantuan alat *container crane* yang berada di tepi dermaga. Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa bongkar muat harus dituntut memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik agar menciptakan kepuasan bagi para konsumen dan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik, konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima.

Kinerja Operator Bongkar Muat adalah seseorang yang melakukan pekerjaan yang berkemampuan dan memiliki izin untuk mengoperasikan peralatan bongkar muat tertentu sehingga dapat menghasilkan kinerja output yang positif ataupun negatif sehingga dapat dinilai baik oleh dirinya sendiri, rekan kerja maupun atasannya (Santoso et al., 2022). Operator alat bongkar muat merupakan orang yang berkemampuan dan memiliki ijin untuk mengoperasikan peralatan bongkar muat tertentu (Marzuki & Wair, 2020). Dapat disimpulkan bahwa Kinerja Operator Bongkar Muat merupakan aspek penting dalam operasional logistik dan distribusi dalam pelayanan kegiatan bongkar muat peti kemas. Operator ini bertanggung jawab untuk menjalankan peralatan bongkar muat dengan kemampuan yang telah teruji dan memiliki izin yang sah, serta telah memiliki sertifikat yang diambil pada saat pelatihan, serta memastikan efisiensi waktu dalam proses bongkar muat dan keselamatan bekerja.

Menurut (Widyawati & Purwanto, 2020) kehandalan alat merupakan suatu nilai yang menjadi tolak ukur daya tahan (*endurance*) sebuah alat yang pada saat dioperasikan tanpa adanya gangguan atau kerusakan yang akan mengganggu kelancaran proses bongkar muat sehingga akan berdampak pada kepuasan konsumen. Alat bongkar muat dan waktu sandar kapal di pelabuhan berhubungan satu sama lain, semakin cepat alat bongkar muat memindahkan peti kemas dapat mempengaruhi durasi waktu kapal sandar di pelabuhan, dengan penggunaan alat yang efisien dapat mengurangi waktu tunggu kapal di pelabuhan untuk melakukan proses bongkar muat. Beberapa alat yang membantu proses kegiatan bongkar muat seperti *container crane (CC)*, *rubber tryad gantry (RTG)*, *Reach Stacker (RS)*, *forklift*, dan *trucking*.

Pada proses bongkar muat peti kemas terdapat permasalahan yang terjadi antara kinerja operator terhadap kepuasan konsumen, dapat di lihat pada tabel 1.1 di bawah

Tabel 1.1 Rekapitulasi jumlah *container*

No	Nama	STE	UNW	Jumlah <i>container</i>
1	Operator 1	536	485	1021
2	Operator 2	253	270	523
3	Operator 3	125	87	212

Sumber : Data primer diolah (2023)

Dari keterangan tabel di atas menjelaskan bahwa perbandingan jumlah *container* yang dihasilkan oleh operator 1, operator 2, operator 3 memiliki hasil yang berbeda. Jumlah *container* yang dihasilkan oleh operator 1 lebih tinggi dibandingkan dengan operator 2 dan operator 3, hal ini menjadi faktor utama permasalahan operator pada keterampilan dalam mengoperasikan alat sehingga akan berperanguh terhadap efektivitas waktu dalam proses bongkar muat peti kemas, operator yang tidak terlatih dapat menimbulkan kecelakaan dalam bekerja dan mengakibatkan penundaan dalam proses bongkar muat sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen, kurang nya kedisiplinan operator dalam waktu

bekerja. Faktor operator juga dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen dan efektivitas pelaksanaan kegiatan bongkar muat. Menurut (Chrisnawati & Fitra, 2016) keahlian dan ketelitian seorang operator dalam mengoperasikan alat menjadi kunci utama yang sangat berpengaruh terhadap cepat lambatnya kegiatan bongkar muat.

Sedangkan untuk permasalahan yang disebabkan oleh alat bongkar muat terhadap kepuasan konsumen adalah terjadinya kerusakan pada alat yang membuat tertundanya proses bongkar muat dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Rekapitulasi kerusakan alat

No	Alat	Kerusakan	Jumlah kerusakan
1	<i>Container crane</i>	Sistem, <i>gantry</i> , engine, <i>spreader</i>	4
2	<i>Rubber tyred gantry</i>	<i>Gantry</i>	1
3	<i>Reach Stacker</i>	Hidraulik, <i>spreader</i>	2

Sumber : Data primer diolah (2023)

Dari keterangan tabel di atas bahwa alat *container crane* sering mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kurangnya perawatan dan usia dari alat tersebut sudah lumayan tua. Hal ini dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan bongkar muat peti kemas serta berkurangnya efektifitas dalam pemakaian jam kegiatan karena terjadi kerusakan pada alat sehingga waktu bongkar muat menjadi lebih lama dari yang direncanakan. permasalahan ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada saat pelaksanaan kegiatan bongkar muat, alat juga sering mengalami kerusakan bila operator atau pekerja kurang berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaan kegiatan bongkar muat.

Dari permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja operator dan kehandalan alat bongkar muat peti kemas merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Menurut (Marzuki & Wair, 2020) dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen kinerja operator dan kehandalan alat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas bongkar muat yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan mempunyai

kinerja operator yang terlatih dalam mengoperasikan alat dapat mempercepat proses waktu bongkar muat, memberikan pelayanan yang baik dan efisien sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Ketersediaan peralatan bongkar muat yang efisien dan modern seperti *container crane*, *forklift*, dan *rubber tyred gantry* sangat penting untuk mempercepat proses bongkar muat. Tidak hanya meningkatkan efisiensi operasi pelabuhan tetapi juga mengurangi waktu tunggu kapal sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut (Hendyanta & Beni, 2021) Dengan mengandalkan alat-alat bongkar muat petikemas yang sesuai untuk menunjang kepuasan konsumen, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang efektif, sehingga waktu untuk aktivitas bongkar muat dapat lebih efisien.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang bongkar muat peti kemas, PT Prima Nur Panurjwan (PNP) memanfaatkan pelabuhan sebagai fasilitas untuk kelancaran kegiatan bongkar muat. PT Prima Nur Panurjwan sendiri melayani cargo domestik di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta. Saat ini PT Prima Nur Panurjwan mengoperasikan Dermaga Serbaguna Nusantara (DSN) sejak tahun 2005 sampai tahun 2030. PNP ditunjuk oleh PT Pelabuhan Indonesia II sebagai salah satu perusahaan bongkar muat terpilih untuk mengoperasikan Dermaga 204 di Tanjung Priok. Dengan demikian perusahaan PNP akan memberikan pelayanan jasa yang efisien dan berkualitas tinggi dengan tujuan utama untuk mencapai kepuasan konsumen.

Selama melaksanakan observasi di PT. Prima Nur Panurjwan, dari bulan Agustus sampai bulan Oktober terdapat 3 kali alat *container crane* mengalami kerusakan yang cukup parah sehingga mengharuskan menunda kegiatan bongkar muat sampai perbaikan alat tersebut selesai. Untuk perbaikan alat tersebut memakan waktu kurang lebih selama 5 jam, dengan waktu selama perbaikan di mana alat tersebut jika digunakan dengan normal bisa menghasilkan 125 *box container*. Dengan terjadi kerusakan pada alat konsumen merasa pelayanan di perusahaan kurang maksimal karena terjadinya penundaan bongkar muat sehingga waktu sandar kapal di pelabuhan menjadi lama dan bertambahnya biaya sandar yang memberatkan konsumen.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis mengajukan judul “**Pengaruh Kinerja Operator dan Alat Bongkar Muat Peti Kemas terhadap Kepuasan Konsumen di PT Prima Nur Panurjwan**”.

1.2 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar permasalahan yang dibahas sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang hendak dicapai, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada kegiatan bongkar muat di PT Prima Nur Panurjwan.
2. Data penelitian diambil pada periode bulan Agustus-Oktober 2023.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah adalah:

1. Apakah kinerja operator berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Prima Nur Panurjwan?
2. Apakah kehandalan alat bongkar muat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Prima Nur Panurjwan?
3. Apakah kinerja operator dan kehandalan alat bongkar muat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PT Prima Nur Panurjwan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan adalah:

1. Mengetahui pengaruh kinerja operator bongkar muat terhadap kepuasan konsumen di PT Prima Nur Panurjwan.
2. Mengetahui pengaruh kehandalan alat bongkar muat terhadap kepuasan konsumen di PT Prima Nur Panurjwan.
3. Mengetahui pengaruh kinerja operator dan kehandalan alat bongkar muat secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PT Prima Nur Panurjwan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang terminal peti kemas di pelabuhan dan dapat digunakan dalam pengembangan Ilmu Operasional Terminal Peti Kemas (OPTK).

2. Secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.