

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor industri sedang mengalami perkembangan pesat, dengan volume barang dan kapal asing yang masuk ke pelabuhan meningkatkan efisiensi layanan. Berdasarkan data lapangan yang ditemukan peneliti saat praktik darat, terdapat kendala dalam implementasi sistem tersebut. Sebagaimana yang kita ketahui, pelabuhan memiliki peran krusial sebagai fasilitas untuk menyelenggarakan proses pemindahan barang dan orang kepuasan pelanggan menjadi ukuran bagi perusahaan tentang arah yang akan diambil di masa depan, bahkan ada situasi di mana perubahan perlu dilakukan karena pelanggan merasa tidak puas lalu dirugikan.

Menurut Peraturan Pemerintah pelabuhan merupakan wilayah daratan dan perairan yang memiliki batas-batas tertentu, dimana terdapat aktivitas pemerintahan dan ekonomi, seperti sandar kapal, penumpang naik turun, serta bongkar muat barang (Peraturan Pemerintah, 2001). Pelabuhan dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan mendukung berbagai kegiatan transportasi intra dan antarmoda. Permintaan akan jasa transportasi laut semakin meningkat, baik dalam jumlah maupun jenisnya, untuk mengakomodasikan pertumbuhan ini, berbagai langkah telah diambil untuk mengembangkan infrastruktur transportasi laut. Pelabuhan sebagai bagian integral dari sistem transportasi laut, memainkan peran kunci dalam menyediakan fasilitas untuk sandar dan merapatnya kapal, serta terminal untuk memfasilitasi transfer barang dan penumpang antara moda transportasi darat dan laut. Untuk mendukung kegiatan bongkar muat di pelabuhan, layanan keagenan memainkan peran yang sangat penting. Kegiatan keagenan ini

diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal Pasal 2, dari peraturan ini menjelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan layanan yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia (Jdih.dephub.go.id, 2016).

Sebagai pusat kegiatan ekonomi, pelabuhan berfungsi sebagai tempat untuk kapal bersandar, berlabuh, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta melakukan bongkar muat barang. Pelabuhan juga dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan berbagai kegiatan pendukung lainnya, serta berperan sebagai titik perpindahan antar moda transportasi. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan tersebut dapat bersaing di pasar global. Syarat dasar yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran terutama keagenan yaitu kemampuannya dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kapal yang diperlukan. Manajemen perusahaan pelayaran harus cepat dan tepat dalam merespon kebutuhan masyarakat saat ini. Sebagai penyedia jasa, perusahaan pelayaran harus berfokus pada kualitas layanan yang mereka tawarkan.

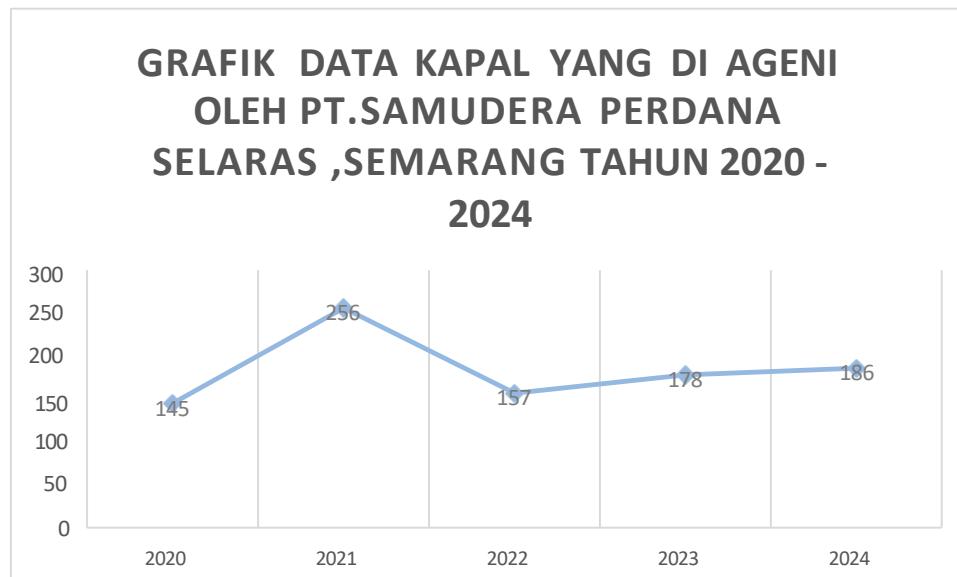
Sarana dan prasarana yang ada harus mendukung keagenan dalam pengurusan kegiatan kapal demi menunjang proses kegiatan kapal di pelabuhan. Di era modern ini, ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang dengan pesat, sehingga meningkatkan kegiatan perdagangan di berbagai belahan dunia. Kemajuan zaman juga membawa berbagai permasalahan dan tantangan, termasuk di bidang pelayanan kepelabuhan yang sedang dihadapi Indonesia saat ini. Menteri Perhubungan Republik Indonesia membuat Peraturan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang penerapan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 192 Tahun 2015 (Ritonga dan Adiguna, 2024).

PT Samudera Perdana Selaras (SPS) adalah perusahaan jasa transportasi dan pelayaran yang berbasis di Semarang, Jawa Tengah. Didirikan pada tahun 2004, SPS menyediakan berbagai layanan, termasuk keagenan kapal, pengurusan dokumen ekspor-impor, jasa angkutan darat antar kota dan provinsi, bongkar muat kapal dan pergudangan, serta jasa pengurusan pelabuhan dan pengelolaan silo (wadah curah). Sebagai agen kapal, SPS bertanggung jawab dalam mengoordinasikan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan operasional kapal di pelabuhan, termasuk berkomunikasi dengan pihak-pihak terkait seperti otoritas pelabuhan, bea cukai, imigrasi, dan perusahaan pelayaran. Layanan keagenan kapal yang disediakan oleh SPS meliputi:Instagram

- *Clearance In/Out Kapal:* Pengurusan izin masuk dan keluar kapal di pelabuhan.
- *Arrival/Departure Report:* Penyusunan laporan kedatangan dan keberangkatan kapal.
- *Ship Supply Requirement:* Penyediaan kebutuhan logistik kapal, seperti bahan bakar, air bersih, dan makanan.
- *Koordinasi dengan Pihak Terkait:* Berkomunikasi dengan otoritas pelabuhan, bea cukai, imigrasi, dan instansi lainnya untuk memastikan kelancaran operasional kapal.

Dengan pengalaman dan jaringan yang luas, SPS berkomitmen untuk memberikan pelayanan keagenan kapal yang handal, cepat, dan tepat waktu.

Tabel 1.1 Grafik Data Kapal



Sumber : data PT.Samudera Perdana Selaras

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan data keagenan kapal yang diterjadi di PT. Samudera Perdana Selaras Semarang, pada tahun 2020 sebanyak 145 kapal yang menggunakan jasa keagenan. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan pesat menjadi 256 kapal yang diageni karena mengageni kapal kontainer , namun pada tahun 2022 kembali mengalami penurunan menjadi 157 kapal yang diageni akibat dari tidak menerimanya bongkar muat kapal kontainer akibat kurangnya sumber daya manusia, tetapi pada tahun 2023 mengalami peningkatan kembali menjadi 178 kapal yang diageni karena dengan meningkatkan kualitas sumber daya yang ada dengan melakukan pelatihan namunn tetap tidak menerima kapal kontainer, sedangkan pada tahun 2024 mengalami peningkatan menjadi 186 kapal yang diageni. Dapat dilihat dari tabel diatas dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia yang ada maka semakin tinggi angka kapal yang dapat di ageni.

Kualitas sumber daya manusia terutama keagenan kapal yang ada PT. Samudera Perdana Selaras berupaya di tingkatkan karena

merupakan hal paling penting selain itu juga menjadi penialian kepuasan pelanggan terhadap PT. Samudera Perdana Selaras apabila ketidak mampuan para Agen akan menjadi pertimbangan para client untuk menggunakan jasa keagenan kapal yang ada perusahaan karena setiap waktunya teknologi maupun kualitas akan bersaing dengan perusahaan yang lain yang akan ditimbangkan oleh client. Kepuasan pelanggan menjadi ukuran bagi perusahaan tentang arah yang akan diambil di masal depan, bahkan ada situasi di manal perubahan perlu dilakukan karena pelanggan merasal tidak puas lalu dirugikan. Jika konsumen tidak puas, mereka kemungkin besar tidak akan kembali dan bahkan mungkin akan mengeluhkan ketidakpuasannya kepada orang lain. Tentu saja , ini merupakan ancaman bagi para pengusaha Menurut Widodo dan Rini (2012:28).

Dari pemaparan pernyataan diatas dapat di jelaskan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat di lakukan dengan evaluasi setiap bulannya,melakukan pelatihan setiap tahunnya untuk mengetahui perkembangan regulasi serta meningkatkan pengetahuan peningkatan teknologi yang ada. Perkembangan teknologi dan digitalisasi menjadi tantangan tersendiri bagi jasa keagenan kapal.

Penggunaan sistem manual dalam pengurusan dokumen dan koordinasi layanan seringkali menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan, kebutuhan mendesak untuk modernisasi dan digitalisasi sistem keagenan kapal guna meningkatkan akurasi data, mempercepat proses, serta meningkatkan transparansi dan komunikasi antar pihak terkait .

Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh signifikan terhadap kuantitas kedatangan kapal. PT. Samudera Perdana Selaras menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keagenan dapat meningkatkan jumlah kedatangan kapal, yang berdampak positif pada pertumbuhan perusahaan dan pelabuhan .

Oleh karena itu, penelitian ini akan melakukan evaluasi

terhadap pelayanan jasa keagenan kapal terhadap pelanggan. Dengan memahami secara mendalam tantangan dan potensi pelayanan keagenan kapal, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja operasional keagenan kapal. Dengan demikian, pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan pada PT Samudera Perdana Selaras akan menjadi langkah penting dalam pengembangan sistem informasi yang lebih efisien dan adaptif dalam mendukung operasi bisnis yang berkualitas di era perdagangan internasional yang dinamis saat ini.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk diangkat masalah tersebut dengan judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SAMUDERA PERDANA SELARAS SEMARANG”**.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT.Samudera Perdana Selaras ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT Samudera Perdana Selaras (SPS) Semarang. Untuk menjaga fokus dan kedalaman pembahasan, penelitian ini dibatasi pada layanan keagenan kapal yang mencakup proses clearance in dan clearance out, pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, serta koordinasi dengan instansi terkait seperti KSOP, Bea Cukai, dan Imigrasi di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Aspek kualitas pelayanan yang dianalisis meliputi lima dimensi berdasarkan model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti

fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Objek penelitian terbatas pada pelanggan PT SPS Semarang yang telah menggunakan layanan keagenan kapal selama periode 2020 hingga 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara dengan responden yang merupakan perwakilan dari perusahaan pelayaran dan nakhoda kapal yang pernah menggunakan jasa keagenan PT Samudera Perdana Selaras. Penelitian ini tidak mencakup analisis terhadap layanan lain yang disediakan oleh PT Samudera Perdana Selaras, seperti jasa angkutan darat, bongkar muat, atau pergudangan. Dengan batasan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan terfokus mengenai hubungan antara kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan tingkat kepuasan pelanggan di PT Samudera Perdana Selaras Semarang.

Penelitian ini akan dibatasi pada data yang diperoleh dari PT Samudera Perdana Selaras selama periode Agustus 2024 sampai dengan Maret 2025.

1.3 Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan oleh PT Samudera Perdana Selaras Semarang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Samudera Perdana Selaras Semarang?
2. Berapa persentase pengaruh yang diberikan oleh PT Samudera Perdana Selaras Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan antara lain:

1. Mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Samudera Perdana Selaras Semarang
2. Mengetahui persentase pengaruh yang diberikan oleh PT Samudera Perdana Selaras Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan perluasan wawasan bagi peneliti maupun pembaca dalam kontribusi baru terhadap pengetahuan akademis tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan bagi Mahasiswa Politeknik Maritim Negeri Indonesia. Serta menambah referensi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan

1.5.2 Manfaat praktis

Untuk manfaat penelitian secara praktis diharapkan dapat memecahkan masalah mengenai kualitas pelayanan jasa keagenan kapal milik PT. Samudera Perdana Sealaras, serta memberikan masukan bagi manajemen perusahaan dalam pemberian motivasi kerja. Bagi industri pelayaran diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan yang dapat berdampak untuk pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang.