

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan jasa serta kinerja merupakan bagian dari faktor terpenting dalam dunia keagenan kapal. dalam hal ini peningkatan kualitas layanan dan faktor kinerja harus selalu ditingkakan mengingat bahwa dalam dunia kemaritiman dan perdagangan semakin berkembang dan standar layanan juga berkembang. Menurut (Sumali et al., 2019) Perkembangan sektor perdagangan telah meluas secara signifikan, mencakup tidak hanya tingkat nasional tetapi juga mencapai skala internasional. Hubungan kerja antara produsen barang sebagai pengekspor dan konsumen sebagai importir mencakup kerjasama bisnis antar benua di seluruh dunia.

Menyadari semakin meningkatnya dan pentingnya peningkatan kualitas layanan di sektor kemaritiman pihak perusahaan keagenan harus mengalami perubahan dan peningkatan sektor kinerja, layanan dan terobosan dalam bidang pelayanan yaitu melakukan penambahan layanan berupa monitoring proses bongkar muat secara intensif setiap hari dan memberikan informasi secara detail dan merinci yang langsung diinfokan ke *owner* kapal tanpa melalui perantara lain. Selain menginfokan ke *owner* kapal pihak perusahaan keagenan PT. IDT Trans Agency menjadi jembatan antara owner kapal dan pihak *Consignee* dan Operator Pelabuhan. Selain itu, perusahaan juga menyediakan layanan pendukung untuk kebutuhan kapal selama proses sandar, termasuk pengurusan perizinan dengan berbagai instansi seperti Operator Pelabuhan, Imigrasi, Bea Cukai, Karantina Kesehatan, Ekspedisi Muatan Kapal Laut, Perusahaan Bongkar Muat, dan Kesehatan Pelabuhan. Keagenan Kapal diatur oleh undang-undang, khususnya Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 yang membahas mengenai

Penyelenggaraan serta Pengusahaan Perusahaan Keagenan Kapal ialah aktivitas usaha yang bertugas mengurus urgensi kapal industri angkutan laut dalam negeri maupun kapal perusahaan angkutan laut luar negeri ketika tinggal di wilayah Indonesia.

Sejak penerapan pelayanan tersebut dibentuk dari dua tahun lalu keberadaan pelayanan yang diberikan oleh PT. IDT Trans Agency banyak memberikan manfaat dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja dari karyawan dan berpengaruh baik bagi konsumen perusahaan. penjelasan tersebut sesuai dari pendapat (Ginting et al., 2021) Usaha keagenan berkembang sebagai hasil dari pertimbangan strategis yang diambil oleh perusahaan pelayaran ketika mereka memutuskan untuk memperluas operasionalnya ke pelabuhan-pelabuhan tertentu. Pertimbangan ini mencakup analisis kebutuhan akan kehadiran lokal yang dapat mengurus berbagai aspek administratif dan operasional, memastikan kelancaran kegiatan kapal di pelabuhan tersebut. Keagenan ini berperan penting dalam menjembatani perusahaan pelayaran dengan berbagai otoritas pelabuhan dan instansi terkait, sehingga mempermudah ekspansi dan operasi mereka di wilayah baru.

Untuk aspek kinerja memiliki permasalahan yang pertama dilihat dari produktifitas. Selain itu ketepatan waktu dalam penanganan kapal juga sering terjadi masalah, jika terjadi penanganan yang bermasalah pasti dikaitkan dengan kualitas SDM dari perusahaan, sehingga diperlukan kolaborasi pada semua aspek dalam lapangan dan organisasi industri. Maka dari itu permasalahan tersebut biasanya disebabkan oleh kurangnya evaluasi di perusahaan. Menurut (Randio, 2023) di dalam perusahaan, evaluasi perlu dilakukan terhadap kinerja para karyawan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan yang bagus untuk para tenaga kerja untuk merencanakan tingkat profesi yang dapat diketahui melalui keunggulan serta kekurangan masing-masing karyawan sampai organisasi industri mampu menentukan besaran upah, menyediakan kenaikan pangkat, serta mampu mengamati perilaku pekerja secara lebih mendalam.

Pada aspek kualitas layanan jasa terdapat permasalahan umum yang sering terjadi seperti kehandalan dalam proses penanganan kapal, daya tanggap dari karyawan, jaminan yang diberikan oleh perusahaan mengenai pelayanan, perhatian dari perusahaan untuk konsumen, serta bukti fisik yang diberikan perusahaan ke konsumennya.

Sedangkan untuk masalah yang disebabkan oleh aspek kepuasan pelanggan biasanya tercipta dari tingkat kepuasan dari pelanggan itu sendiri, selain itu permasalahan yang lain ada hubungannya yaitu tingkat loyalitas pelanggan, selain itu juga biasanya terjadi permasalahan antara perusahaan dan konsumen adalah minat konsumen menggunakan jasa layanan perusahaan tersebut, dan permasalahan umum lainnya yaitu kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari aspek permasalahan yang dijabarkan oleh ketiga variabel, solusi yang dapat peneliti berikan yaitu dilakukannya evaluasi rutin terhadap kinerja dan pelayanan jasa yang telah dilakukan untuk mengetahui titik kekurangan dan apa yang perlu diperbaiki, selain itu untuk meningkatkan pelayanan jasa maka perusahaan harus meningkatkan *skill* dari karyawan dengan melakukan pelatihan-pelatihan untuk menunjang kehandalan dan keahlian karyawan sehingga tingkat kepuasan serta kepuasan layanan yang diberikan perusahaan akan meningkat ke lebih baik dan akan timbul inovasi-inovasi yang akan membuat tingkat kepuasan menjadi lebih baik.

Dari permasalahan umum yang telah disebutkan, peneliti ingin memberikan penjelasan dan memberikan indikasi bahwa penulis ingin membuat judul riset, yaitu “PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IDT TRANS AGENCY CABANG GRESIK”.

1.2. Batasan Masalah

Guna menjauhi penjelasan yang bersifat luas dan menjaga agar topik tetap teratur, peneliti perlu menetapkan batasan pada permasalahan dalam penulisan penelitian. Permasalahan yang diangkat oleh peneliti dibatasi hanya berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya. Dengan demikian, batasan

permasalahan pada riset ini berfokus terhadap pengaruh kinerja serta pelayanan Jasa akan rasa puas pelanggan.

1.3. Rumusan Masalah

Dilihat dari uraian penjelasan serta pembatasan problematika yang sudah dipaparkan oleh penulis terkait dengan pengaruh kinerja dan pelayanan jasa, maka dalam penelitian ini peneliti bisa merumuskan masalah menjadi 3 (Tiga) pokok permasalahan, yaitu:

- 1.3.1. Apakah Kinerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?
- 1.3.2. Apakah Pelayanan Jasa memiliki efek terhadap Kepuasan Pelanggan?
- 1.3.3. Apakah Kinerja, dan Pelayanan Jasa secara bersama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.4. Tujuan Penelitian

Dalam riset disini, tentu terdapat tujuan yang hendak dicapai, berdasarkan penjelasan background serta perumusan masalah yang sudah dijelaskan penulis. Dengan demikian, peneliti dapat merumuskan tujuan yang ingin dicapai, yakni:

- 1.4.1. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Pelanggan;
- 1.4.2. Untuk mengetahui pengaruh Layanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan;
- 1.4.3. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja, Pelayanan Jasa secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam riset ini, penulis bertujuan agar hasil riset mampu memberi manfaat kepada banyak pemangku kepentingan. Oleh karena itu peneliti menjelaskan manfaat tersebut sebagai berikut:

1.5.1. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk memantau pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan serta melakukan perubahan pada aspek yang dianggap kurang memuaskan oleh pelanggan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik perusahaan di mata konsumen atau pengguna jasa, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan dan mendorong pertumbuhan serta perkembangan perusahaan yang lebih baik.

1.5.2. Bagi Istanti (POLIMARIN)

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan yang berguna terkait kualitas pelayanan dan kinerja yang disediakan oleh PT. IDT Trans Agency kepada masyarakat atau pengguna layanan. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah koleksi literatur di perpustakaan kampus, sehingga memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi individu-individu yang berada dalam lingkungan akademik.

1.5.3. Bagi Peneliti

Riset ini dicanangkan mampu memberi lebih jauh informasi serta wawasan penulis terhadap dampak kinerja serta kualitas pelayanan kepada kepuasan konsumen yang diberikan oleh PT. IDT Trans Agency. Peneliti berharap bahwa penelitian ini tidak hanya menjadi referensi berharga untuk penelitian-penelitian berikutnya, tetapi juga menjadi landasan penting dalam merumuskan solusi bagi berbagai masalah yang terkait dengan topik penelitian ini