

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi laut merupakan suatu moda transportasi yang berkembang di bidang maritim, perkembangan maritim yang semakin maju dan meningkat dapat mempengaruhi pelayan jasa angkutan laut. Pembangunan sektor maritim melalui perdagangan internasional di Indonesia saat ini bergantung pada moda transportasi laut, dimana sebagai sarana pengangkutan utama untuk mengimpor dan mengekspor barang dari dalam negeri maupun luar negeri. Transportasi laut yang lancar dibutuhkan kerjasama antar *principal* dan pengguna jasa pada suatu wilayah untuk mengoptimalisasikan jasa tersebut.

Posisi Indonesia yang strategis memiliki peluang dalam arus pelayaran dan perdangan internasional dengan memperkuat posisi pada bidang transportasi laut, dengan moda transportasi laut muncul perdagangan internasional maupun domestik yang maju ,di negara Indonesia, sehingga dapat membantu memajukan perekonomian negara serta mengembangkan bisnis industri pada bidang kemaritiman di Indonesia. Transportasi laut dapat diartikan sebagai angkutan yang menggunakan kapal untuk mengangkut penumpang, barang dan hewan dari suatu perjalanan atau lebih dari satu pelabuhan ke pelabuhan yang lain(Arifi, 2023). Kapal mempunyai daya tampung dengan skala yang besar dan tarif biaya pengangkutan jauh lebih murah dari pada jasa angkutan lainnya, maka dari itu kapal merupakan alternatif yang paling cocok, dengan banyaknya peminat pada moda transportasi laut dibutuhkan saran prasarana pendukung fasilitas kapal seperti pelabuhan, alat bongkar muat serta pelayanan di pelabuhan sewaktu kapal akan masuk (*in*) maupun kapal keluar (*out*) dari pelabuhan. Penanganan kegiatan di pelabuhan yang berkaitan dengan kedatangan kapal

dan proses bongkar muat di pelabuhan yang di singgahi, perusahaan pelayaran biasa nya akan menunjuk perusahaan keagenan.

Keagenan umum (*general agent*) adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan lain di Indonesia atau perusahaan asing di luar negeri (*principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya mengurus(Arifi, 2023). Layanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan kepada pemilik atau operator kapal untuk mengurus kebutuhan kapal saat berada di pelabuhan. Perusahaan dapat menunjuk agen dalam hal pelayanan terhadap kapalnya, tetapi juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal pelayanan terhadap kapal milik perusahaan lain. Agen kapal bertindak sebagai perwakilan dari pemilik atau operator kapal dan bertanggung jawab untuk mengangani berbagai aspek administrasi dan operasioanal yang berkaitan dengan,kedatangan,kebarangkatan,dan waktu kapal di Pelabuhan (Mahaputri, 2021).

PT Serasi Shipping Indonesia merupakan Perusahaan moda asing (PMA) dengan principal di Negara Inggris yang bernama S5 Agency World. Perusahaan bergerak pada bidang *Shipping Agency* yang berkantor pusat di Jakarta. PT. Serasi shipping Indonesia memiliki beberapa cabang yang tersebar di seluruh Indonesia termasuk Merak-Banten. Sebagai perusahaan cabang PT Serasi Shipping Indonesia cabang merak melakukan seluruh kegiatan dengan pemantauan secara intensif oleh kantor pusat dalam penanganan dan pelaporan kegiatan kapal dimulai dari kapal tiba hingga kapal meninggalkan pelabuhan. Perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2012 sudah menjadi perusahaan yang terpercaya bagi pemilik kapal asing maupun kapal dalam negeri.

Tingginya persaingan antar perusahaan pelayaran dapat memegaruhi tingkat penggunaan jasa, kekurangan sumber daya manusia yang berkompeten dapat menjadi hambatan untuk meningkatkan jumlah kunjungan kapal ke pelabuhan. Hambatan tersebut salah satunya adanya *miss communication* antara pihak agen tersebut dengan awak kapal sehingga berdampak pada pelayanan kapal. Berdasarkan permasalahan yang telah

saya hadapi Pentingnya strategi dalam bisnis tidak dapat dipandang sebelah mata. Strategi merupakan penentuan tujuan jangka panjang perusahaan, penerapan aksi, dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak dapat berfokus pada optimalisasi pengembangan sumber daya manusia, dan penerapan strategi yang relevan dengan kondisi terkini. Dengan demikian, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menarik loyalitas sehingga pada akhirnya meningkatkan jumlah kunjungan kapal. Melalui latar belakang ini, penulis ingin menekankan pentingnya strategi yang terencana dan terukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal, serta dampaknya terhadap keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan, terutama dalam industri jasa, termasuk jasa keagenan kapal. Di tengah persaingan yang semakin ketat dan tuntutan pelanggan yang terus meningkat, PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan tetapi juga unggul di pasar. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan. Dalam konteks jasa keagenan kapal, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan dokumen, hingga kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dan solusi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang optimal tidak hanya akan meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga menciptakan citra positif bagi perusahaan di mata pengguna jasa.

Berdasarkan uraian diatas guna mewujudkan strategi pelayanan yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, dengan adanya strategi bisnis, perusahaan harus memiliki daya lebih untuk menghadapi persaingan dengan

perusahaan baru. Strategi juga mempengaruhi kelangsungan perusahaan untuk bertahan dan bersaing di masa depan. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul skripsi yaitu **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah maka penulisan membatasi skripsi ini hanya pada:

Pelanggan atau konsumen PT. Serasi Shipping Indonesai Cabang Merak sebagai pengguna jasa keagenan kapal dalam peningkatan layanan jasa keagenan pada perusahaan periode Agustus 2023-April 2024.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah saya uraikan di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dari PT Serasi Shipping Indonesia?
2. Bagaimana Strategi yang harus diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal PT. Serasi Shipping Indonesia?

## **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan yang di tuangkan dalam skripsi ini:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa keagenan kapal yang dimiliki oleh PT Serasi Shipping Indonesia.
2. Untuk mengetahui strategi yang harus digunakan dalam penanganan jasa keagenan kapal PT. Serasi Shipping Indonesia.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dari beberapa aspek, yaitu:

## 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pemahaman mengenai Strategi yang digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal melalui penelitian yang menghasilkan strategi yang optimal dalam manajemen layanan jasa keagenan kapal PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak.

## 2. Manfaat Praktis

### A. Bagi Penulis

Diharapkan dapat mengembangkan pemahaman mengenai strategi dan manajemen layanan dalam industri pelayaran, selain itu tugas akhir ini diharapkan dapat membantu peningkatan keterampilan riset yang mencakup pengumpulan data dan penyusunan laporan yang bertujuan untuk menambah ilmu dan wawasan dalam industri pelayaran terkhusus keagenan kapal.

### B. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang dapat dijadikan informasi dalam pengambilan keputusan strategi yang tepat bagi perusahaan untuk menarik pelanggan. Selain itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan pesaing.

### C. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan akan menjadi sumber informasi yang berguna bagi mahasiswa, akademik, dan penelitian yang tertarik pada topik keagenan kapal. Hal ini dapat memperoleh wawasan baru untuk pembaca mengenai industri pelayaran dan keagenan kapal yang beroperasi serta peluang dalam industri pelayaran.

### D. Bagi Program Studi Transportasi Laut

Penelitian ini diharapkan akan memberikan tambahan referensi yang bermanfaat bagi rekan-rekan yang lain khususnya mahasiswa/mahasiswi Transportasi laut dalam melakukan penelitian dengan objek masalah yang sama. Penelitian ini dapat dijadikan referensi yang

berguna untuk penelitian yang akan datang, selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap strategi peningkatan kualitas layanan jasa keagenan kapal.