

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini persaingan di industri pelayaran sangat ketat khususnya di industri keagenan kapal. Sangat penting bagi keagenan kapal untuk memahami dengan baik bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi bukan hanya akan meningkatkan tingkat loyalitas mereka, tetapi juga membuka peluang untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Untuk memenuhi kebutuhan operasional moda transportasi laut, perusahaan angkutan laut baik nasional maupun asing seringkali menunjuk perusahaan keagenan kapal untuk menangani kapal-kapal mereka, baik selama pelayaran maupun saat berlabuh di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia. (Peraturan Menteri Perhubungan, 2016)Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 tentang Kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau perusahaan angkutan laut nasional dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. (Lesmini et al., 2022)

Keagenan kapal merupakan pihak yang mewakili pemilik kapal untuk mempersiapkan semua kebutuhan kapal. Tugas ini bertujuan agar aktivitas kapal di pelabuhan berlangsung sesuai rencana. Agen juga bertanggung jawab untuk menyiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan memastikan bahwa proses bongkar dan muat berlangsung dengan lancar. Dengan demikian, agen dapat memberikan pelayanan yang optimal untuk kepentingan kapal selama berada di pelabuhan (Dewi et al., 2020).

PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten merupakan salah satu perusahaan keagenan kapal yang beroperasi sejak tahun 2018 dibidang jasa keagenan kapal, seperti *Shipping Agency*, *Bunker Handling Service*, serta *Change Of Crew*. Pada PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten selalu berupaya untuk

memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen, walupun pada implementasinya masih ditemukan kendala-kendala dalam mewujudkannya.

Kualitas layanan dalam perusahaan keagenan kapal khususnya di PT. Lintas Bahari Nusantara sangat penting karena memengaruhi kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan reputasi perusahaan. Kepuasan pelanggan meningkatkan loyalitas dan keputusan untuk terus bekerja sama, layanan yang efisien mengurangi biaya operasional, sementara reputasi yang baik menarik lebih banyak pelanggan. Kualitas layanan yang konsisten juga membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mendukung perbaikan kualitas layanan, yang berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Namun, dalam menghadapi lingkungan bisnis yang terus berubah dan dinamis, ada tantangan yang memengaruhi di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten. Tantangan ini timbul karena meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas layanan dan dampak kemajuan teknologi yang memengaruhi interaksi dan komunikasi dengan pelanggan. Akibatnya, perusahaan sering kali kesulitan untuk memenuhi harapan tersebut, yang tercermin dalam meningkatnya jumlah keluhan yang diterima.

Dalam 9 bulan terakhir terhitung dari tanggal 01 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 01 April 2024, PT. Lintas Bahari Nusantara selalu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan keagenannya, guna mempertahankan dan menarik pelanggan. Namun kenyataannya di PT. Lintas Bahari Nusantara masih ditemukan masalah yang sering terjadi seperti kurang disiplinnya karyawan waktu datang ke kantor, kurangnya rasa tanggungjawab dengan pekerjaan, keterlambatan proses sandar yang di sebabkan kesalahpahaman informasi dari agen dan jasa pandu, terlambatnya proses *clerance* yang disebabkan oleh sistem *error*, serta kurang tanggapnya karyawan saat *crew* kapal mengirim permohonan mengenai permintaan kebutuhan di atas kapal.

Dampak terhadap kepuasan pelanggan dari masalah yang terjadi di PT. Lintas Bahari Nusantara tersebut, menyebabkan penurunan kepuasan dari pelanggan, merusak reputasi perusahaan, dan mengurangi efisiensi layanan operasional. Akibatnya, hubungan dengan mitra dan *crew* kapal menjadi terganggu,

moral karyawan menurun, sehingga dapat mengurangi daya saing perusahaan dan mempengaruhi pertumbuhan perusahaan.

Dari penelitian (Ayu et al., 2022) bahwa dimensi dari kualitas layanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan dari pelanggan. Keandalan adalah aspek utama yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam konsisten memenuhi permintaan layanan, seperti ketepatan waktu dan akurasi pemrosesan dokumen. Respons cepat dan efektif terhadap permintaan serta keluhan pelanggan juga sangat penting. Layanan yang pelanggan berfokus pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap staf dalam membangun kepercayaan pelanggan. Empati menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan individu pelanggan dengan perhatian khusus. Terakhir, bukti fisik mencakup kondisi fasilitas, peralatan, dan materi pendukung layanan yang memengaruhi persepsi kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kesuksesan dalam keagenan kapal bergantung pada integrasi efektif dari semua dimensi ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dari temuan tersebut telah mencakup beberapa aspek penting dalam kualitas layanan, mungkin ada beberapa hal tambahan yang dapat dikembangkan melalui penelitian ini untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pelanggan dalam keagenan kapal. Terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas layanan, kualitas jasa, harga, faktor emosional, serta kemudahan. PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten dapat mengimplementasikan inovasi dalam setiap dimensi kualitas layanan untuk meningkatkan layanannya. Inovasi dimensi kualitas layanan diharapkan dapat membawa perubahan positif dalam pengoptimalan layanan, dengan menghasilkan produk jasa atau layanan yang lebih baik dan menarik bagi pelanggan.

Dengan memahami seberapa besar pengaruh faktor-faktor dimensi kualitas layanan terhadap persepsi pelanggan dalam menilai kualitas layanan, diharapkan perusahaan dapat terus berinovasi, mengatasi tantangan, dan memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai kunci utama untuk meraih kesuksesan di pasar yang dinamis dan penuh tantangan. Berdasarkan fenomena dan uraian yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk mengusulkan judul penelitian sebagai berikut:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LINTAS BAHARI NUSANTARA CABANG BANTEN”

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada kualitas pelayanan keagenan kapal dan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa keagenan kapal atau para operator kapal di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten.

1.3 Rumusan Masalah

Agar dapat menganalisis dan memecahkan masalah yang di angkat maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Lintas Bahari Nusantara Cabang Banten?
2. Dimensi kualitas layanan mana yang paling berpengaruh untuk kepuasan pelanggan di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa keagenan kapal di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa keagenan di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang banten.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan mana yang paling berpengaruh pada jasa keagenan kapal di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten .

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Teoritis :
 - a. Sebagai tambahan wawasan/pengetahuan bagi para pembaca khususnya mahasiswa akademi pelayaran mengenai jasa keagenan kapal
 - b. Sebagai tambahan informasi para pembaca dan juga mahasiswa akademi pelayaran khususnya mahasiswa Politeknik Maritim Negeri Indonesia untuk pengembangan sumber daya manusia sehingga siap menghadapi dunia kerja atau bisnis yang bergerak di jasa keagenan kapal.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Sebagai referensi bagi PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten dalam memaksimalkan pelayanan di bidang jasa keagenan.
 - b. Memberikan gambaran yang berguna untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Lintas Bahari Nusantara.
 - c. Sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa Politeknik Maritim Negeri Indonesia di masa depan, sesuai dengan gambaran nyata tentang bagaimana kualitas layanan pada keagenan kapal untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.