

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara. Transportasi berperan sebagai salah satu fondasi dalam pembangunan ekonomi, perkembangan masyarakat, serta kemajuan industrialisasi (Fajar Tyas Adi et al., 2021). Transportasi laut merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung aktivitas perdagangan, distribusi barang, dan mobilitas manusia, baik di tingkat nasional maupun internasional. Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat bergantung pada moda transportasi ini untuk menjangkau daerah-daerah terpencil dan memastikan kelancaran arus logistik antar pulau. Selain itu, transportasi laut juga memainkan peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan konektivitas antar wilayah, serta menjadi tulang punggung dalam sektor ekspor dan impor. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan transportasi laut yang efisien, aman, dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk menunjang daya saing nasional di era globalisasi, Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki lebih dari 17.000 pulau, sangat bergantung pada transportasi laut sebagai fondasi logistik nasional. Dengan volume perdagangan yang signifikan, transportasi laut memiliki peran strategis dalam mendukung perdagangan antar pulau maupun internasional. Dalam sistem transportasi laut, jasa keagenan kapal memiliki peran yang signifikan dalam menjamin kelancaran aktivitas pelayaran, bongkar muat barang, serta pelayanan kapal di pelabuhan (Siti & Mappangara, n.d.,2024). Agen kapal bertindak sebagai penghubung antara pemilik kapal, operator pelabuhan, dan pihak terkait lainnya untuk mengurus berbagai kebutuhan operasional dan administratif kapal. Kinerja jasa keagenan kapal yang profesional, cepat, dan responsif akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan, efisiensi waktu, serta kelancaran proses logistik. Semua aspek ini secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan, terutama para pemilik barang, perusahaan pelayaran, dan pengguna jasa logistik, karena mereka sangat mengandalkan ketepatan waktu dan

keandalan layanan. Ketika agen kapal mampu memberikan pelayanan yang optimal, transparan, dan sesuai ekspektasi, maka tingkat kepercayaan serta kepuasan pelanggan akan meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap citra positif perusahaan keagenan kapal tersebut.

Keagenan kapal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Undang- Undang No. 11 tahun 2016 mengenai Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia (Elvan et al., 2019). Jasa keagenan kapal merupakan kegiatan pelayanan terhadap kapal yang bersandar di pelabuhan, mulai dari pengurusan dokumen kapal, pemesanan layanan pelabuhan, hingga koordinasi dengan instansi terkait (Sumarwanto et al., 2024). Peran agen kapal menjadi jembatan utama antara pemilik kapal (*owner*) dan pihak pelabuhan atau otoritas setempat. Efisiensi dan profesionalisme jasa keagenan kapal sangat memengaruhi kelancaran arus barang dan jasa di pelabuhan. Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam jasa keagenan kapal, seperti pengetahuan, keterampilan, dan tanggungjawab kerja, akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan keberlangsungan operasional perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana pengaruh unsur-unsur SDM dalam jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan, mengingat pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan mitra kerja dan pengguna jasa pelayaran. Perusahaan jasa keagenan kapal dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat berkontribusi optimal dalam mendukung sistem transportasi nasional dan pertumbuhan ekonomi negara.

PT Samudera Makmur Agensi merupakan salah satu perusahaan keagenan kapal yang beroperasi pada tahun 2021 di bidang jasa keagenan kapal, seperti *shipping agency*, *logistic* pelayanan *supply fresh water*, serta *change off /on crew* yang berkantor pusat di surabaya. PT Samudera Makmur Agensi memiliki beberapa cabang yang tersebar diseluruh indonesia termasuk Gresik, Probolinggo, Banten,

Cilacap, Batang, Morowali Dan Morosi. Sebagai perusahaan jasa, kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, PT Samudera Makmur Agensi senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya. Namun, dalam praktiknya, perusahaan masih menghadapi berbagai tantangan dalam proses pelayanan. Beberapa kendala yang kerap muncul antara lain terkait dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM), koordinasi antar cabang, serta penyesuaian terhadap dinamika kebutuhan pengguna jasa yang semakin kompleks.

Kualitas sumber daya manusia itu tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan dan pengetahuannya, pengalaman serta nilai-nilai dan etika yang dimiliki (Sugiyanto, 2021). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penentu dalam persaingan juga perkembangan perusahaan pelayaran. Tanpa adanya kinerja SDM yang baik maka semaju apapun perusahaan pelayaran dalam bidang teknologi tidak akan ada artinya. SDM memegang peranan yang sangat vital sebagai salah satu faktor utama penentu daya saing dan keberlangsungan perusahaan. Perusahaan pelayaran yang ingin berkembang secara berkelanjutan harus mampu mengelola dan meningkatkan kualitas SDM-nya secara konsisten. Sebab, kemajuan teknologi dan inovasi dalam operasional pelayaran tidak akan memberikan dampak yang optimal apabila tidak didukung oleh kinerja SDM yang kompeten, profesional, dan bertanggungjawab. SDM yang berkualitas tidak hanya mampu menjalankan tugas secara efisien, tetapi juga mampu berkontribusi dalam pencapaian visi, misi, serta target-target strategis yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan SDM menjadi suatu keharusan bagi setiap perusahaan pelayaran yang ingin tetap relevan dan kompetitif di tengah dinamika industri yang terus berkembang.

Tingginya persaingan antar perusahaan pelayaran dapat mempengaruhi tingkat penggunaan jasa, upaya memberikan pelayanan terbaik, perusahaan masih dihadapkan pada berbagai tantangan, salah satunya adalah persaingan antar perusahaan keagenan kapal yang semakin ketat. Persaingan ini tidak hanya terkait harga jasa, tetapi juga menyangkut kualitas dan kecepatan layanan yang diberikan

kepada pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan (Batary Citta, 2023). Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kerja optimum dan kualitas yang tinggi memiliki dampak signifikan terhadap kecepatan pelayanan dan aktivitas yang mendukung transportasi laut. Kekurangan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan tanggungjawab yang memadai dapat menjadi hambatan serius dalam menjalankan aktivitas pelayanan kapal. Salah satu bentuk hambatan yang kerap terjadi adalah miskomunikasi antara pihak agen dengan awak kapal. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan dalam penanganan dokumen, keterlambatan pelayanan logistik, maupun ketidaksesuaian dalam proses pergantian *crew*. Akibatnya, operasional kapal dapat terganggu, yang pada akhirnya berdampak pada citra perusahaan dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Masalah ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM, khususnya dalam hal komunikasi, koordinasi, dan pemahaman prosedur operasional pelabuhan, memegang peranan penting dalam menciptakan layanan yang unggul. Di sisi lain, jumlah kunjungan kapal di pelabuhan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh agen. Jika layanan tidak memenuhi ekspektasi, maka kemungkinan besar pemilik kapal akan beralih ke agen lain yang dinilai lebih profesional dan responsif. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas SDM menjadi prioritas strategis bagi PT Samudera Makmur Agensi agar mampu bersaing dan menarik lebih banyak pengguna jasa di tengah kompetisi yang sangat banyak.

Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan mencerminkan pemahaman terhadap tugas, prosedur, dan informasi terkait layanan yang diberikan. Pengetahuan yang memadai memungkinkan karyawan memberikan informasi yang akurat, menyelesaikan masalah secara efektif, dan merespons kebutuhan pelanggan dengan tepat. Pengetahuan yang baik juga membantu karyawan dalam mengambil keputusan yang relevan dalam situasi yang kompleks, serta meningkatkan kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan pelanggan (Fajar Saputro & Muhammad Jalari, 2023). Dalam industri jasa, terutama yang melibatkan proses teknis dan administratif seperti jasa keagenan kapal, pengetahuan menjadi landasan penting bagi kelancaran operasional dan kualitas pelayanan. Sementara itu,

keterampilan mencakup kemampuan teknis maupun interpersonal dalam menjalankan tugas secara efisien dan profesional. Keterampilan teknis memungkinkan karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat, sedangkan keterampilan interpersonal, seperti komunikasi, empati, dan kerja sama tim, berperan dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Karyawan yang memiliki keterampilan yang baik akan mampu merespons keluhan atau pertanyaan pelanggan secara efektif, menjaga komunikasi yang jelas dan sopan, serta menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan solusi. Hal ini tentu berdampak langsung terhadap persepsi pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan.

Selain pengetahuan dan keterampilan, aspek tanggung jawab juga menjadi indikator penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki rasa tanggungjawab tinggi akan bekerja dengan komitmen dan integritas, serta menunjukkan kepedulian terhadap kualitas pelayanan. Menyelesaikan tugas dengan maksimal dan memperhatikan kepuasan pelanggan sebagai bagian dari tanggungjawab profesional. Rasa tanggungjawab mendorong karyawan untuk tidak hanya bekerja sesuai standar, tetapi juga berinisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Karyawan akan lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan dan tidak mudah mengabaikan keluhan atau permintaan, bahkan ketika berada di luar lingkup tugas formal. Ketiga aspek tersebut pengetahuan, keterampilan, dan tanggung jawab saling berkaitan dan membentuk fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam lingkungan kerja yang kompetitif, SDM yang unggul menjadi keunggulan strategis yang mampu meningkatkan citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pengembangan SDM melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja secara berkala menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta mampu menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara konsisten (Ummah, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan, terutama di sektor jasa (Erna Ferrinadewi & S. Pantja Djati, 2004). Pelanggan yang merasa puas cenderung akan melakukan *repeat*

order, memberikan rekomendasi positif, dan membentuk loyalitas terhadap perusahaan. Dalam konteks perusahaan jasa, seperti perusahaan jasa keagenan kapal, pelayanan yang prima menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan tersebut. Tidak seperti produk fisik, kualitas jasa sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan proses pelayanan secara langsung. PT Samudera Makmur Agensi telah beroperasi sebagai perusahaan jasa keagenan kapal, namun kenyataannya masih terdapat sumber daya manusia (SDM) yang kurang mumpuni dalam hal pengetahuan yakni sebagian staf yang kurang memahami prosedur kepelabuhanan dan dokumen kapal secara detail, sehingga sering terjadi kesalahan input data pada manifest atau kelengkapan *clearance in/out* kapal, hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat dan menimbulkan ketidakpuasan. Beberapa karyawan tidak memiliki keterampilan komunikasi dan negosiasi baik dengan pelanggan sehingga mengakibatkan terjadi miskomunikasi. Tanggung jawab beberapa staf yang masih kurang terkait pekerjaannya sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan kepada pelanggan, yang kemudian menimbulkan ketidakpuasan dari pihak pengguna jasa keagenan kapal. Oleh karena itu sedikit penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh ketiga variabel SDM tersebut terhadap kepuasan pelanggan di sektor keagenan kapal, penelitian ini secara khusus mengkaji aspek internal SDM, yaitu bagaimana kompetensi dan sikap profesional karyawan memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pelanggan. Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNGJAWAB SDM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI”**

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan agar dalam penelitian lebih berfokus pada permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dan tidak meluas kedalam permasalahan lain, sehingga penulis merasa dibutuhkan adanya pembatasan identifikasi masalah yakni strategi peningkatan pelayanan pelanggan untuk dapat memperoleh kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang menggunakan jasa PT Samudera Makmur Agensi, dengan cakupan waktu penelitian yang terbatas pada periode 8 bulan penelitian dari bulan agustus 2024 sampai dengan maret 2025. Selain itu, responden yang terlibat dibatasi hanya pada pelanggan yang pernah menggunakan layanan minimal satu kali dalam kurun waktu enam bulan terakhir, untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengalaman yang relevan dengan kualitas SDM perusahaan. Dengan adanya batasan ini, diharapkan penelitian dapat berjalan secara lebih terfokus, mendalam, dan menghasilkan temuan yang relevan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan PT Samudera Makmur Agensi sebagai berikut ini:

1. Apakah pengetahuan SDM perusahaan keagenan kapal mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal?
2. Apakah keterampilan SDM perusahaan keagenan kapal mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal?
3. Apakah tanggung jawab SDM perusahaan keagenan kapal mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal?

4. Seberapa besar pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan tanggung jawab SDM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh dari pengetahuan SDM pada perusahaan jasa keagenan kapal PT Samudera Makmur Agensi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui pengaruh dari keterampilan SDM pada perusahaan jasa keagenan kapal PT Samudera Makmur Agensi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh dari tanggung jawab SDM pada perusahaan jasa keagenan kapal PT Samudera Makmur Agensi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan tanggung jawab SDM secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa keagenan kapal PT Samudera Makmur Agensi.

Penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi penulis saja, namun juga bagi pihak yang terkait lainnya. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lain dalam memecahkan suatu masalah yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan, khususnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pendekatan sumber daya manusia. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen jasa, dengan cara memperkaya kajian

teoritis mengenai peran kompetensi SDM dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pegawai perusahaan keagenan kapal
Memberikan motivasi dan acuan untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pelanggan.
2. Bagi perusahaan keagenan kapal
Hasil penelitian dapat dijadikan untuk referensi pertimbangan peningkatan kinerja karyawan dengan berbagai indikator yang telah di paparkan.
3. Bagi peneliti
Dari hasil penelitian tersebut dapat digunakan bahan referensi untuk dapat melakukan penelitian yang serupa dan juga sebagai bahan pembelajaran mengenai SDM yang berkompeten dibidang tersebut.
4. Bagi pembaca
Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur bagi pembaca yang berminat bekerja di lingkup perusahaan jasa keagenan kapal.