

BAB I

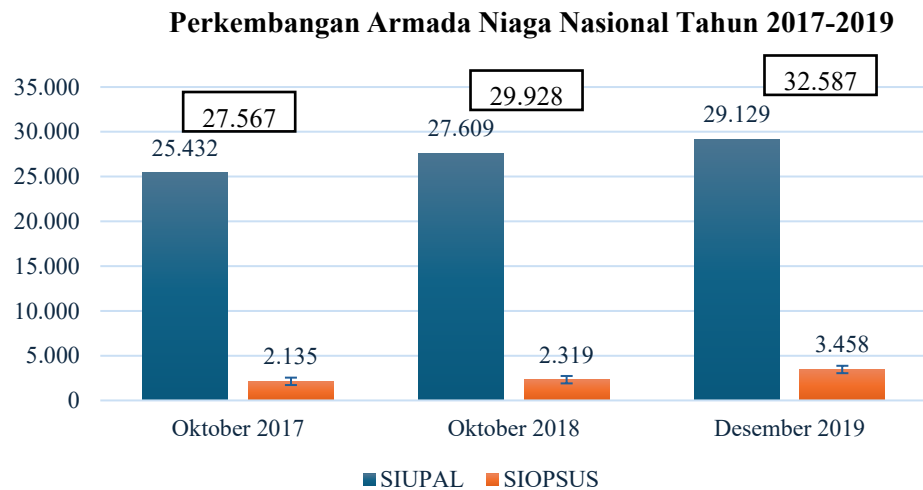
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang didominasi oleh wilayah perairan dan terdiri atas ribuan pulau yang terletak di jalur strategis perdagangan internasional. Selain itu, Indonesia juga dianugerahi kekayaan sumber daya alam yang melimpah, mencakup beragam jenis hasil bumi yang bernilai ekonomi tinggi. Keunggulan geografis ini menjadikan sektor transportasi laut sebagai tulang punggung utama sistem logistik nasional dan penggerak utama distribusi komoditas strategis seperti batubara dan bijih nikel. Bijih nikel dan batu bara menjadi komoditas unggulan yang menarik perhatian industri global seiring dengan pertumbuhan sektor industri, pertambangan, dan energi di era moderen ini (Arifin, 2023). Dalam upaya meningkatkan nilai tambah produk komoditas mineral dan batubara, pemerintah Indonesia telah menerbitkan Peraturan Menteri ESDM Nomor 11 Tahun 2019 (Menteri ESDM, 2019) tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri ESDM Nomor 25 Tahun 2018 tentang Pengusahaan Pertambangan Mineral dan Batubara. Kebijakan ini secara khusus mengatur pengolahan mineral dalam negeri serta pelarangan ekspor bijih nikel dengan kadar tertentu untuk mendorong hilirisasi industri mineral dan batu bara di Indonesia, sehingga menambah nilai produk komoditas bijih nikel dan batu bara serta memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia.

Sektor transportasi laut memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan wilayah, dan integrasi pasar antar daerah. Pada sistem transportasi laut domestik, kapal jenis *tug and barge* menjadi moda yang banyak digunakan untuk distribusi muatan curah dalam jumlah besar. *Tugboat* adalah kapal yang dapat digunakan untuk bermanuver atau bergerak, terutama menarik atau mendorong kapal lain di pelabuhan, laut lepas atau melalui sungai atau kanal (Alamsyah, 2022). *Barge* atau tongkang sebagian besar digunakan

untuk mengangkut muatan atau peralatan besar dan berat, yang sulit untuk kapal konvensional (Lee et al., 2022).



**Gambar 1. 1 Perkembangan Armada Niaga Nasional
Tahun 2017-2019**

Sumber: Data Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2020.

Berdasarkan data Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2020), hingga akhir tahun 2019 jumlah armada kapal niaga nasional mencapai 32.587 unit, dengan kapal *tugboat* sebanyak 9.801 unit dan *barge* sebanyak 9.818 unit. Data ini menunjukkan bahwa moda kapal *tug* dan *barge* memiliki peran yang sangat dominan dalam mendukung aktivitas industri pelayaran nasional. Seiring dengan meningkatnya aktivitas dan jumlah armada tersebut, muncul tuntutan yang semakin besar terhadap perbaikan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek keandalan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena secara langsung memengaruhi kinerja perusahaan pelayaran. Pelayanan yang buruk, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jadwal, dan keandalan armada yang rendah, dapat menyebabkan kerugian finansial, menurunkan kepuasan pelanggan, hingga hilangnya kepercayaan pengguna jasa. Jika dibiarkan, kondisi ini akan mengganggu kelancaran distribusi barang, merusak reputasi perusahaan, dan menurunkan daya saing di tengah

kompetisi jasa transportasi laut yang semakin ketat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan operasional perusahaan pelayaran, terutama yang mengandalkan sistem penyewaan armada.

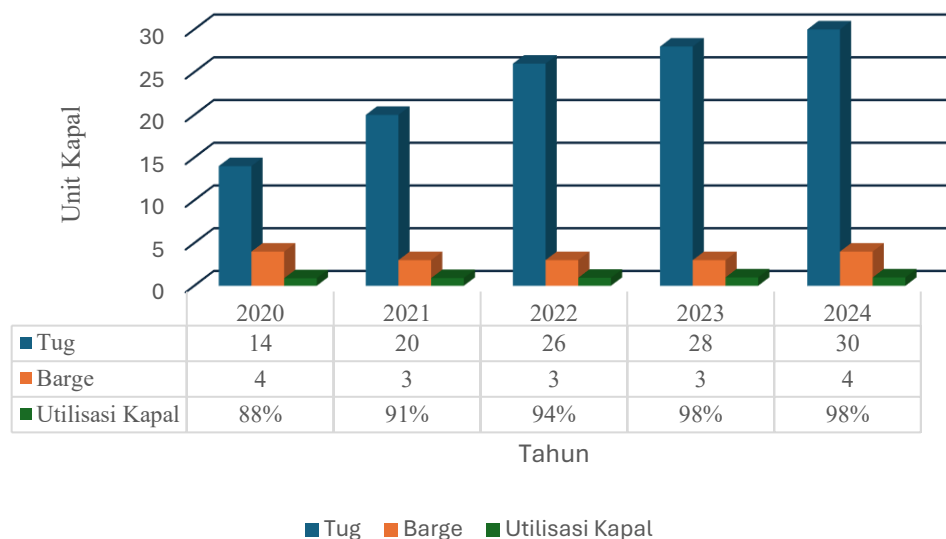
Secara umum, berbagai perusahaan pelayaran di Indonesia kerap menghadapi tantangan terkait kualitas pelayanan. Permasalahan yang muncul mencakup keterlambatan kapal, ketidaksesuaian antara kontrak dan realisasi operasional, komunikasi yang kurang efektif, serta fasilitas kapal yang tidak memadai. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan sumber daya manusia, armada yang kurang optimal, hingga kurangnya sistem evaluasi mutu pelayanan yang terstandarisasi. Hal-hal tersebut menjadi faktor utama penyebab rendahnya persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Pada praktiknya, kualitas pelayanan di sektor pelayaran dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah sistem penyewaan kapal yang digunakan oleh perusahaan. Salah satu skema penyewaan yang umum digunakan adalah *time charter*, yaitu sistem sewa berdasarkan durasi waktu tertentu, dimana penyewa memiliki kendali atas operasional kapal, namun biaya kru dan perawatan menjadi tanggungan pemilik kapal. Skema ini dinilai menawarkan efisiensi dan fleksibilitas operasional. Namun, efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat bergantung pada manajemen armada, kesiapan teknis kapal, serta ketepatan pelaksanaan kontrak.

Secara rasional, terdapat hubungan antara skema penyewaan kapal dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Skema *time charter* memberikan fleksibilitas bagi penyewa dalam mengatur rute pelayaran dan jadwal operasional sesuai kebutuhan. Namun, keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik sangat bergantung pada kondisi teknis kapal, profesionalisme kru, serta pengelolaan operasional yang tepat. Jika kapal yang disewa tidak dalam kondisi optimal atau tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka hal ini akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, skema penyewaan

kapal *time charter* dapat menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui faktor-faktor lain yang terkait.

PT Humpuss Transportasi Curah merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Humpuss Maritim Internasional Tbk., yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan barang curah dengan menggunakan armada kapal *tug and barge* dan penundaan kapal di pelabuhan (Ihsan, 2023). Untuk menjawab kebutuhan pasar yang terus berkembang, perusahaan melakukan penambahan armada berupa dua unit kapal *tugboat* dan satu unit kapal *barge* pada akhir tahun 2024.

Data Jumlah Armada Kapal *Tug and Barge* Tahun 2020-2024



Gambar 1. 2 Grafik Data Jumlah Kapal *Tug and Barge* Tahun 2020-2024

Sumber: Data Operasional PT Humpuss Transportasi Curah

Berdasarkan Laporan Tahunan Kinerja Operasional Tahun 2024, dari sisi jumlah armada yang dioperasikan, terdapat tambahan kapal milik sendiri berupa dua unit kapal *tugboat* dan satu unit kapal *barge*. Langkah strategis ini bertujuan untuk memperkuat kemampuan operasional perusahaan dalam melayani permintaan jasa penarikan dan pengangkutan kargo, serta meningkatkan efisiensi pelayanan di area dengan akses pelabuhan terbatas (Aris, 2024). Namun, dalam implementasinya,

perusahaan masih dihadapkan pada tantangan terkait optimalisasi pemanfaatan armada dan peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam skema penyewaan kapal *tug and barge* berbasis *time charter* yang menjadi salah satu model bisnis utama di sektor ini.

Pengoperasian kapal untuk keperluan transportasi kerap dilakukan melalui sistem sewa atau penyewaan secara keseluruhan. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1548, Sewa menyewa merupakan suatu kesepakatan di mana satu pihak setuju untuk memberikan hak pemakaian suatu barang kepada pihak lain dalam jangka waktu tertentu, dengan imbalan pembayaran sesuai harga yang telah disetujui oleh pihak penyewa. Jenis barang yang bisa disewakan dapat bervariasi, termasuk barang-barang bergerak, seperti kapal. Secara umum, konsep perjanjian sewa ini memiliki kesamaan dengan kontrak jual beli maupun bentuk perjanjian lainnya. Perjanjian ini dianggap sah ketika semua pihak telah mencapai kesepakatan mengenai unsur-unsur utamanya, seperti jenis barang dan nilai sewa yang telah disetujui.

Sejak 1 November 2024, PT Humpuss Transportasi Curah telah melakukan perubahan signifikan dalam sistem penyewaan kapalnya. Sebelumnya, perusahaan mengandalkan sistem kerjasama operasi, dimana pengelolaan dan penggunaan kapal dilakukan secara bersama-sama dengan pihak lain. Namun saat ini, seluruh armada kapal milik perusahaan telah dialihkan ke dalam skema penyewaan *time charter*. Melalui sistem *time charter* ini, proses sewa kapal dilakukan berdasarkan periode waktu tertentu yang telah disepakati bersama antara pemilik kapal dan penyewa, biasanya berlangsung selama satu tahun atau dua belas bulan. Penyewaan kapal dengan skema *time charter* diharapkan dapat memberikan fleksibilitas, efisiensi biaya, serta peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan waktu operasional yang lebih terstruktur. Dengan sistem baru ini, PT Humpuss Transportasi Curah berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan transportasi curah dengan lebih efektif, serta memastikan bahwa armada kapal mereka dapat dimanfaatkan secara optimal sesuai dengan kebutuhan

pasar. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya keandalan armada, serta adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang dijanjikan dengan realisasi di lapangan.

Sebagai pembanding, studi di Pelabuhan Tanjung Priok menunjukkan adanya gap signifikan antara harapan dan kinerja pelayanan transportasi laut, dimana skor rata-rata kinerja pelayanan hanya mencapai 2,96 dari skor harapan sebesar 4,93, menghasilkan skor Servqual negatif sebesar -1,97 (Sumardi, 2020). Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara tujuan ideal perusahaan dalam memberikan layanan prima dengan kenyataan operasional yang dihadapi sehari-hari. Hal ini semakin relevan untuk diteliti dalam konteks PT Humpuss Transportasi Curah, mengingat perusahaan baru saja melakukan ekspansi armada dan membutuhkan evaluasi terhadap efektivitas skema *time charter* yang diterapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Ketersediaan Armada Dan Biaya Operasional Kapal *Tug and Barge* Dalam Skema *Time Charter* Terhadap Kualitas Pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah”**

1.2 Batasan Masalah

Pada pelaksanaan operasional penyewaan kapal *tug and barge* berskema *time charter* di PT Humpuss Transportasi Curah, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya keandalan armada, serta ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang dijanjikan dengan realisasi di lapangan. Permasalahan tersebut berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan dan potensi berkurangnya daya saing perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi hanya membahas pengaruh penyewaan kapal berskema *time charter* terhadap kualitas pelayanan, tanpa menelusuri lebih jauh penyebab ataupun strategi perbaikannya. Penelitian difokuskan pada unit operasional dan layanan pelanggan yang terlibat langsung dalam proses penyewaan kapal, dengan

pengumpulan data dilakukan selama periode Agustus 2024 hingga Juni 2025. Sampel penelitian terdiri dari 40 responden, yang meliputi karyawan dan pelanggan aktif, dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data yang diperoleh. Pembatasan masalah ini bertujuan agar penelitian tetap terarah dan fokus pada topik yang ditentukan, serta memudahkan proses pengumpulan dan analisis data sehingga lebih efektif dalam mengevaluasi dampak penyewaan kapal berskema *time charter* terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Apakah ketersediaan armada kapal *tug and barge* dalam skema *time charter* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT Humpuss Transportasi Curah?
2. Apakah biaya operasional dalam penyewaan kapal *tug and barge* dengan skema *time charter* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT Humpuss Transportasi Curah?
3. Seberapa besar pengaruh ketersediaan armada dan biaya operasional kapal *tug and barge* dalam skema *time charter* terhadap kualitas pelayanan di PT Humpuss Transportasi Curah?

1.4 Tujuan

Berdasarkan pada uraian pada rumusan masalah di atas, penulis menetapkan tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh dari ketersediaan armada kapal *tug and barge* dalam skema *time charter* terhadap kualitas pelayanan di PT Humpuss Transportasi Curah.
2. Mengetahui pengaruh biaya operasional dalam penyewaan kapal *tug and barge* dengan skema *time charter* terhadap kualitas pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah.

3. Mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan armada dan biaya operasional kapal *tug and barge* dalam skema *time charter* terhadap kualitas pelayanan di PT Humpuss Transportasi Curah.

1.5 Manfaat

Melalui hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi berupa manfaat bagi diri peneliti sendiri maupun pembaca. Manfaat penelitian ini penulis bagi menjadi dua aspek manfaat, antara lain:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen transportasi laut, khususnya dalam dalam mata kuliah seperti Manajemen Operasional Transportasi dan Sistem Penyewaan Kapal. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan pertimbangan untuk dijadikan dasar pada penelitian berikutnya mengenai implementasi penyewaan kapal berskema *time charter* dan dampaknya terhadap kualitas pelayan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen PT Humpuss Transportasi Curah dalam pengambilan keputusan terkait penyewaan kapal, sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan strategi penyewaan kapal untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi PT Humpuss Transportasi Curah untuk merumuskan kebijakan dan prosedur yang lebih baik dalam pengelolaan armada kapal. Bagi pihak lain yang terlibat dalam industri transportasi laut maupun kalangan akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah dalam menganalisis dan memahami implikasi penerapan skema penyewaan kapal *time charter* terhadap kinerja operasional dan kualitas pelayanan di sektor pelayaran.