

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam bekerja manusia dapat memilih sesuai kemampuan dan keinginannya, contohnya bekerja di dalam bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan Patroli (KBPP) yang bertugas pada pengurusan buku pelaut atau pelayanan penerbitan buku pelaut untuk pengguna buku pelaut.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu pemerintah untuk kepentingan masyarakat, dan mencakup segala kegiatan yang bermanfaat oleh suatu kelompok atau satuan yang menimbulkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada sesuatu yang bersifat fisik. Pelayanan publik mempunyai nilai yang semakin meningkat pada era pengorganisasian modern karena merupakan proses yang menyangkut masyarakat yang dilayani dan sifat pelayanan yang diberikan. Peran penting pelayanan publik dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat terdapat pada lembaga-lembaga publik di semua tingkatan (Melani et al., 2023).

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan merupakan organisasi yang memiliki tugas dalam melakukan pengawasan keselamatan maritim dan penegakan pelayaran, mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pemantauan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang telah dioperasikan secara komersial. Tugas dari lembaga ini tertuang pada Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan yang telah diubah dengan PM Perhubungan Nomer 71 Tahun 2021.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia telah menarik perhatian berbagai pihak, terutama masyarakat, akademisi, praktisi, dan media massa. Berbagai keluhan sering disuarakan, antara lain pelayanan yang rumit, pungutan liar (pungli), dan ketidakpastian biaya, waktu, dan persyaratan kinerja lainnya.

Beberapa kelompok berpendapat bahwa rendahnya kualitas layanan publik diperlukan untuk memahami bahwa layanan pemerintah pada dasarnya bersifat sosial dan tidak mencari keuntungan, dan kami percaya bahwa hal ini tidak boleh dijadikan pembenaran atas kinerja layanan pemerintah.

Dalam era digital, layanan berbasis *online* memainkan peran krusial dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Khususnya di bidang pelayanan buku pelaut, ketersediaan dan kualitas *platform online* menjadi faktor penting. Penelitian ini fokus pada KSOP Kelas II Cirebon untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pada era globalisasi digital seperti sekarang ini, digital teknologi berperan penting dalam berbagai sektor, termasuk sektor maritim dan sektor dalam kegiatan ekonomi. Kesuksesan operasional pelabuhan tidak hanya bergantung pada infrastruktur fisik saja, tetapi juga pada kinerja pegawai yang terlibat, terutama di bagian keselamatan, keamanan, dan perlindungan lingkungan. Proses dan sistem tidak dapat dipisahkan dari layanan. Seiring berjalannya waktu dan perubahan zaman, layanan dan sistem akan terus berkembang karena adanya elemen pendukung dan kemajuan teknologi yang canggih. Salah satunya adalah peralihan dari sistem *offline* ke sistem layanan administrasi berbasis *online*. Pemerintah bertanggung jawab atas penyediaan barang, jasa dan pelayanan pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan masyarakat/publik yang disediakan pemerintah. Hal ini karena kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan seluruh warga negaranya yang tertuang dalam Pasal Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, efektivitas sistem pemerintahan sangat bergantung pada kekuatan dan kelemahan penyampaian layanan publik (UU No. 25 Pasal 7, 2009).

Syahbandar adalah pemerintah pelabuhan yang ditunjuk oleh menteri dan memiliki kekuasaan utama untuk mengambil tindakan guna menjamin keselamatan layanan pelayaran dan menegakkan UU No.17 Pasal 1, 2008. Sedangkan salah satu fungsi dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan yaitu penyediaan pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa salah satunya adalah pengurusan buku pelaut, dimulai dari pembuatan buku pelaut, penyijilan awak kapal, pergantian buku pelaut yang ditangani oleh Kepala

Seksi Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas di urusan pengecekan dari prosedur penerbitan buku pelaut.

Syahbandar memiliki tugas dan tanggung jawab yang penting dalam tugas menjaga keselamatan dan keamanan pelayaran. Syahbandar bertanggung jawab untuk memastikan kapal-kapal yang berlayar memenuhi syarat-syarat pengawakan yang telah ditetapkan, seperti memiliki awak kapal yang memadai dan berpengalaman. Selain itu syahbandar juga bertugas untuk menyiapkan semua sertifikasi yang diperlukan untuk kapal tersebut, termasuk dokumen kepatuhan keselamatan dan transportasi (Perhubungan, 2017)

Kartu identitas resmi yang dikeluarkan pemerintah digunakan untuk mengidentifikasi pelaut secara fisik tanpa menggunakan sidik jari standar. Kartu identitas resmi ini mencakup berbagai informasi pribadi dan profesional yang diperlukan untuk memastikan identitas mereka dengan akurat. Pelaut harus memiliki buku catatan pelaut yang dapat dicatat dan disinkronkan dengan sertifikat kompetensinya untuk mencegah pemalsuan. Diperlukan sistem yang aman dan terintegrasi di Unit Pelaksana Teknis Direktorat Perhubungan. "Pelaut" mengacu pada orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus sebagai awak kapal. Dokumen tersebut harus berisi data diri pelaut, sertifikat dan masa kerja serta harus dibuat di UPT yang berwenang menerbitkan, memperbaharui dan mengganti sertifikat pelaut Keputusan Menteri (KM) Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 87 Tahun 2021 (Naralia & Assegaff, 2024).

Menurut (Kotler (2007) dalam (Syafri et al., 2023)) kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang dialami seseorang ketika membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Untuk mencapai hal ini, perusahaan perlu melakukan transformasi baik secara teknologi maupun sumber daya manusianya. Ada banyak cara perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, antara lain dengan pengembangan fasilitas, kualitas layanan, dan kinerja karyawan. Proses pelayanan memerlukan ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, fasilitas komunikasi, dan lain-lain. Fasilitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan

oleh pengguna jasa dalam memilih suatu jasa. Pada tingkat harga yang sama, semakin baik fasilitas dan pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan dan semakin besar kemungkinan mereka akan terus menggunakan layanan tersebut.

Dari adanya sistem *online* terdapat beberapa keluhan yang dialami pelaut yaitu, sistem internet yang sering *down* yang menjadi faktor dalam pengurusan buku pelaut, ketidakmampuan sistem untuk berfungsi dengan baik dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan. Dalam pengurusan buku pelaut membutuhkan waktu tunggu yang kurang efisien dan cukup lama.

Dalam aplikasi website buku pelaut terdapat kotak aduan yang dapat diisi oleh pelaut atau pengguna untuk mengirimkan keluhan dan saran dalam pengaduan, kotak aduan tersebut berisi tentang nama lengkap, kode pelaut, alamat email, jenis aduan, nomor handphone, status pelapor, syahbandar tujuan, keluhan yang ingin ditulis. Berdasarkan observasi selama pengamatan dan pengurusan buku pelaut berbasis *online*, ditemukan bahwa prosesnya menjadi lebih efisien dan transparan, dan memungkinkan pelaut untuk mengajukan permohonan dan memperbarui informasi mereka dengan lebih mudah dan cepat. Pelaut hendaknya mengingat akun yang mereka buat pada saat pertama kali membuat buku pelaut baru berbasis *online* dengan memasukkan *username* dan *password* untuk mengakses website buku pelaut. Jika pelaut lupa dengan akun yang dibuatnya, ia tidak dapat melaksanakan pekerjaan pengelolaan buku pelaut, dan harus melapor ke kantor pusat melalui prosedur yang sesuai dengan SOP pengurusan buku pelaut, dan pelaut diwajibkan hadir saat pengurusan tersebut. Untuk layanan pengelolaan dokumen, sesuai dengan persyaratan, pelaut masih perlu membawa salinan kertas dari dokumen mereka dan diberikan kepada Kantor Kesyahbandaran Kelas II Cirebon. Bagi beberapa pelaut yang sudah berumur tidak terlalu paham dengan teknologi akan mengalami kesulitan saat pengurusan melalui buku pelaut berbasis *online*.

Komunikasi merupakan mekanisme yang menyebabkan adanya berkembang hubungan antar manusia, serta sarana penyebarannya dalam ruang dan waktu. Yang termasuk di dalamnya ekspresi wajah, gerakan atau isyarat,

sikap, dan nada suara, kata-kata, tulisan. Tidak bersikap ramah, kurang menghargai waktu, kurang transparan, harga yang lebih mahal, dan diskriminasi berdasarkan perbedaan ekonomi dan koneksi, birokrasi dalam pemberian pelayanan berbagai kebutuhan pelayanan publik merupakan perilaku yang diterima oleh masyarakat dalam menerima pelayanan dan berbagai kebutuhan layanan publik (Maldun, 2020).

Masalah yang sering dialami oleh pelaut saat ini adalah belum adanya kemudahan bagi pengguna jasa buku pelaut dalam proses pengurusan dokumen buku pelaut secara *online*. Beberapa dari pengguna jasa buku pelaut banyak mengeluhkan hal yang dialaminya. Banyaknya keluhan dari pelaut mendorong peneliti untuk melakukan survei mengenai pelayanan di Kantor Kesyahbandaran Kelas II Cirebon. Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul yang berkaitan dengan masalah tersebut yaitu” **Hubungan Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Berbasis *Online* Dengan Kepuasan Pelaut Di Kantor Kesyahbandar Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon**”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Penelitian ini akan berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* dengan kepuasan pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Konteks penelitian mencakup pentingnya buku pelaut sebagai dokumen yang penting bagi para pelaut dalam menjalankan tugas mereka di laut. Dalam era digital saat ini, keberadaan sistem pelayanan *online* telah menjadi sebuah standar, termasuk dalam hal pengurusan buku pelaut.

Penelitian ini akan berfokus pada pelaut yang menggunakan layanan pengurusan buku pelaut berbasis *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Data akan dikumpulkan dari pelaut yang aktif menggunakan sistem tersebut dalam periode waktu tertentu, yaitu dalam kurun waktu satu tahun. Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Waktu penelitian ini akan dilakukan dalam rentang waktu tertentu, yaitu tahun 2023 sampai dengan tahun 2024.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berkat kemajuan teknologi, pengelolaan pendaftaran awak kapal Kantor Syahbandar Kelas II Cirebon sudah berbasis *online* melalui website <https://dokumenpelaut.dephub.go.id/pelaut/login> seharusnya akan lebih mempermudah seorang pelaut untuk melakukan pengurusan buku pelaut dengan akun. Seluruh pelaut wajib memiliki akun dan diberikan berbagai layanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kesyahbandaran Kelas II Cirebon dalam pengurusan buku pelaut tersebut yaitu, Permohonan Buku Pelaut Baru, Permohonan Perpanjangan Perubahan Buku Pelaut, Penyijilan awak kapal *ON/OFF*, Permohonan Perubahan Identitas, Nama dan Alamat untuk Pemberitahuan, Permohonan Perubahan Data atau Permohonan Penambahan Data, Permintaan Ulang Kode Billing. Dari permohonan tersebut pelaut dapat memilih sesuai permohonan yang akan dituju dan melengkapi persyaratan dokumen yang telah ditentukan (Ningrum et al., 2022).

Seiring berjalannya waktu kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan pelayanan publik yang cepat, akurat, praktis, dan nyaman serta modern Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon mengembangkan inovasi untuk memberikan pelayanan jasa kepada para pengguna jasa untuk pelayanan di bidang transportasi laut khususnya dalam bidang kepelautan. Salah satunya yaitu kemampuan pembuatan buku pelaut untuk pelaut secara mudah dengan menggunakan sistem pembuatan buku pelaut secara *online*. Sistem informasi buku pelaut dalam operasi maritim, mengenai tata cara pelayanan yang telah dioperasikan sesuai dengan proses layanan dan SOP yang diidentifikasi, dan membandingkan sistem informasi buku pelaut dalam layanan penerbitan buku pelaut berbasis *online* dan layanan penerbitan buku pelaut berbasis manual, ditemukan bahwa layanan berbasis online menawarkan kecepatan dan kemudahan akses yang lebih baik, sementara layanan manual seringkali memerlukan waktu lebih lama dan lebih rentan terhadap kesalahan administrasi (Sutriana, 2022).

Perubahan sistem manual ke sistem *online* bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu bagi pelaut. Namun dengan adopsi teknologi ini juga akan menimbulkan berbagai tantangan, termasuk bagaimana memastikan bahwa kualitas layanan

yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelaut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara pelayanan buku pelaut berbasis *online* dengan tingkat kepuasan pelaut di KSOP Kelas II Cirebon.

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis dalam skripsi ini yaitu: “Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* dengan kepuasan pelanggan pada KSOP Kelas II Cirebon?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* dengan tingkat kepuasan pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Secara Khusus, penelitian ini akan bertujuan untuk:

1. Mengukur persepsi pelaut terhadap kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.
2. Mengukur persepsi tentang kepuasan pelaut.
3. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan buku pelaut terhadap tingkat kepuasan pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.
4. Menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pelaut terhadap kualitas pelayanan buku pelaut *online*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis:

Penelitian ini akan menyumbangkan pemahaman baru dalam bidang manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan di sektor maritim, khususnya terkait dengan layanan buku pelaut berbasis *online*. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dalam topik serupa.

2. Manfaat Praktis:

Hasil dari penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan buku pelaut *online* mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelaut, institusi dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan layanan mereka dan memperkuat hubungan dengan pengguna layanan.

3. Manfaat bagi Pelaut:

Pelaut sebagai pemangku kepentingan utama dari layanan buku pelaut *online* akan mendapatkan manfaat langsung dari penelitian ini. Dengan peningkatan Kualitas Pelayanan, diharapkan akan terjadi peningkatan Kepuasan Pelaut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pelaut.

4. Memberikan rekomendasi kepada pihak yang terkait untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan buku pelaut *online* guna meningkatkan Kepuasan Pelaut.