

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan ekonomi maritim sungguh dipengaruhi melalui peran pelabuhan yang mendukung industri dalam melaksanakan kegiatan pengiriman dengan dua jenis transportasi, yaitu angkutan laut dan angkutan darat (Irman, 2023). Sebagai penyedia layanan kepelabuhanan di Indonesia, perusahaan memegang peran krusial dalam memastikan kelangsungan dan kelancaran transportasi laut. Dengan adanya infrastruktur transportasi laut yang memadai, perusahaan mampu memobilisasi dan menghidupkan kembali aktivitas ekonomi negara dan masyarakat (Anisa, 2022).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dengan instansi pemerintah diperlukan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan (Khairil, 2021). Kualitas pelayanan dapat ditunjukkan dengan tingkat kepuasan pelanggan yaitu seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan layanan yang diberikan (Astarini et al., 2023). Salah satu strategi jasa pengiriman barang lebih unggul dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima sering kali dipengaruhi oleh pengalaman dan rekomendasi yang mereka terima. Pengguna biasanya memilih layanan berdasarkan tingkat kepentingan mereka dan merasakan layanan tersebut, mereka biasanya menganalisis dengan yang mereka harapkan (Revianto, 2019).

Semakin ketat persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan diharapkan dapat melaksanakan dan menuruti kemajuan masa globalisasi yang semakin progresif. Setiap bisnis harus mampu memenuhi kepuasan pengguna dengan meningkatkan kualitas penawaran dan pelayanan. Upaya ini penting untuk mempertahankan posisi kompetitif dan menjaga reputasi layanan yang baik di mata pelanggan (Okthary, 2019). Masukan dari pengguna berupa sumber

informasi untuk jasa pelayanan dalam menetapkan kebijakan dengan memberi pelayanan bagi pengguna yang menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas dan mengembangkan layanan (Elpri, 2018).

Perusahaan Sarana Bandar Nasional anak perusahaan dari PT PELNI (Persero) merupakan sebuah bisnis yang beroperasi dalam jasa bongkar muat dan didirikan pada 31 Maret 1986. Perusahaan berfokus pada layanan jasa bongkar muat dari dan ke kapal milik Perusahaan induk (PELNI) (Asnawi, 2017). Kesenangan pengguna bisa dicapai dengan kerja, layanan dan harga yang ditawarkan. Faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan adalah memberikan nilai tinggi. Dengan demikian, kesenangan pengguna bisa dijelaskan sebagai kondisi letak minat, ekspektasi dan keperluan pengguna tercapai. Penanganan dikategorikan menyenangkan jika dapat mencapai ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, jika pelanggan menilai pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, sehingga jasa tersebut dianggap tidak efektif dan efisien (Wisamana, 2022).

Pelayanan bongkar muat petikemas PT. Sarana Bandar Nasional belum maksimal diantaranya karena keterlambatan waktu pelayanan truk yang melayani pemuatan dari depo ke kapal dan keterbatasan peralatan bongkar muat. Oleh sebab itu untuk mencegah berpindahnya pengguna jasa yang telah lama menggunakan layanan bongkar muat di PT Sarana Bandar Nasional ke Perusahaan lain karena kurang puasnya pengguna layanan maka penelitian ini berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BONGKAR MUAT PETIKEMAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SARANA BANDAR NASIONAL CABANG TANJUNG PRIOK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Ada beberapa pokok batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja kualitas pelayanan bongkar muat petikemas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok?
2. Bagaimana tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bongkar muat peti kemas PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok?

3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kenyataan/kinerja dan harapan pelanggan bongkar muat peti kemas?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan bongkar muat petikemas pada Perusahaan.
2. Untuk menganalisis tingkat harapan pelanggan terkait kualitas pelayanan bongkar muat petikemas.
3. Untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian antara kenyataan/kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat petikemas pada Perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Sementara pelaksanaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, antara lain:

1. Bagi penulis

Untuk memahami dan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berdampak pada layanan dan kepuasan pengguna, data yang disajikan dalam studi ini dapat dijadikan referensi tambahan.

2. Bagi Universitas

Hasil kajian ini dapat menyajikan materi yang berguna sebagai bahan kajian lebih lanjut, baik secara umum maupun dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait pemahaman kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Semoga dapat membantu mahasiswa Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, serta berfungsi sebagai referensi dalam proses pembelajaran di bidang pelabuhan.

3. Bagi Perusahaan

Dalam konteks ini, PT Sarana Bandar Nasional berfungsi sebagai objek penelitian. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran untuk perkembangan perusahaan, dengan tujuan meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Serta dapat membantu pengelolaan data dengan baik dalam merumuskan kinerja dan jasa pelayanan bongkar muat petikemas.