

BAB I

PENDAHULUAN

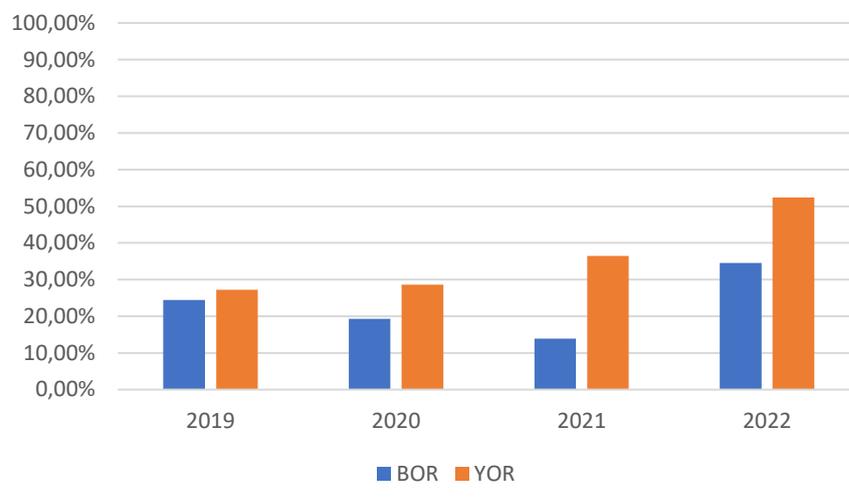
1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Perairan, pelabuhan adalah suatu tempat yang terdiri dari daratan dan perairan yang dibatasi oleh batas-batas tertentu, tempat berlangsungnya kegiatan administratif dan kegiatan ekonomi. Kegiatan tersebut meliputi kegiatan berlabuh, berlabuh, menaikkan dan menurunkan penumpang, bongkar muat barang, peralatan keamanan angkutan laut, dan pergantian moda angkutan. Seiring dengan semakin berkembangnya perdagangan internasional melalui sektor angkutan laut, maka angkutan barang melalui laut juga berkembang dengan pesat (Winoto, 2020). Pelabuhan memegang peranan yang sangat penting dalam fungsinya yaitu sebagai “Gateway” atau pintu masuk yaitu tempat keluar masuknya barang dan penumpang dari suatu negara atau kawasan yang mana lebih dari 80% barang di dunia diangkut melalui jalur laut (Aritonang, 2021).

Dalam aktivitas ekspor-impor di pelabuhan, petikemas menjadi salah perangkat untuk mengirimkan sebuah barang ke dalam maupun luar negeri. Namun masih sering terjadinya masalah yang timbul akibat banyaknya penumpukan petikemas di terminal (Winoto, 2022). Hal ini menyebabkan terjadinya antiran panjang di area pelabuhan. Selain itu, situasi ini juga berkontribusi terhadap tingginya *Yard Occupancy Ratio* (YOR). Sehingga mempersulit dalam aktivitas di lapangan penumpukan

PT IPC Terminal Petikemas Sebagai layanan terminal petikemas antar pulau dan internasional, IPC TPK memberikan berbagai layanan kepada pengguna jasa. Jasa yang diberikan oleh IPC TPK antara lain jasa Bongkar muat, Pengangkutan, Jasa Penumpukan, Penerimaan/Pengiriman dan Jasa Kontainer lainnya. IPC TPK menyediakan layanan 24/7 yang didukung oleh sistem online terintegrasi untuk kegiatan pelayanan di terminal, penagihan, dan layanan lainnya kepada pengguna.

Gambar 1.1 Diagram Ikhtisar Operasional Tanjung Priok 2 Ocean Going



Sumber: PT. IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok

Berdasarkan data yang dihimpun dari *IPC Container Port*, data riset perusahaan yang diambil dari 4 tahun terakhir menunjukkan bahwa negara kita masih banyak melakukan aktivitas impor produk dibandingkan dengan ekspor setiap tahunnya dan itu terjadi secara signifikan. Dengan bertambahnya jumlah peti kemas, maka perlu penanganan yang serius untuk meminimalisir jumlah peti kemas yang masuk ke galangan kapal atau container yard (CY) dan menghindari permasalahan bongkar muat barang impor dengan mempercepat pengeluaran barang sejak barang dibongkar dari kapal hingga keluar pelabuhan yaitu dengan merealisasikan *Auto Gate System* di IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok 2.

Menurut (A. Hadi & M. Ikhwan, 2015) *Auto Gate System* merupakan otomasike mudahan pada proses penerimaan dan pengiriman efisiensi dari gate transaksi. Lain halnya juga, bertujuan untuk meningkatkan sistem keamanan pelabuhan dengan memiliki fitur-fitur yang menjanjikan dan memudahkan pengguna jasa. *Auto Gate System* menjadikan pengelolaan barang yang diterima maupun hendak dikirim semakin efektif karena lebih terprosedur dalam penataannya.

Sehubungan dengan sistem pintu otomatis (*Autogate System*) di tempat penimbunan sementara (TPS) Terminal Lini I. Berdasarkan Keputusan Kepala

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok mengenai penerapan Autogate System di 5 (lima) TPS Terminal Lini I, telah menetapkan standar durasi waktu pemindaian (tapping) di pintu masuk (*gate in*) dan pintu keluar (*gate out*) pada masing-masing *Autogate System* TPS. Untuk di PT IPC Terminal Petikemas sesuai dengan KEP-5188/KPU.1/2022/27/ Desember 2022 menetapkan Standar durasi waktu tapping (Maksimal) Gate In 20 detik dan Get Out 15 detik dihitung mulai dari waktu tapping QR TID dan/atau Gate Pass s.d. waktu open gate (portal terbuka). Kinerja Autogate System tersebut dimonitor dan dievaluasi secara periodik setiap tiga bulan sekali.

Setelah penulis melakukan observasi awal di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok terdapat beberapa kendala dalam pengoperasian pemeriksaan *container* truk di sistem *Auto Gate*. Hal ini dikarenakan antrian saat pemeriksaan dikelola secara otomatis dengan *barcode*. Di lihat dari data waktu pemindaian *Gate Pass* (Tapping) pada bulan januari 2024 terdapat 8430 truck/pengguna jasa *Auto Gate System*, dengan data yang diperoleh berjumlah 6410 truk sesuai dengan standar, kemudian truck yang melebihi standar waktu penetapan berjumlah 2020 truk. Oleh karena itu data persentase yang didapatkan pada bulan januari yaitu sebesar 31% truck yang melebihi waktu ketetapan standar Bea Cukai.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah masalah yang muncul akibat kesalahan dalam pemindaian *barcode* (*error*) menyebabkan truk harus berhenti dalam waktu lama di gerbang *auto gate system*. Menurut hasil wawancara dengan petugas *Gate* di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok, hal ini terjadi akibat sering terjadinya error pada alat scan barcode. Akibatnya, terjadi antrian truk yang sangat panjang di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok. Permasalahan ini menyebabkan penumpukan truk yang signifikan di belakang dan terjadi pada awal tahun 2024. Jika alat scan barcode tidak mengalami masalah pada saat proses TAP-in di *gate in*, maka proses kegiatan di *gate in* akan berjalan secara maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah adalah “Bagaimana Pengaruh Kualitas layanan *Auto Gate*

System (AGS) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul dan masalah yang ada, maka tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah:

1. Menganalisis kualitas pelayanan *Auto gate system (AGS)* di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2.
2. Menganalisis kepuasan pelanggan di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2.
3. Menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan pada *Auto Gate System (AGS)* terhadap kepuasan pelanggan di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2.
4. Menganalisis kinerja *Auto Gate System (AGS)* PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2 menggunakan teori antrian.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penulisan Skripsi yang telah disusun, manfaat dari penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak, antara lain:

1. Secara teoritis, kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2, khususnya hal yang berkaitan dengan system *Auto Gate System (AGS)*.
2. Secara praktis penelitian ini sebagai guna mengetahui lebih dalam tentang pengaruh kualitas layanan pada *Auto Gate System (AGS)* terhadap kepuasan pelanggan di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2.
3. Penelitian ini berguna untuk mengukur Kepuasan Pelanggan *Auto Gate System (AGS)* PT. IPC Terminal Petikemas area Tanjung Priok 2 khususnya mengenai *Auto Gate System (AGS)*.
4. Hasil Penelitian ini dapat sebagai menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *Auto Gate System (AGS)* di PT. IPC Terminal Petikemas area Tanjung Priok 2.