

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan peningkatan ekonomi dan teknologi yang cepat menyebabkan pelaku bisnis memikirkan kembali prinsip-prinsip terbaik dalam logistik dan distribusi yang berarti juga peningkatan permintaan barang dan jasa serta kegiatan logistik pendukungnya. Masalah utama logistik adalah soal efisiensi, diantaranya terkait dengan pengelolaan jasa logistik, handling dan lain-lain termasuk pengaturan moda transportasi untuk logistik (Mulyono, 2023a).

Pemerintah Indonesia melalui (Inpres Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional, 2020), dalam rangka meningkatkan kinerja logistik nasional, memperbaiki iklim investasi, dan meningkatkan daya saing perekonomian nasional. Ekosistem Logistik Nasional atau *National Logistic Ecosystem* (NLE) merupakan sebuah platform digital layanan logistik dari hulu (kedatangan kapal) hingga hilir (*warehouse/pabrik*) dengan memfasilitasi kolaborasi Kementerian/Lembaga, perusahaan terkait, serta pelaku logistik untuk memastikan kelancaran pergerakan arus barang ekspor dan impor, maupun pergerakan arus barang domestik, baik antardaerah dalam satu pulau, maupun antarpulau.

Fungsi pelabuhan sebagai pintu gerbang dan hub pelayaran internasional dan domestik (Mulyono, 2018, 2023b), diharapkan terus menerus meningkatkan kinerja pelayanan dan kelancaran arus barang, keselamatan dan keamanan. Salah satu kegiatan yang mempengaruhi kelancaran arus barang adalah pengoperasian truk pengangkut barang yang masuk dan keluar pelabuhan. Dampak pengoperasian truk yang tidak lancar adalah kemacetan yang disebabkan karena kepadatan jumlah truk yang ada di dalam pelabuhan. Pehubungan laut sesuai (Inpres Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional, 2020), melakukan penataan tata ruang kepelabuhan serta jalur distribusi barang dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan Pelabuhan, keselamatan dan

keamanan di Pelabuhan. Setiap pelabuhan memiliki beberapa terminal kargoyang ditata sedemikian rupa berdasarkan jenis muatannya baik terminal domestik maupun internasional yang saat ini masing-masing memiliki sistem berbasis teknologi informasi untuk mendata keluar masuk truk sebagai sarana angkut. Kelancaran arus barang didukung melalui penataan NLE, yang memerlukan perbaikan pada sistem identifikasi dan data truk yang mengangkut barang dari dan ke pelabuhan dengan Penerapan Data Identifikasi Truk Tunggal atau *Single Truck Identification Data* (STID) di seluruh terminal (Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP.803/DJPL/2021 Tentang Penerapan Data Identifikasi Truk Tunggal (*Single Truck Identification Data*) Di Pelabuhan Tanjung Priok, 2021). Pelabuhan Tanjung Priok termasuk 14 pelabuhan yang wajib melaksanakan data identifikasi truk secara tunggal sesuai (Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP-DJPL 513 Tahun 2022 Tentang Penetapan Pelaksanaan Data Identifikasi Truk Secara Tunggal Di Pelabuhan, 2022), sejak 06 Juli 2022 dan efektif tiga bulan kemudian.

Penerapan STID ini merupakan langkah awal untuk menyusun upaya penataan keselamatan dan keamanan kelancaran arus barang dari dan ke Pelabuhan Tanjung Priok. STID merupakan sistem elektronik pendataan setiap truk yang beroperasi di pelabuhan yang ditetapkan guna menunjang *Truck Booking System* dan *Terminal Operation System*. Kondisi saat ini yang masih perlu diperbaiki sesuai Kep Dirjend Hubka Nomor KP.803/DJPL/2021 adalah:

(1) Belum teridentifikasi semua entitas yang berinteraksi dengan wilayah Pelabuhan (Orang, Organisasi, Kendaraan, Alat Angkut/Truk); (2) Belum adanya Single ID yang dapat mengakomodir semua area di Pelabuhan, yang terintegrasi dalam satu database; (3) Truck ID yang ada saat ini masih bersifat parsial dan terbatas pada pas pelabuhan, TIO (Truk ID, Driver ID dan *Trucking Company*) dan masih belum tersentralisasi (*Single ID*); dan (4) Pengemudi truk masih membawa berbagai jenis ID Card (belum ada standarisasi Driver ID) pada saat melakukan kegiatan di lingkungan kerja Pelabuhan. Pelaksana penerapan STID dilakukan secara bersama oleh otoritas pelabuhan, Badan Usaha pelabuhan,

Operator terminal, Asosiasi perusahaan truk dan perusahaan truk serta dalam pengawasan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Penerapan STID di Pelabuhan Tanjung Priok wajib untuk semua truk masuk/keluar di semua terminal sejak Juli 2022 (Dirjen Hubla, 2022). Penerapan STID akan memberikan ketersediaan database yang terkonsolidasi untuk semua TID yang diterbitkan di lingkungan Pelabuhan; memberikan kemudahan dalam melakukan identifikasi semua entitas yang berinteraksi di area Pelabuhan; menyediakan data dalam penerimaan konsesi (Pas Kendaraan); dan mempersiapkan terminal untuk menerapkan implementasi teknologi baru seperti *Auto Gate System*, *Terminal Booking System* dan *Truck Booking Return Cargo System*. Tiga hal ini diharapkan dalam tujuan penerapan STID yaitu: (1) meningkatkan kinerja layanan pelabuhan, khususnya kelancaran arus barang di wilayah pelabuhan dan sekitarnya; (2) meningkatkan keselamatan dan keamanan, melalui pengendalian kelaikan jalan kendaraan truk, kompetensi dan etika pengemudi truk serta data identitas truk dan pengemudi; dan (3) Menyiapkan Pelabuhan yang telah ditetapkan dengan sistem elektronik pengoperasian truk untuk mendukung program percepatan ekosistem logistik nasional.

Kendaraan pemilik STID menurut (Faisal, 2022) mencapai 23 ribu lebih truk di Tanjung Priok. Namun masih banyak truk dan perusahaan yang belum mendaftarkan perusahaannya dan belum mengantongi kartu STID, oleh karena itu, terdapat kendala yang dihadapi oleh para pelaku usaha sehingga hingga saat ini belum mendaftarkan perusahaannya. Kurangnya persiapan perusahaan angkutan truk dalam menggunakan sistem dan kurangnya pengetahuan tentang sistem STID menjadi kendala dalam penerapannya. Faktor diterapkannya sistem tersebut adalah untuk memperlancar arus barang di pelabuhan. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi kendala yang ada adalah dengan memberikan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengemudi dan operator truk, serta meningkatkan pelayanan bagi perusahaan angkutan truk untuk mendaftarkan armadanya (Djari & Adilano, 2023).

Kontribusi Pelabuhan Indonesia terhadap penurunan biaya logistik nasional adalah menerapkan strategi memperpendek *Port Stay* dan memangkas *CargoStay* dengan menerapkan standar kinerja pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah. Strategi yang diterapkan Pelabuhan Indonesia ini diharapkan dapat menurunkan biaya logistik nasional sehingga dapat meningkatkan perekonomian Indonesia kedepannya (Safuan, 2023).

Dampak implementasi STID di pelabuhan Tanjung Priok menunjukkan bahwa kendaraan bongkar muat khususnya trucking bisa lebih terorganisir dengan baik. Kemacetan terjadi mayoritas terjadi pada hari Rabu sampai Sabtu pagi, tapi kebanyakan terjadi pada hari Kamis malam sampai hari Jumat Malam. Setelah penerapan STID ini Kemacetan truk pengangkut peti kemas terjadi di Kalibaru sekitar New Priok Container Terminal One (NPCT-1) dan selebihnya didalam area Pelabuhan. Area NPCT-1 sering menimbulkan kemacetan karena posisinya terbelang dekat dengan jalan arteri. Karena pada saat masa transisi penerapan STID masih banyak data STID yang belum terintegrasi dengan sistem atau data base terminal. Karena belum semua truk masuk menggunakan kartu STID yang baru sehingga setiap terminal harus menggunakan manual yaitu di data satu per satu (Qornita & Adiputra, 2023).

Implementasi STID di Pelabuhan Tanjung Priok saat ini belum optimal, baru sekitar 300 truk yang mengurus STID (LogisticNews, 2021) dari 22.000 Truk yang berkegiatan di pelabuhan Tanjung Priok (Ahmad, 2021) dan per 20 Januari 2022 tercatat 9.810 truk memiliki STID (LogisticNews, 2022b), meningkat per 1 April 2022, sebanyak 19.369 Truk yang sudah *comply* dengan STID (LogisticNews, 2022a), data per-Oktober 2022 sebanyak 23.439 truk (Tim FreightSight, 2022), data terakhir Agustus 2023 telah mencapai 28.562 truk (LogisticNews, 2023).

STID dibuat dalam bentuk *Radio Frequency Identification* (RFID) atau kartu elektronik yang memiliki fungsi ganda, yaitu fungsi informasi identitas dankondisi truk serta sebagai alat transaksi pembayaran pas pelabuhan untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi di seluruh pelabuhan Indonesia dan

sekaligus melancarkan pelaksanaan *National Logistic Ecosystem* (NLE) dan juga akan meningkatkan peringkat *Logistics Performance Index* (LPI) Indonesia (Admin Pelindo, 2023). Dari sisi operasi penerapan STID membantu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan yang meningkatkan produktivitas yang berdampak tidak hanya pada kepuasan para pengguna jasa di terminalnya tetapi juga pemangkasan birokrasi dan meminimalisir celah korupsi, mengendalikan trafik di terminal dan menjaga kelancaran proses bongkar muat petikemas.

Digitalisasi telah memberikan dampak pada waktu dan biaya layanan di kawasan pelabuhan. Penerapan STID untuk penertiban transportasi baik yang masuk dan keluar area pelabuhan, ke depan diberlakukan return cargo, di mana truk keluar dan masuk pelabuhan membawa barang sehingga efisiensi cost 50% (Redaksi Koran BUMN, 2023).

Kualitas pelayanan dipengaruhi banyak dimensi dan atribut kepuasan. Kepuasan pelayanan melibatkan dua pelaku utama, yaitu pelanggan dan penyedia jasa layanan (Mulyono, 2023c). Dari sudut pandang pengguna, di banyak negara, berbagai analisis banyak menggunakan dimensi pelayanan didasarkan pada teori SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan yaitu: *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang menggunakan skala multi-item untuk mengukur kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988), yang kemudian dikembangkan oleh peneliti di sektor transportasi dengan menambahkan dimensi lain.

Pelayanan yang terbaik dikembangkan dengan memahami kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1991)]. SERVQUAL sebagai “kerangka dasar” digunakan secara keseluruhan sebanyak mungkin. Sementara modifikasi kecil dalam atribut-atribut yang membentuk dimensi pelayanan untuk menyesuaikannya dengan pengaturan tertentu, budaya, atau lingkungan adalah hal yang tepat. Penghapusan dimensi dasar dapat memengaruhi penilaian atas kualitas layanan. Atribut spesifik dapat digunakan untuk melengkapi SERVQUAL seperti biaya/tarif layanan, budaya, kebijakan dan dampak

lingkungan. Hal ini dapat dimasukkan dalam kuesioner survei, di mana item tersebut harus diperlakukan secara terpisah dalam menganalisis data survei karena tidak berada di bawah domain konseptual kualitas layanan. Penggunaan SERVQUAL dapat dilengkapi dengan penelitian kualitatif atau kuantitatif tambahan untuk mengungkap penyebab yang mendasari area masalah utama atau celah yang diidentifikasi oleh studi SERVQUAL (Mulyono, 2021c).

Sembilan dimensi layanan sebagai variabel bebas yang direkomendasikan (Mulyono, 2023c), yaitu lima dimensi dari teori kualitas layanan dengan atribut pembentuk dimensi layanan yaitu: (1) Dimensi keandalan terbentuk dari 15 atribut; (2) jaminan layanan sebanyak 11 atribut; (3) empati dengan 8 atribut; (4) dimensi daya tanggap; dan (5) tanggibilitas masing masing 5 atribut. dimensi tambahan mencakup (6) dimensi dampak lingkungan dengan 4 atribut; (7) dimensi kebijakan 3 atribut; (8) dimensi biaya; dan (9) dimensi budaya masing- masing dua atribut. Ukuran kinerja yang ditetapkan seperti kualitas layanan secara keseluruhan dapat digunakan sebagai variabel terikat. Hubungan antara keduanya dapat dianalisis dengan model regresi atau penggunaan model pendekatan *Structural Equation Modelling; Quality Function Deployment; System Dynamics Simulation Model; dan Kano Models*.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, sebagai berikut: “Bagaimana analisis kualitas pelayanan pembuatan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)?”.

1.3 Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat penulis dalam penyusunan Skripsi Sarjana Terapan, tujuan penulisan ini adalah:

1. Menganalisis kualitas pelayanan *Single Truck Identification Data* (STID) di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).
2. Menganalisis kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).

3. Menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari skripsi sarjana terapan ini secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) khususnya mengenai efektivitas suatu program.
2. Secara praktis penelitian ini sebagai informasi guna mengetahui lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan pembuatan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).

