

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelabuhan memiliki fungsi yang krusial dan strategis dalam mendukung perekonomian nasional sebagai bagian dari prasarana transportasi laut. Peran pelabuhan sebagai pintu masuk dan pusat pelayaran domestik dan internasional (Mulyono, 2023a). Agar proses bongkar muat dan distribusi komoditas dapat berjalan lancar, diperlukan infrastruktur pelabuhan yang modern dan efektif, termasuk dermaga kapal besar, area penumpukan peti kemas, dan prasarana pendukung lainnya. Peningkatan efisiensi operasional, kecepatan layanan, dan kepuasan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi digital di Pelabuhan Regional II Tanjung Priok juga dibahas pada tahun 2023 (Irnawaty).

Tujuan penggunaan teknologi digital di Pelabuhan Tanjung Priok adalah untuk meningkatkan kinerja pelabuhan sekaligus menekan biaya operasional. Pergerakan komoditas yang efisien dan efektif serta layanan pelabuhan yang bermutu tinggi dapat ditingkatkan melalui digitalisasi. Untuk meningkatkan layanan pelabuhan yang terhubung dengan layanan logistik digital dan menurunkan biaya logistik, pelabuhan Indonesia telah menciptakan sejumlah teknologi digital. Ini semua merupakan bagian dari upaya mewujudkan Ekosistem Logistik Nasional (NLE). Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan, keselamatan, dan keamanan di Pelabuhan, sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional, yang berupaya melaksanakan penataan tata ruang pelabuhan dan jalur distribusi barang (Admin Web Bea dan Cukai, 2023).

Dengan pangsa 51%, pelabuhan ini merupakan pintu gerbang internasional utama untuk layanan bongkar muat antara Asia dan Eropa. Di pelabuhan tersibuk di Indonesia, Tanjung Priok, terdapat 24.933 pemegang identitas truk tunggal (STID) per Januari 2023. Ini termasuk 23.330 truk kontainer dan 1.603 truk non-kontainer, dengan total arus kontainer 6,4 juta TEU. Pada tahun 2021, Tanjung Priok menduduki peringkat sebagai pelabuhan tersibuk ke-23 di dunia (Ginta dan

Shin, 2022). (Tim FreightSight, 2023). Kemacetan dapat terjadi karena lalu lintas truk yang padat. Untuk mengurangi lalu lintas truk berat yang masuk dan meninggalkan Pelabuhan Tanjung Priok, Terminal Booking System (TBS) telah direkomendasikan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok. Setelah dokumen identifikasi truk tunggal (STID) berhasil diterapkan di pelabuhan, diskusi muncul mengenai pemasangan TBS (LogistikNews, 2022a).

*Terminal Booking System* (TBS) selain bisa mengurai kemacetan arus logistik adaptasi terhadap digitalisasi layanan kendaraan pengangkut yang melayani pelabuhan atau terminal peti kemas di Priok pasca penerapan STID. Dengan TBS diharapkan keluar masuk truk logistik bisa terjadwal dengan pasti sehingga tidak berbarengan/ bergerombol pada saat atau waktu yang bersamaan hal ini berguna mendukung program *Nasional Logistic System* (NLE). Disisi lain akan memperbaiki kegiatan receiving dan delivery yang mesti sesuai service level agreement dan service level guaranteed (SLA/SLG) di masing-masing terminal (LogistikNews, 2022b).

Penerapan *Terminal Booking System* (TBS) dan Ekosistem Logistik Nasional (NLE), sejalan dengan persyaratan STID, TBS, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku, dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan, keselamatan, dan keamanan di Pelabuhan Tanjung Priok, sebagaimana dimaksud dalam Diktum (Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2020) tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional, yang bertujuan untuk menata tata ruang pelabuhan dan jalur distribusi komoditas. Kemacetan di terminal peti kemas disebabkan oleh banyaknya truk yang mengantri untuk mengambil atau mengantarkan peti kemas menyebabkan peningkatan waktu penyelesaian truk yang merupakan indikator kinerja penting bagi terminal peti kemas dan perusahaan angkutan truk.

Dua alternatif solusi; mempercepat waktu pelayanan kontainer dan mengontrol waktu kedatangan truk eksternal (Riaventin and Cahyono, 2023). Mempercepat layanan berarti meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatnya volume penanganan dan proses di terminal peti kemas (Lange, Nellen and Jahn, 2022) oleh karena itu, pengelolaan pelabuhan yang efektif penting bagi pembangunan ekonomi suatu negara. Di tengah kemajuan global, pelabuhan harus memastikan keberlanjutan bisnis di bidang sosial, lingkungan, dan ekonomi karena

peraturan dan tuntutan pasar. Pemangku kepentingan sering kali mengandalkan dua strategi: adopsi teknologi digital dan peningkatan kualitas layanan (Utama *et al.*, 2024) dan memfasilitasi layanan transaksi peti kemas dan karenanya daya saing terminal (Ericsson and Svensson, 2022).

Beberapa aspek dan karakteristik kepuasan, termasuk penyedia layanan dan konsumen, memengaruhi kualitas layanan. Setiap hari, Anda mencapai tingkat keunggulan baru yang menentukan tingkat layanan yang Anda berikan. Konsumen layanan mampu mengevaluasi kualitas penyampaian. Agar penilaian teknis menunjukkan bahwa suatu prosedur telah selesai. Dengan demikian, kualitas yang dialami konsumen sepanjang aktivitas berkorelasi dengan seberapa cepat prosedur tersebut diselesaikan (Mulyono, 2023b). Menurut Mulyono (2021a), teori serqual memberikan landasan untuk mengukur kualitas layanan. Istilah "kerangka dasar" digunakan untuk serqual secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan di atas, menarik untuk menjawab pertanyaan apa dan bagaimana pengaruh implementasi *Terminal Booking System (TBS)* terhadap peningkatan kualitas layanan di Pelabuhan Tanjung Priok.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pernyataan masalah berikut ini berasal dari analisis latar belakang, identifikasi:

1. Apa faktor-faktor yang paling mempengaruhi *Terminal Booking System (TBS)* terhadap kualitas layanan?
2. Apakah implementasi *Terminal Booking System (TBS)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan-tujuan berikut ini mendukung penyelidikan kami terhadap pernyataan masalah tersebut:

1. Mengidentifikasi faktor pembentuk *Terminal Booking System (TBS)* terhadap kualitas layanan kualitas pelayanan
2. Menganalisis pengaruh yang ditimbulkan oleh implementasi *Terminal Booking System (TBS)* terhadap kualitas layanan



## 1.4 Kegunaan Penelitian

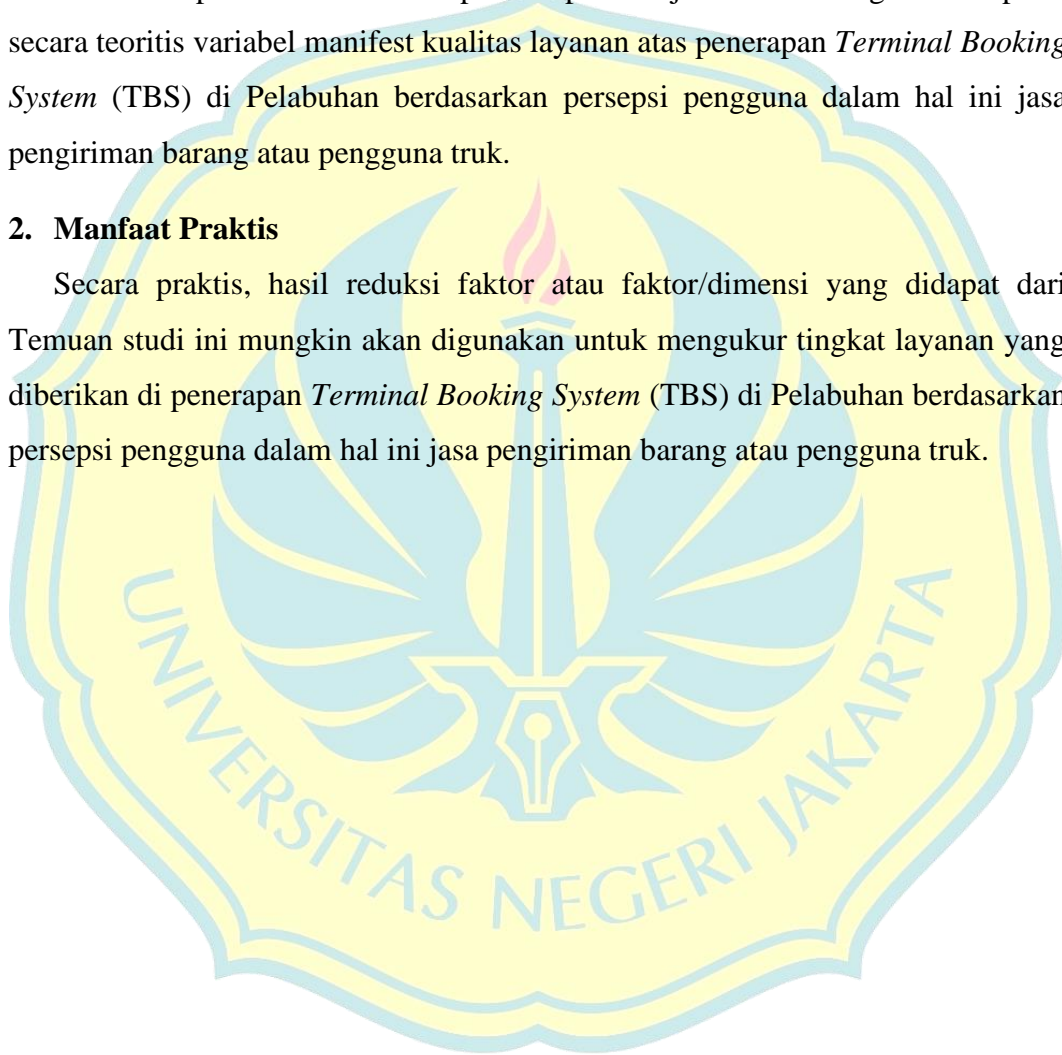
Manfaat penelitian dibagi menjadi dua, antara lain: manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan hubungan konseptual secara teoritis variabel manifest kualitas layanan atas penerapan *Terminal Booking System* (TBS) di Pelabuhan berdasarkan persepsi pengguna dalam hal ini jasa pengiriman barang atau pengguna truk.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil reduksi faktor atau faktor/dimensi yang didapat dari Temuan studi ini mungkin akan digunakan untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan di penerapan *Terminal Booking System* (TBS) di Pelabuhan berdasarkan persepsi pengguna dalam hal ini jasa pengiriman barang atau pengguna truk.



*Intelligentia - Dignitas*