

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 layanan dimulai dari apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan berakhir pada cara mereka memandangnya. Hal ini menunjukkan bahwa citra kualitas yang baik tidak berasal dari sudut pandang penyedia jasa, melainkan dari persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan tentang kualitas jasa adalah penilaian keseluruhan terhadap keunggulan layanan tersebut. (Winoto Hadi., 2021) 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 mengenalisis dengan yang mereka harapkan. (Revianto, 2019)

Dalam mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik dan optimal adalah hal yang diinginkan setiap manusia sehingga perusahaan diharapkan dapat mengutamakan kepuasan bagi para pelanggan (Tampanguma et al., 2022). Apabila perusahaan melakukan suatu kesalahan yang dapat merugikan pelanggan maka hal ini akan menimbulkan dampak yang tidak baik bagi perusahaan sebab pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan dari perusahaan yang lain (Exel et al., 2023). Dengan 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)

Salah satu Perusahaan PT. Pelabuhan Tanjung Priok atau disingkat sebagai “PTP Terminal Nonpetikemas” melayani Jasa *Stevedoring*, Jasa *Cargodoring*, *Receiving/Delivery*, *Storage Yard*, *Warehouse*, dan lainnya. Sebagai operator terminal pertama di Indonesia, PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Nonpetikemas) memiliki pengalaman dalam melayani kegiatan bongkar muat kargo multipurpose, yang mencakup general kargo, bag kargo, kargo curah kering, serta curah cair. (Pujianti et al., 2024)

Sebagai salah satu pelabuhan utama, PTP Terminal Nonpetikemas berperan penting dalam mendukung arus perdagangan domestik dan internasional. Namun, tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan bongkar muat tetap menjadi fokus utama untuk memenuhi harapan pelanggan dan standar industry (Febyola, R. S, 2023). Keterbatasan peralatan atau infrastruktur pelabuhan bisa menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien, mempengaruhi waktu layanan dan menurunkan kepuasan. Sehingga Peningkatan ini menuntut pelabuhan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan bongkar muat guna memenuhi kebutuhan pasar yang berkembang. (Pantoloan, 2023)

Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat sejumlah keluhan pelanggan terhadap layanan bongkar muat yang disediakan oleh PTP Terminal Nonpetikemas, seperti keterlambatan layanan, keterbatasan fasilitas pendukung, hingga kurangnya responsivitas terhadap kendala operasional. Ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan dan berdampak negatif terhadap loyalitas serta reputasi perusahaan di tengah persaingan pelabuhan yang semakin ketat. Oleh sebab itu untuk mencegah berpindahannya pengguna jasa yang telah lama menggunakan layanan bongkar muat di PTP Terminal Nonpetikemas ke Perusahaan lain karena kurang puasnya pengguna layanan. penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut dan menyusunnya sebagai skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan di PTP Terminal Nonpetikemas”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan bongkar muat yang dirasakan pelanggan dengan harapan mereka.
2. Belum maksimalnya sistem pelayanan dan fasilitas pendukung di terminal PTP Terminal Nonpetikemas yang mendukung kepuasan pelanggan.
3. Perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memaksimalkan hasil dari penelitian ini maka harus ditentukan ruang lingkup serta batasan – batasan dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi dari sudut pandang pelanggan pengguna jasa.
2. Analisis pelayanan dibatasi pada dimensi *SERVQUAL*, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
3. Penelitian hanya mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan, tanpa membahas aspek operasional lain seperti biaya atau efisiensi waktu secara teknis.

1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Apa saja kualitas pelayanan bongkar muat yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PTP Terminal Nonpetikemas?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bongkar muat PTP Terminal Nonpetikemas?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kenyataan/kinerja dan harapan pelanggan bongkar muat PTP Terminal Nonpetikemas?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PTP Terminal Nonpetikemas
2. Untuk mendeskripsikan variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* dalam membentuk kualitas pelayanan bongkar muat pada Perusahaan
3. Mengetahui tingkat kesesuaian antara kenyataan/kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat pada Perusahaan

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam manajemen logistik dan rantai pasok, terutama terkait dengan analisis kualitas pelayanan bongkar muat dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan di PTP Terminal Nonpetikemas. Hasil dari penelitian ini dapat memperkuat teori-teori yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk studi-studi berikutnya yang membahas pengukuran kinerja layanan bongkar muat atau strategi peningkatan kepuasan pelanggan di sektor transportasi barang nonpetikemas.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis dalam memberikan masukan dan rekomendasi kepada pihak pengelola PTP Terminal Nonpetikemas dalam meningkatkan kualitas pelayanan bongkar muat. Dengan hasil penelitian ini, pihak terminal dapat mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan, mempercepat proses operasional, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.