

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim yang di kelilingi lautan luas dan memiliki banyak pulau besar maupun kecil. Berdasarkan hasil konvensi hukum laut internasional atau *United Nation Convention On The Law* (UNCLOS) pada tanggal 10 Desember 1982 di Montego Bay, Jamaica, luas laut wilayah Indonesia mencapai 3.257 km², dengan batas wilayah laut /territorial dari garis darat kontinen sejauh 12 mil di ukur dari garis dasar, sedangkan luas daratannya mencapai 1.919.443 km². Secara menyeluruh, luas wilayah lautan dan daratan Indonesia mencapai 5.176.800 km².

Melihat kondisi geografis tersebut, Indonesia memiliki banyak sekali keuntungan diantaranya terkenal sebagai negara agraris, tanah yang subur, dan Indonesia terletak pada posisi silang lalu lintas perdagangan dan pelayaran dunia karena Indonesia di apit oleh dua benua Eropa dan Australia serta dua samudra pasifik dan hindia. Terjadinya perdagangan internasional membuat perekonomian dalam negeri dan luar negeri saling mempengaruhi, salah satunya melalui ekspor dan impor barang dan jasa. Ekspor adalah penjualan barang dan jasa ke luar negeri sedangkan impor adalah mendatangkan barang dari luar negeri kedalam negeri

Jasa pengangkutan atau ekspedisi memegang peran penting dalam mendistribusikan barang serta jasa melalui darat, laut dan udara. Di Indonesia metode pengangkutan laut menjadi pilihan dalam mendistribusikan barang dan jasa karena dapat menampung barang yang lebih banyak dan besar, sehingga

banyak bermunculan berbagai jasa yang melayani pengiriman barang melalui kapal laut.

EMKL (ekspedisi muatan kapal laut) berganti nama menjadi PPJK (perusahaan pengurusan jasa kepabeanan) atau JPT (jasa pengurusan transportasi. Jasa pengangkutan transportasi merupakan usaha pengurusan dokumen dan muatan yang akan diangkut melalui kapal atau pengurusan dokumen dan muatan yang berasal dari kapal. Jasa pengangkutan transportasi mendapat kuasa untuk mengurus barang pemilik, mengurus dokumen ekspor import, bea cukai dan instansi terkait lainnya.

Biak merupakan daerah yang sangat bergantung pada logistik dari luar daerah, kebutuhan jasa pengiriman barang yang terus meningkat mendorong berkembangnya perusahaan jasa pengangkutan transportasi dan munculnya perusahaan-perusahaan baru membuat persaingan semakin ketat. Maka dari itu jasa pengangkutan transportasi dituntut dalam kecepatan, ketepatan, keamanan serta kenyamanan.

Perusahaan jasa pengangkutan transportasi berlomba-lomba dalam menawarkan pelayanan, yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam pelayanannya jasa pengangkutan transportasi biasanya menerima permintaan barang FCL (full container loaded) yaitu pengiriman sekaligus menyewa 1 kontainer full tanpa tercampur barang milik orang lain, dan LCL (Less container loaded) pengiriman dengan ketentuan barang tercampur dengan milik orang lain. Selain itu JPT juga melayani penyewaan lowbed/untuk alat berat, bongkar muat kontainer dor to dor yaitu pemilik tinggal terima bersih

barang di tempat atau menarik kontainer saja ke tempat pemilik barang tergantung dari kesepakatan yang telah disepakati. Berbicara soal ekspedisi muatan kapal laut atau jasa pengangkutan transportasi, inovasi yang paling melekat dan sangat bermanfaat adalah kontainer atau peti kemas.

Dalam sejarahnya kontainer atau peti kemas baru muncul pada tahun, 1956 dimana seorang pengusaha transportasi yang berasal dari Amerika bernama Malcom Mclean mulai memperkenalkan peti kemas pada dunia untuk pertama kali, pada dasarnya malcon mclean menciptakan peti kemas yang dapat membungkus ataupun membawa muatan dengan jumlah tertentu di beberapa peti yang sama dan mudah diangkut oleh semua kendaraan baik truk, kereta api, dan kapal laut. pada era modern saat ini peti kemas di kenal sebagai sebuah kotak berbentuk persegi panjang yang terbuat dari logam memiliki beberapa ukuran dan model sesuai kebutuhan.

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan, kepuasan pelanggan secara individu sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan itu sendiri. Semakin tinggi performa servis yang di berikan perusahaan, maka kepuasan konsumen juga semakin meningkat dan berdampak kepada loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima

melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.

Biak merupakan sebuah pulau yang terletak di bagian utara provinsi papua. Produk dan logistik sangat bergantung dari luar daerah,putaran ekonomi kabupaten biak akan terganggu apabila logistik yang masuk terhambat karena terjadinya kendala dalam pengiriman.perjalanan yang jauh dari Surabaya memakan waktu yang sangat lama dengan estimasi perjalanan Sembilan sampai empat belas hari di hitung dengan singgahnya kapal pada pelabuhan-pelabuhan lain yang dituju untuk melakukan bongkar muat. Dengan waktu dan proses yang lama membuat banyak sekali hal tak terduga yang terjadi seperti fenomena alam hingga masalah teknis sehingga sangat berpengaruh terhadap waktu kedatangan kapal dan proses bongkar muat.Seiring berkembangnya waktu jasa pengangkutan transportasi berkembang sangat cepat dan pesat membuat persaingan menjadi sangat ketat.

PT. Pelabuhan Wapnor Biak merupakan salah satu perusahaan industry yang bergerak dibidang jasa transportasi.PT. Pelabuhan Wapnor Biak dengan visi “menjadi jasa kepelabuhanan yang berstandar internasional yang mandiri, sehat, dan menjadi kesinambungan system transportasi nasional” senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan jasa terbaik bagi pelanggannya.

Dalam menjalankan usahanya PT. Pelabuhan wapnor Biak menyediakan jasa-jasa pelayanan kepada pengguna jasa, yang dapat dikelompokkan dalam empat kelompok utama yaitu :

- a. Pelayanan bongkar barang dari container

- b. Pelayanan transportasi berbagai alat berat
- c. Pelayanan jasa pengiriman barang door to door
- d. Pelayanan jasa alat terdiri dari forklift dan trailer.

Dalam melaksanakan tugasnya PT. Pelabuhan Wapnor Biak mengadakan upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi penataan system operasi dan system manajemen pelayanan. Khusus penataan system manajemen pelayanan diwujudkan dala system pusat pelayanan satu atap (PPSA) dan komputerisasi system administrasi pelayanan jasa. Prosedur pelayanan jasa pelabuhan dilaksanakan atas kerja sama PT Pelabuhan Wapnor Biak dengan mitra kerja pelabuhan antara lain PT. PELINDO IV cabang Biak. Perusahaan bongkar muat (PBM), dan pelayaran PT. SPIL Cabang Biak, perusahaan pelayaran PT. TEMAS Lines, perusahaan pelayaran PT. PELNI (Pelayaran Nasional Indonesia) sebagai perpanjangan tangan para pengguna jasa.

Dengan demikian PT Pelabuhan Wapnor sebagai jasa pengangkutan transportasi rute Biak sangat memperhatikan sekali *service quality* yang merupakan strategi dalam menarik dan memuaskan konsumen agar terciptanya loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Adapun daftar perusahaan, badan usaha, dan perorangan pengguna jasa pengangkutan transportasi PT. Pelabuhan Wapnor kabupaten Biak :

Tabel 1. 1. Data Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Wapnor Biak Tahun 2022

Nama	Alamat	Jenis barang
Perum Bulog	Jl. Raya dolog	Beras
KFC	Jl. Imam bonjol	Ayam beku
SPIL	Karang mulia	Campuran
CV. Sinar Pagi	Jl. Selat Madura	Elektronik
Toko Mitra	Fandoi	Sembako dan bahan bangunan
Toko Resa-Resa	Jl. Imanuel	Sembako dan pakan ternak
Toko Simpati	Jl. Raya bosnik	Sembako
Toko Arta Graha	Jl. Raya samofa	Sembako dan bahan bangunan
Sdr Ramli	Mandow dalam	Campuran
Sdr Trian	Jl. Raya Sorido	Campuran
Sdr Patria	Jl. Raya Mandow	Campuran snak
Sdr.Prapto	Mandow dalam	Campuran

Sumber : PT Pelabuhan Wapnor Biak

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa pengguna jasa pengangkutan transportasi diatas adalah badan usaha yang bergerak dibidang logistic sembako dimana sangat bergantung pada ketepatan, kecepatan dan aspek pelayanan lainnya. Konsumen dapat saja beralih ke perusahaan jasa pengangkutan transportasi yang lain apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu perusahaan harus mampu menjalankan *service quality* secara tepat dan benar, perusahaan akan mengalami kemajuan yang pesat sesuai dengan target yang di inginkan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang ada maka peneliti mengambil judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Jasa Pengangkutan Transportasi (JPT) PT Pelabuhan Wapnor di kabupaten Biak Numfor.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut

1. Indikatorapa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui indikatorapa saja yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan.
2. Untuk Mengetahui seberapa bbesar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dalam jasa ekspedisi muatan kapal laut.
 - b. Meningkatkan pemahaman mengenai keterkaitan teori yang di dapat selama masa kuliah dengan praktek di lapangan.
 - c. Bagi peneliti selanjutnya di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenaikualitas pelayanan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi perusahaan,Sebagai bahan informasi atau masukan kepada perusahaan yang di teliti dalam hal pelayanan untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pengguna jasa.
- b. Bagi penulis sebagai sarana dalam menerapkan kualitas pelayanan pada kegiatan bisnis
- c. Bagi pengusaha sebagai acuan atau referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.