

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

Badan-Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik dimata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar Badan-Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Indonesia *Port Corporation* (IPC) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang dan pengiriman barang. Adapun tujuan utama dari Indonesia *Port Corporation* (IPC) ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhan, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa kepelabuhan dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa kepelabuhan, misalnya dermaga dan fasilitas lain untuk bertambat bongkar muat barang, angkutan penumpang, alat bongkar muat, serta jasa-jasa lain yang berhubungan dengan pemanduan kapal dan penundaan kapal.

Salah satu pelayanan jasa di bidang kepelabuhan yang dilaksanakan oleh Indonesia *Port Corporation* (IPC) adalah terminal petikemas yang disiapkan khusus untuk melayani penanganan petikemas, yang berfungsi untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas, penumpukan petikemas, *Receiving* atau *Delivery* (Penerimaan atau Pengiriman) petikemas dan kegiatan penunjang lainnya. Sebagai informasi tambahan, saat ini sebagian besar barang yang diangkut melalui kapal laut dilakukan dengan menggunakan petikemas, baik itu kegiatan petikemas ekspor impor maupun untuk kegiatan petikemas antar pulau.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa Indonesia *Port*

Corporation (IPC) cabang Terminal Petikemas Pontianak. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas Pontianak pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Pelabuhan Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas Pontianak yang terletak ditepi sungai Kapuas, menjadi urat nadi perekonomian dan menghubungkan area seluas 146,8 ribu km² di provinsi Kalimantan Barat. Terdapat 2 kawasan pelabuhan dibawah naungan Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas Pontianak yakni pelabuhan Sintete dan pelabuhan Ketapang. Pelabuhan ini didominasi oleh perkebunan, kehutanan, sektor pertambangan serta industri pengolahan bahan mentah. Untuk mengantisipasi peningkatan kegiatan perekonomian diwilayah ini, Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas Pontianak telah mengoperasikan Terminal Petikemas untuk pelabuhan Pontianak yang telah dilengkapi dengan tiga

container crane serta berbagai peralatan modern yang mampu memberikan dukungan secara optimal bagi kegiatan bongkar muat di wilayah tersebut.

Kegiatan pelayanan petikemas pada Terminal Petikemas Pontianak terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan, sehingga untuk menambah kapasitas dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka pada tahun 2012 dilakukan lagi penambahan peralatan bongkar muat petikemas berupa 3 (tiga) unit *Container Crane*, 8 (Delapan) unit *Rail Mounted Gantry Crane* (RMGC), 2 (dua) unit *Jib crane* (Rincian alat mekanis pelabuhan, dapat dilihat pada lampiran IV).

Dengan melihat potensi pengangkutan barang melalui petikemas yang mengalami peningkatan pesat setiap tahunnya, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh di bidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas Pontianak.

Eric (2011) yang melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Tanjung Mas Semarang. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang berada di bawah manajemen PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero), merupakan pelabuhan yang penting dan strategis bagi sistem transportasi laut maupun perkembangan perekonomian pulau Jawa khususnya dan Indonesia pada umumnya. Tantangan dan ancaman yang dihadapinya sangat besar mengingat persaingan antar pelabuhan di Indonesia maupun persaingan dari pelabuhan-pelabuhan luar negeri yang meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang diangkat adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa yang meliputi dimensi *Realibility*, *Responiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas dipelabuhan Pontianak?
2. Dimensi kualitas layanan apa yang harus ditingkatkan pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas dipelabuhan Pontianak?
3. Dimensi kualitas layanan apa yang sudah baik dan harus dipertahankan pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas dipelabuhan Pontianak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis bagaimana kualitas layanan pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas dipelabuhan Pontianak.
2. Menganalisis dimensi kualitas layanan pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas dipelabuhan Pontianak yang masih harus ditingkatkan.
3. Menganalisis dimensi kualitas layanan pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas dipelabuhan Pontianak yang masih harus dipertahankan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
2. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
3. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.
4. Bagi Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas dipelabuhan Pontianak diharapkan dengan penelitian ini dapat mempertahankan pelayanan yang telah baik dan memperbaiki kualitas layanan yang dianggap lemah oleh pengguna jasa.