

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki ribuan pulau. Untuk menghubungkan antar pulau pulau tersebut diperlukan sarana dan prasarana baik itu transportasi darat, laut, maupun udara. Pada dasarnya ini merupakan modal bagi pembangunan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pemerataan ekonomi wilayah barat dan timur Indonesia adalah tujuan utamanya. Namun, Tantangan besar harus dihadapi Bangsa Indonesia yang masih menuntut penyelesaian menyeluruh diantaranya adalah Sistem Logistik Nasional. Oleh sebab itu, Pelayanan jasa berupa transportasi laut merupakan salah satu sektor yang dapat memberikan kontribusi untuk meminimalisir persoalan di atas. Transportasi laut harus diperhatikan demi mewujudkan armada laut yang kuat dibantu dengan pelayanan jasa di pelabuhan yang handal.

Jasa menurut Bitner dalam (Manullang, 2016) jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa bentuk fisik atau produk, umumnya produksi dan konsumsi hanya dilakukan pada waktu yang sama dan memberikan bentuk kenyamanan terhadap nilai tambah, misalnya kesehatan, kecepatan, liburan, dengan prinsip intangible (tidak berwujud fisik) pada pembeli pertamanya. Pelayanan jasa merupakan hasil dari aktivitas pemasaran, Pelayanan tidak hanya dilakukan di fasilitas publik seperti rumah sakit dan terminal, namun juga ada di pelabuhan yang disebut sebagai jasa pelabuhan.

Pelayanan di pelabuhan dikelompokkan pada aktivitas jasa karena dalam perusahaan pelabuhan terdapat beberapa kegiatan dan fungsi pelabuhan yaitu menunjang kelancaran, keamanan, ketertiban arus lalu lintas atau trafik (kapal, barang dan atau penumpang), menjaga keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan atau antar moda (Gurning & Hariyadi, 2007 dalam Rana 2019) dimana kegiatan-kegiatan tersebut tidak menghasilkan produk yang berwujud fisik. Oleh karena itu untuk menilai kinerja pelabuhan harus didasarkan pada aspek kualitas jasa. Kualitas jasa dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler, 2000 dalam Valdo 2014). Konsumen sebagai pihak yang menerima dan membeli pelayanan jasa maka konsumen juga mempunyai penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Sebagai salah satu operator terminal multipurpose pertama di Indonesia, PTP Multipurpose memiliki interaksi dengan banyak pihak yang memiliki kepentingan. Perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang singgap, tanggap, dan efektif. Hal ini bertujuan untuk menghindari keluhan-keluhan yang tidak diinginkan dari konsumen. Apabila suatu layanan jasa yang diterima memenuhi harapan konsumen maka jasa dikatakan positif atau baik. Maka dapat diasumsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka dapat diasumsikan kualitas pelayanan itu buruk. Oleh karena itu, positif atau negatif suatu kualitas pelayanan yang diasumsikan konsumen kepada perusahaan tergantung bagaimana kemampuan perusahaan dan staffnya memenuhi

harapan pelanggan sebagai pengguna layanan jasa terminal secara konsisten dan efektif.

Perusahaan layanan jasa yang diteliti yaitu PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) cabang teluk bayur. PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) cabang teluk bayur merupakan anak perusahaan dari PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang bergerak dibidang jasa pelabuhan. Perusahaan harus memiliki suatu nilai keunggulan perusahaan agar pihak lain tertarik untuk menjalin kerja sama. Perusahaan juga harus bisa memberikan pelayanan jasa yang baik dan membangun quality service (excellence service) agar pengguna jasa dan mitra kerja dapat melihat bahwa PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) cabang teluk bayur menawarkan sesuatu yang bernilai bagi perusahaannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN JASA UNTUK BARANG CURAH CAIR PADA PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK (PTP MULTIPURPOSE) CABANG TELUK BAYUR”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dari proposal magang ini yaitu bagaimana penerapan kualitas pelayanan jasa untuk barang curah cair yang dilakukan PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) Cabang Teluk Bayur Padang?

### **1.3 Tujuan Magang**

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan jasa untuk barang curah cair yang dilakukan PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) Cabang Teluk Bayur Padang.

### **1.4 Manfaat Magang**

Magang merupakan proses untuk mempelajari praktek-praktek pekerjaan yang nyata pada dunia usaha maupun instansi pemerintah, sehingga diharapkan magang akan memberi manfaat sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan juga memberikan pengetahuan tentang suasana dunia kerja secara nyata dan memberikan pengalaman bagi penulis.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memperbaiki kekurangan yang mungkin ada dalam perusahaan dan dapat membantu kelancaran aktivitas kerja dalam perusahaan.

### **1.5 Metode Magang**

Penelitian dilakukan dengan metode observasi lapangan selama 40 hari pada PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) Cabang Teluk Bayur Padang. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui

peninjauan secara langsung pada PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) Cabang Teluk Bayur Padang. Dengan kata lain dilakukan langsung dilapangan dengan cara mencatat, mengamati bagaimana penerapan kualitas pelayanan jasa untuk barang curah cair di PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) Cabang Teluk Bayur Padang.

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) Cabang Teluk Bayur beralamat Jalan Jl. Semarang No.03 Kec. Teluk Bayur, Padang selatan ( 0751 ) 61646 Sumatera Barat. Pelaksanaan magang direncanakan berlangsung selama dua bulan atau 40 hari kerja.

### **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu hanya fokus mengenai Bagaimana penerapan kualitas pelayanan jasa untuk barang curah cair yang dilakukan PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP Multipurpose) Cabang Teluk Bayur Padang.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Penulisan ini disajikan dalam lima bab. Penjelasan masing-masing bab dapat diuraikan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan topik yaitu : Pengertian saluran pelayan/jasa, klasifikasi jasa, karakteristik jasa, Pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, Pelayanan prima, dan Manfaat Pelayanan Prima.

## **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam hal ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP MULTIPUROSE) Cabang Teluk Bayur Padang. Uraian ini berisi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi dan wilayah pemasaran.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang yaitu menguraikan tentang penerapan kualitas pelayanan jasa untuk barang curah cair pada PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP MULTIPUROSE) Cabang Teluk Bayur Padang.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian di PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP MULTIPUROSE) Cabang Teluk Bayur Padang.

