

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara kesatuan Republik Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau, maka untuk menghubungkan pulau-pulau tersebut mutlak diperlukan sarana dan prasarana perhubungan darat, laut dan udara. Sarana dan prasarana perhubungan laut masih digunakan dalam mengirim dan menerima barang baik dalam maupun luar negeri hingga saat ini. Oleh sebab itu, transportasi laut sangat dibutuhkan dan sangat penting di Indonesia. Transportasi laut harus diperhatikan demi mewujudkan kuatnya armada laut dibantu dengan pelayanan jasa di pelabuhan yang handal.

Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik (Kotler, 2009:42). Pelayanan jasa merupakan hasil dari aktivitas pemasaran. Pelayanan jasa tidak hanya dilakukan di rumah sakit, hotel, terminal, bandar udara, namun juga ada di pelabuhan yang disebut sebagai jasa pelabuhan.

Jasa pelabuhan sebagai salah satu sarana utama transportasi laut yang sangat dibutuhkan terutama dalam menunjang pemerataan pembangunan ke seluruh pelosok tanah air. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan

kegiatan perusahaan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan/keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antra moda transportasi (UU No.17 Tahun 2008). Pelabuhan mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah pelayanan terhadap kapal dan pelayanan termasuk muatan (barang dan penumpang). Barang yang diangkut dengan kapal akan dibongkar dan dipindahkan ke moda lain, seperti moda darat (truk atau kereta api). Sebaliknya barang yang diangkut dengan truk atau kereta api ke pelabuhan bongkar akan dimuat lagi ke kapal. Berbagai kepentingan saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, bea cukai, imigrasi, karantina, dan pusat kegiatan lainnya. Atas dasar inilah dapat dikatakan bahwa pelabuhan sebagai salah satu infrastruktur transportasi yang dapat meningkatkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik. Kawasan Indonesia Timur merupakan wilayah yang memiliki potensi besar, namun hingga kini secara relatif masih belum berkembang yang disebabkan antara lain oleh masih minimnya prasarana dan sarana yang dimiliki.

Perusahaan pelayanan jasa yang diteliti yaitu PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara di bawah pembinaan Menteri Negara Pendayagunaan BUMN yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan. Perusahaan harus memiliki suatu nilai keunggulan perusahaan agar pihak lain tertarik menjalin kerjasama dan membangun network dengan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) khususnya PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur. Perusahaan menghadapi tantangan untuk segera membangun *quality service (excellence service)* agar pengguna jasa atau mitra kerja bisa melihat bahwa PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur menawarkan sesuatu yang unik dan bernilai bagi perusahaannya.

Pelayanan yang diberikan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur kepada pengguna jasa sebanyak 3 layanan Pokok yang terdiri dari beberapa bagian 1. Pelayanan Jasa Kapal yang meliputi: Jasa pemanduan dan penundaan, Jasa tambat dan jasa labuh, Dan Pelayanan air kapal, 2. Pelayanan Jasa Barang yang meliputi : Jasa Dermaga atau Bongkar Muat, Dan Pelayanan gudang atau penumpukan lapangan, 3. Pelayanan Rupa-Rupa Usaha yang meliputi : Pelayanan listrik dan air, Kerjasama pemanfaatan lahan, Reception Facilities, Jasa timbangan, Pelayanan alat mekanik, Dan Trucking.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “BAURAN PEMASARAN JASA PADA PT.PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG TELUK BAYUR”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur?
2. Bagaimana kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur?
3. Bagaimana solusi terhadap kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur.
3. Untuk mengetahui solusi terhadap kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan atas kekurangan yang mungkin ada.

2. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan pemikiran bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan pada zaman sekarang.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan dalam **tugas akhir** yang **penulis** buat yaitu membahas tentang Bauran Pemasaran Jasa yang dijalankan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*), orang (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*).

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini akan dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) cabang Teluk Bayur Jl. Semarang No 3 Teluk Bayur Padang dengan waktu 2 bulan (40 hari kerja); 27 Desember 2016 sampai dengan 20 Februari 2017.

1.5 Sistematika Penulisan

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 teori-teori yang berkaitan dengan topik, yaitu : pengertian pemasaran, pengertian pelabuhan, konsep jasa, karakteristik jasa, bauran pemasaran jasa, pelayanan jasa, dan kualitas pelayanan jasa.

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Dalam hal ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan Jl. Semarang No 3 Teluk Bayur Padang. Uraian ini berisi tentang Mencakup sejarah perusahaan, visi dan misi, tujuan perusahaan, perkembangan perusahaan, dan struktur organisasi.

Bab IV : Pembahasan

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan magang yaitu menguraikan tentang penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur, kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur, dan solusi terhadap

kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur.

Bab V : Penutup

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian.

