

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah salah satu negara yang mempunyai banyak pulau, sehingga solusi untuk mempertemukan antar pulau tersebut adalah menyediakan prasarana yang baik berupa darat, laut dan udara. Prasarana ini dapat digunakan sebagai pengiriman dan penerimaan barang. Salah satu transportasi yang memiliki peranan penting di negara Indonesia adalah transportasi laut dengan menyediakan layanan Pelabuhan. Jasa dikatakan sebagai layanan yang tidak memiliki wujud yang diberikan oleh pemilik jasa kepada pengguna jasa. Beberapa tempat yang menggunakan pelayanan jasa seperti rumah sakit, terminal dan termasuk Pelabuhan.

Jasa merupakan suatu kegiatan yang tidak memiliki wujud yang ditawarkan oleh pemberi jasa ke pengguna jasa. Menurut Kotler (2009) jasa bisa tidak berkaitan langsung dengan produk yang berbentuk fisik. Jasa merupakan bagian dari kegiatan pemasaran. Pada pelabuhan hal utama yang ditawarkan adalah pelayanan jasa yang dikenal istilah jasa pelabuhan.

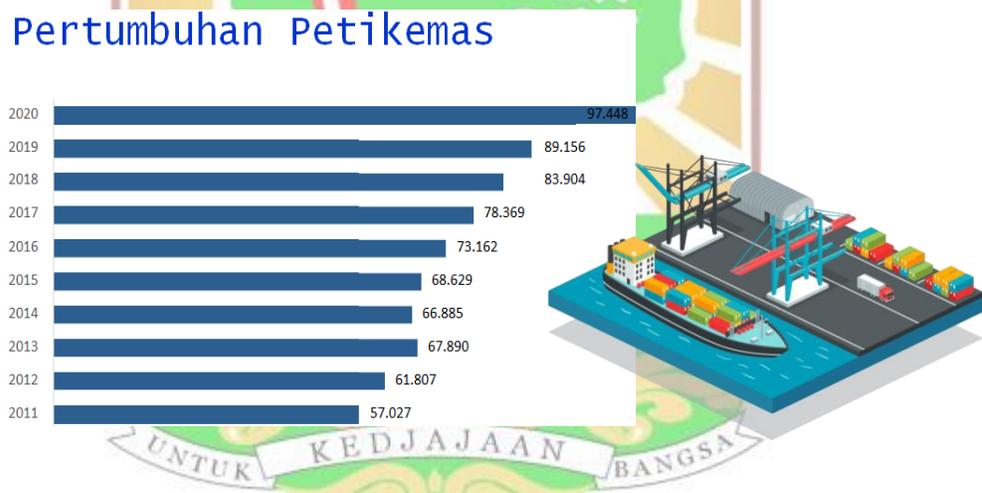
Jasa pelabuhan adalah layanan yang diberikan untuk pengiriman jalur laut keseluruhan Indonesia atau luar negeri. Pelabuhan ialah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas tertentu untuk aktivitas pemerintahan dan aktivitas perusahaan sebagai bersandarnya bahtera, naik turunnya penumpang, dan aktivitas bongkar muat barang, berbentuk terminal lengkap dengan sarana dan prasana keselamatan atau

keamanan pelayaran dan aktivitas pengampu di area pelabuhan (UU No.17 Tahun 2008). Pelabuhan memiliki peranan yang penting dalam kemajuan industri serta perniagaan dan dapat berkontribusi untuk ekspansi nasional. Situasi ini dapat berpengaruh dalam pengendalian usaha pelabuhan supaya pelaksanaannya dapat di laksanakan secara efektif dan efisien agar tidak terdapat kendala dalam pelayanannya. Jasa yang disajikan oleh pelabuhan ialah jasa kapal dan jasa muatan barang dan penumpang. Barang yang diangkut kapal kemudian dipindahkan ke transportasi lain, seperti transportasi darat (truk maupun kereta api) dan begitu pula sebaliknya. Beragam keperluan saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, dan pusat aktivitas lainnya. Hal ini menjadi dasar pelabuhan merupakan transportasi yang bisa menumbuhkan aktivitas perekonomian di berbagai wilayah karena pelabuhan merupakan bagian dari sistem transportasi maupun logistik.

Kawasan Indonesia Timur merupakan kawasan yang mempunyai potensi yang besar, namun sampai saat ini masih tergolong belum berkembang, antara lain disebabkan oleh kurangnya prasarana dan sarana yang tersedia. Perusahaan pelayanan jasa yang diteliti yaitu PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang. PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang merupakan anak perusahaan dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Teluk Bayur perusahaan ini 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 IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang.

Perusahaan menghadapi tantangan untuk segera membangun *quality service (excellence service)* agar pengguna jasa atau mitra kerja bisa melihat PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang menawarkan sesuatu yang unik dan bernilai bagi perusahaannya.

Pelayanan yang diberikan PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang kepada pengguna jasa sebanyak 5 layanan Pokok yang terdiri dari beberapa bagian jasa kapal yang meliputi: 1. *receiving delivery*, 2. *Stevedoring*, 3. *Haulage*, 4. Jasa penumpukan, dan 5. Layanan petikemas lainnya. Berikut ini grafik pertumbuhan dari tahun ke tahun:



Gambar 1. 1 Grafik Terminal Petikemas

Sumber: *PT IPC Terminal Petikemas Cabang Teluk Bayur (2024)*

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT IPC TERMINAL PETIKEMAS (TPK) CABANG TELUK BAYUR PADANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dari tugas akhir ini yaitu bagaimana penerapan kualitas pelayanan jasa yang diterapkan pada PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan jasa yang diterapkan pada PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian melakukan tugas akhir ini adalah untuk mempelajari praktek-praktek pekerjaan yang nyata pada dunia usaha maupun instansi pemerintah, sehingga diharapkan magang ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

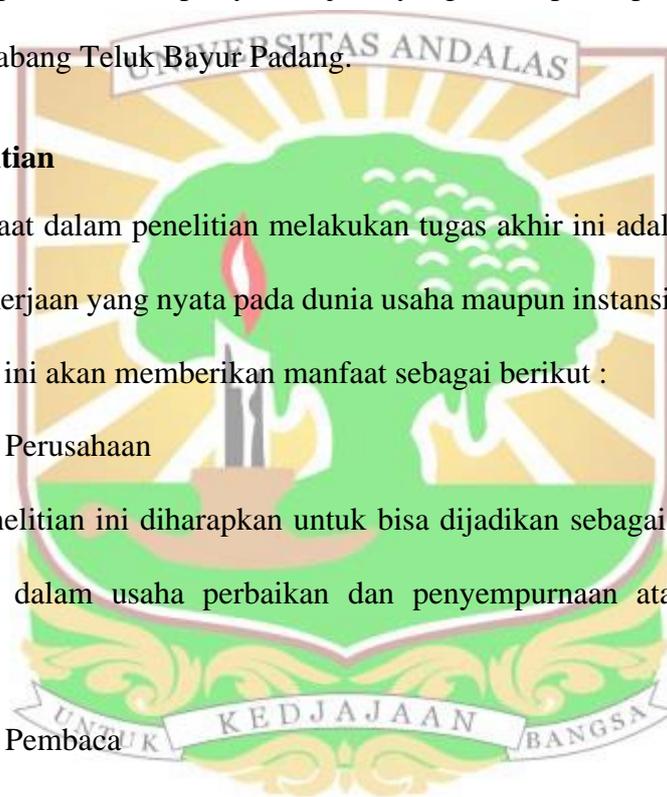
Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan atas kekurangan yang mungkin ada.

2. Bagi Pembaca

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

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan yaitu membahas tentang penerapan kualitas pelayanan jasa yang dijalankan oleh PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang.



1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang yang beralamat 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 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 pemasaran jasa, karakteristik jasa, klasifikasi jasa, kualitas pelayanan jasa, dimensi kualitas pelayanan jasa, pelayanan prima, dan bauran pemasaran jasa.

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Dalam hal ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang 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 kualitas pelayanan jasa yang di terapkan pada PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang.

Bab V : Penutup

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

