

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Republik Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan ribuan pulau, membutuhkan infrastruktur yang memadai untuk menghubungkan antar pulau. Sarana transportasi, baik darat, laut, maupun udara, sangat penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu tujuan utama adalah tercapainya pemerataan ekonomi antara wilayah barat dan timur Indonesia. Namun, Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan besar, salah satunya adalah masalah sistem logistik nasional yang perlu diselesaikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, sektor transportasi laut memainkan peran penting dalam mengatasi tantangan tersebut. Peningkatan kualitas armada laut dan layanan di pelabuhan yang handal menjadi kunci untuk memastikan kelancaran sistem transportasi laut yang efektif.

Jasa menurut Khoter (2003) mengatakan bahwa “A service can be defined as any activity or benefit that one party can offer another that is essential intangible and that does not result in the ownership anything. It’s production may or may not tied to a phycical product”. Jasa adalah sesuatu yang tidak memiliki bentuk fisik dan merupakan hasil dari aktivitas ekonomi yang tidak menghasilkan produk nyata. Proses produksi dan konsumsi jasa biasanya terjadi secara bersamaan dan memberikan nilai tambah dalam bentuk kenyamanan, seperti dalam hal kesehatan, kecepatan, atau

liburan, dengan sifat intangibel (tidak berbentuk fisik) bagi konsumen pertama. Pelayanan jasa merupakan hasil dari kegiatan pemasaran, dan pelayanan ini tidak hanya terdapat di fasilitas publik seperti rumah sakit dan terminal, tetapi juga di pelabuhan yang dikenal dengan sebutan jasa pelabuhan.

Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud fisik dan merupakan hasil dari kegiatan ekonomi yang tidak menghasilkan produk konkret. Proses produksi dan konsumsi jasa biasanya terjadi secara bersamaan, memberikan nilai tambah berupa kenyamanan, seperti dalam hal kesehatan, kecepatan, atau rekreasi, dengan sifat yang tidak berbentuk bagi konsumen utama. Layanan jasa merupakan hasil dari kegiatan pemasaran, yang tidak hanya terdapat di fasilitas publik seperti rumah sakit dan terminal, tetapi juga di pelabuhan, yang dikenal dengan istilah jasa pelabuhan.

PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP) Cabang Teluk Bayur merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di bawah pembinaan Menteri Negara Pendayagunaan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhanan. Perusahaan ini perlu memiliki nilai keunggulan untuk menarik pihak lain dalam menjalin kerja sama dan membangun jaringan dengan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur. Tantangan yang dihadapi perusahaan adalah segera membangun layanan jasa yang berkualitas, sehingga pengguna jasa atau mitra kerja dapat melihat bahwa PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur menawarkan manfaat lebih yang bernilai bagi perusahaan mereka.

Pelayanan yang diberikan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur kepada pengguna jasa terdiri dari beberapa bagian 1. Jasa bongkar muat kapal yang

meliputi: curah cair dan curah kering , 2. Jasa barang yang meliputi: jasa dermaga , dan jasa penumpukan gudang, 3. Jasa sewa alat bongkar muat 4. Jasa lapangan penumpukan untuk container empty.

Pelayanan bongkar muat yang menjadi dasar yang akan diteliti adalah jasa bongkar muat kapal yaitu curah cair. dimana pada saat penerapatan implementasi PT Pelabuhan telah menyusun pedoman pelayanan jasa bongkar muat curah cair. Untuk dijadikan dasar kepastian dalam meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa bongkar muat curah cair yang meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan jasa bongkar muat curah cair dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai salah satu operator terminal multipurpose pertama di Indonesia, PTP Multipurpose memiliki hubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan. Perusahaan harus memiliki kualitas layanan yang cepat, responsif, dan efektif untuk menghindari adanya keluhan yang tidak diinginkan dari konsumen. Jika suatu layanan memenuhi harapan konsumen, maka layanan tersebut dianggap positif atau memuaskan, dan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya, jika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan konsumen, kualitas tersebut dianggap buruk. Oleh karena itu, persepsi positif atau negatif terhadap kualitas pelayanan perusahaan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan sebagai pengguna jasa terminal dengan konsistensi dan efektivitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT CURAH CAIR PADA PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG TELUK BAYUR”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam proposal magang ini dapat dijelaskan yaitu, bagaimana penerapan pelayanan jasa bongkar muat curah cair yang dilakukan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur?

1.3 Tujuan

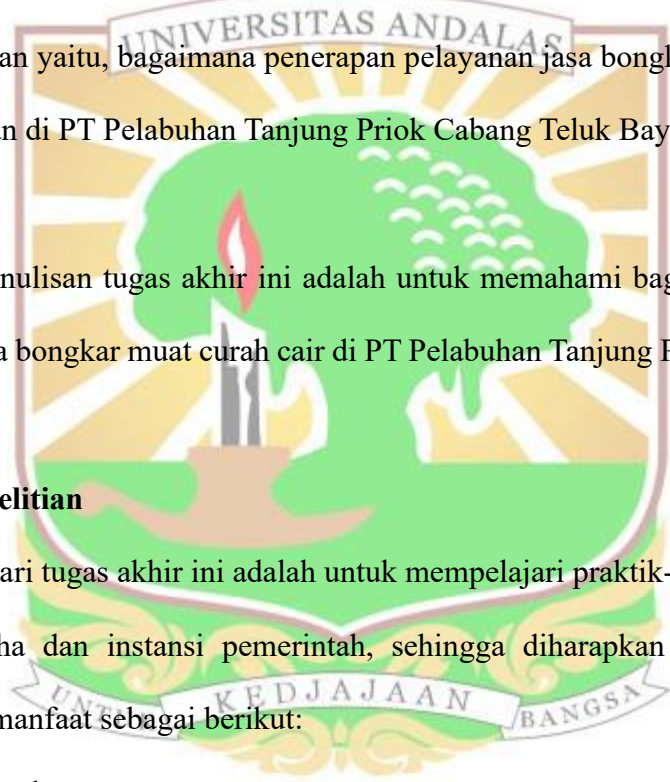
Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memahami bagaimana penerapan pelayanan jasa bongkar muat curah cair di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari tugas akhir ini adalah untuk mempelajari praktik-praktik kerja nyata di dunia usaha dan instansi pemerintah, sehingga diharapkan magang ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya perbaikan serta penyempurnaan atas kekurangan yang mungkin ada.



b) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa kini.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan dalam penulisan ini mencakup implementasi pelayanan jasa bongkar muat curah cair yang dilaksanakan oleh PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur Padang. Pembahasan meliputi aspek produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), proses (*process*), bukti fisik (*physical evidence*), serta layanan pelanggan.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur yang berlokasi di Jl. Semarang No.03, Kecamatan Teluk Bayur, Padang Selatan, Sumatera Barat (0751) 61646. Magang ini direncanakan berlangsung selama dua bulan atau setara dengan 40 hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, lokasi dan waktu pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Menyajikan teori-teori yang relevan dengan topik, yaitu: definisi pemasaran, definisi pemasaran jasa, karakteristik jasa, jenis-jenis jasa, penerapan jasa, dan pelayanan jasa bongkar muat.

BAB III : Gambaran Umum Perusahaan

Penulis akan menjelaskan berbagai hal terkait PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP MULTIPURPOSE) Cabang Teluk Bayur Padang. Penjelasan ini mencakup sejarah perusahaan, visi dan misi, tujuan perusahaan, perkembangan perusahaan, serta struktur organisasi.

BAB IV : Pembahasan

Bab ini berisi laporan mengenai hasil kegiatan magang, yang mengulas tentang penerapan pelayanan jasa bongkar muat di PT Pelabuhan Tanjung Priok (PTP MULTIPURPOSE) Cabang Teluk Bayur Padang.

BAB V : Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan dan rekomendasi terkait permasalahan yang muncul, berdasarkan pengamatan penulis selama proses penelitian.

