

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor transportasi serta logistik memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi global (Asmiati et al, 2023). Keberlanjutan rantai pasok suatu negara sangat bergantung pada infrastruktur transportasi yang efisien, termasuk jalur darat, udara, dan laut. Di antara ketiga moda transportasi tersebut, transportasi laut menjadi yang paling dominan karena efisiensinya dalam mengangkut muatan skala besar dengan ongkos lebih ekonomis dibandingkan dengan transportasi udara dan darat. Hal ini menjadikan industri maritim sebagai komponen utama dalam perdagangan internasional, baik untuk arus barang keluar (ekspor) maupun masuk (impor) suatu negara (Anggeranika et al, 2023).

Sebagai sebuah negara yang terdiri dari ribuan pulau mencapai lebih dari 17.000 pulau, Indonesia mempunyai ketergantungan tinggi terhadap sektor maritim dalam mendukung aktivitas perdagangan dan distribusi barang (Triannah et al, 2024). Letak geografisnya yang strategis, berada di jalur perdagangan utama dunia, menjadikan peran pelabuhan dan transportasi laut sangat penting dalam menunjang sistem logistik nasional. Efisiensi operasional pelabuhan menjadi faktor kunci dalam mempercepat arus barang dan menekan biaya logistik yang tergolong relatif lebih tinggi daripada dengan negara lain di kawasan Asia Tenggara.

Dalam ekosistem pelabuhan, berbagai layanan pendukung dibutuhkan untuk memastikan kelancaran arus kapal dan barang. Salah satu layanan yang sangat berperan dalam kelancaran operasional pelabuhan adalah jasa kapal tunda.

Dalam operasional pelabuhan yang memiliki ruang gerak terbatas, kapal tunda berperan penting untuk mendukung kapal besar saat bersandar, maupun manuver atau berpindah posisi. Selain itu, kapal tunda juga digunakan untuk mendukung aktivitas offshore, seperti transportasi peralatan ke anjungan minyak dan gas di perairan terbuka. Tanpa adanya layanan kapal tunda yang andal, risiko kecelakaan kapal dan kemacetan lalu lintas laut di pelabuhan dapat meningkat secara signifikan. (Kwartama et al, 2024)

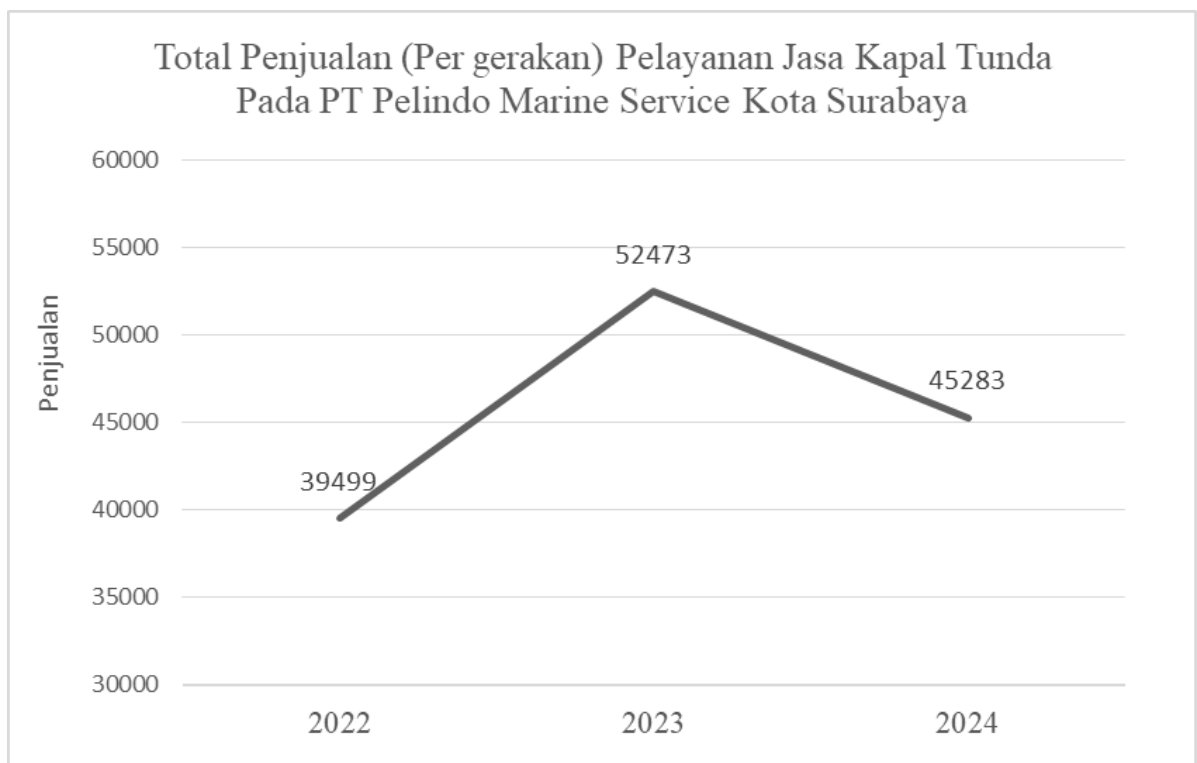
Seiring dengan pertumbuhan volume perdagangan maritim dan meningkatnya jumlah kapal yang berlabuh di pelabuhan Indonesia, permintaan terhadap layanan kapal tunda semakin meningkat. Kapal-kapal yang masuk ke pelabuhan kini semakin bervariasi dalam hal ukuran dan kapasitas muat, sehingga menuntut penyedia jasa kapal tunda untuk menyesuaikan layanan mereka agar tetap relevan dengan kebutuhan industri. Persaingan di sektor jasa maritim pun semakin ketat, di mana perusahaan penyedia jasa kapal tunda harus terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan serta menerapkan strategi pemasaran yang efektif agar tetap kompetitif di tengah dinamika pasar. Berikut merupakan 6 perusahaan yang merupakan penyedia layanan kapal tunda pada area Surabaya.

Tabel 1. 1 Nama Perusahaan Penyedia Jasa Kapal Tunda

No	Nama Perusahaan
1.	PT Mitra Bahtera Segaraindo (MBS)
2.	PT Pelayaran Tempuran Emas (TEMAS Line)
3.	PT Djakarta Lloyd Cabang Surabaya
4.	PT Wilmar Nabati Indonesia
5.	PT Wintermar Offshore Marine
6.	PT Maspion Group

Sumber: Hasil data diolah, 2025

Di Indonesia, PT Pelindo Marine Service (PMS) termasuk salah satu perusahaan yang menyediakan layanan kapal tunda. Berafiliasi dengan PT Pelindo Jasa Maritim sebagai anak perusahaan, PT PMS memberikan beragam dukungan jasa kelautan yang dibutuhkan di sektor maritim, termasuk kapal tunda, keagenan kapal, serta perawatan dan perbaikan kapal. Pelayanan kapal tunda PT PMS terdiri dari dua kategori utama, yaitu Sarana Bantu Pelayanan Pemanduan (SBPP) yang beroperasi di area wajib pandu, serta Non-SBPP yang melayani proyek-proyek offshore dan layanan penundaan di luar area pelabuhan. Kedua kategori ini memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran distribusi logistik di sektor kepelabuhanan nasional (*PT Pelindo Marine Service, n.d.*)



Gambar 1. 1 Data Total Penjualan (Pergerakan) Periode Tahun 2022–2024

Sumber : hasil data diolah, 2025

Berdasarkan data pergerakan kapal tunda PT Pelindo Marine Service dalam tiga tahun terakhir, terdapat fluktuasi dalam jumlah penggunaan jasa kapal tunda. Pada tahun 2022, jumlah pergerakan kapal tercatat sebanyak 39.499 pergerakan, mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023 dengan total 52.473 pergerakan. Namun, pada tahun 2024, jumlah pergerakan kapal mengalami penurunan menjadi 45.283 pergerakan.

Penurunan dalam jumlah pergerakan kapal tunda ini menuntut PT Pelindo Marine Service untuk melakukan evaluasi terhadap strategi pemasarannya dalam meningkatkan penjualan pada tahun berikutnya. Beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah memperkuat kerja sama dengan perusahaan logistik terutama mitra perusahaan agar jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya tetap menjadi pilihan utama bagi kapal-kapal yang berlabuh di pelabuhan Indonesia. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan dalam proses administrasi layanan, seperti penerapan sistem digitalisasi, guna mempercepat waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan dan peluang yang ada pada lingkungan internal perusahaan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran menggunakan metode bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya pada pelayanan jasa kapal tunda. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas strategi pemasaran tersebut serta merumuskan rekomendasi strategis bagi perusahaan dalam menghadapi tantangan industri maritim yang semakin kompetitif. Dengan pendekatan yang lebih terstruktur, diharapkan PT Pelindo

Marine Service dapat terus berinovasi dalam meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat posisinya di pasar maritim, serta berkontribusi dalam mendukung sistem logistik nasional yang lebih baik. Berdasarkan landasan pemikiran tersebut, dilaksanakan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Bauran Pemasaran 7P Pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian terdapat beberapa permasalahan yang akan diidentifikasi, berikut merupakan permasalahan yang menjadi focus peneliti:

1. Bagaimana Penerapan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) 7P pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya?
2. Apa Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Jasa Kapal Tunda Pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah penulis jabarkan di atas, maka penulis mencari jawaban atas permasalahan tersebut. Adapun beberapa tujuan yang hendak dicapai oleh penulis, yaitu:

1. Mengetahui analisis Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) 7P pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.
2. Mengetahui apa saja kendala yang terjadi pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Agar memperoleh tujuan penelitian, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, meliputi:

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian dapat bermanfaat bagi penulis untuk menambah pemahaman serta pengetahuan terkait strategi bauran pemasaran (*mix marketing*), harapannya dapat menjadi bekal penulis dalam memasuki dunia kerja.

2. Bagi Program Studi

Dapat digunakan sebagai referensi dalam materi perkuliahan, terutama terkait strategi pemasaran. Selain itu, diharapkan dapat membentuk hubungan kolaborasi yang saling menguntungkan dengan perusahaan untuk mengembangkan kurikulum Pendidikan

3. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan, saran serta rekomendasi sebagai masukan untuk pelayanan jasa kapal penunda di PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya dalam pengembangan bisnisnya.