

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

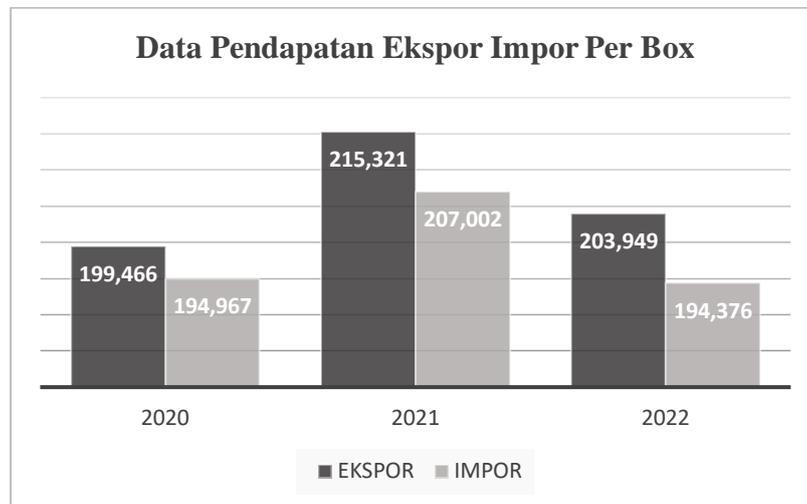
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan Industri di Indonesia telah meningkat terutama pertumbuhan di bidang ekspor pada tahun 2022 mencapai US\$ 24,80 miliar, dimana hal tersebut dapat ditinjau dari neraca perdagangan sektor migas dan non migas yang mengalami surplus masing-masing 41,8% (yoy) dan 19,26% (yoy). Begitu juga dengan pertumbuhan Industri di Jawa Tengah telah meningkatkan nilai ekspor pada tahun 2022 hingga US\$ 909,41 juta, dimana hal tersebut dapat ditinjau dari neraca perdagangan sektor non migas yang mengalami surplus sebesar US\$ 306,65 juta. Komoditi unggulan dari provinsi ini adalah mebel kayu, tekstil dan produk jadinya, briket, makanan olahan, gula kelapa, dan lain sebagainya.

Potensi daerah yang besar haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai bila ingin berkembang, salah satu fasilitas transportasi yang sejak dahulu kala terbukti handal dan mampu mendukung perkembangan daerah adalah sarana pelabuhan yang dalam hal ini pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Salah satu fasilitas andalan dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang adalah Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS), dalam perkembangannya Pelindo melakukan merger sehingga PT Pelindo Terminal Petikemas saat ini merupakan bagian dari group PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo yang berperan sebagai subholding pengelola bisnis peti kemas.

Pelindo melakukan penghematan dengan optimalisasi aset yang dilakukan oleh subholding PT. Pelindo Terminal Petikemas (SPTP). Optimalisasi aset ini dilakukan untuk mendukung standardisasi terminal peti kemas dengan cara memenuhi kebutuhan minimum peralatan dan melakukan relokasi sejumlah peralatan utama serta pendukung kegiatan terminal peti kemas guna meningkatkan kinerja terminal peti kemas.

Pihak manajemen harus sadar akan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini, sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Dengan semakin besarnya pangsa pasar yang diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan memperoleh pasar yang tinggi agar dapat terus bersaing dan melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka. Jadi, kunci agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar tersebut adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian mereka, termasuk didalamnya dengan memberikan mutu dan servis yang terbaik. Agar dapat mempertahankan pasar tersebut, PT. Pelindo Terminal Petikemas Semarang perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang baik. Dengan begitu pendapatan yang akan diperoleh perusahaan akan meningkat secara signifikan. Berikut data pendapatan PT. Pelindo Terminal Petikemas Semarang periode tahun 2020 – 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Pendapatan Ekspor Impor Per Box**

*Sumber: Laporan Pendapatan Ekspor Impor TPKS Th. 2020-2022*

Dari Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bagaimana kondisi eksisting PT. Pelindo Terminal Petikemas dalam ekspor impor pada tahun 2020 berjumlah 394.433 box dan terjadi peningkatan pada tahun 2021 sebesar 6%. Namun kemudian terjadi penurunan jumlah ekspor impor dari tahun 2021 ke 2022, dimana pada tahun 2021 jumlah peti kemas ekspor impor mencapai 419.270 box sedangkan pada tahun 2022 terjadi penurunan 5% menjadi 401.378 box. Hal ini tentu sedikit banyak terkait dengan kualitas pelayanan perusahaan yang tersedia, sehingga apabila kualitas pelayanan perusahaan tidak maksimal tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Agar dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa PT. Pelindo Terminal Petikemas maka salah satu unsur yang perlu dilakukan adalah peningkatan kualitas jasa pelayanan.

PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki berbagai macam layanan yang baik, namun masih terdapat beberapa hal yang tentu masih belum membuat customer terpuaskan. Tingkat kepuasan customer sendiri tergantung

pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2007) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Jadi kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja jauh lebih rendah ketimbang harapan, customer tidak puas, jika kinerja sesuai harapan, maka customer puas, bila kinerja melebihi harapan, maka customer merasa amat puas. Customer yang merasa amat puas dan customer yang merasa puas akan tetap loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan kinerja yang dirasakan. Kuncinya adalah memenuhi harapan customer dengan prestasi perusahaan. Perusahaan yang bonafit mempunyai tujuan membuat customer gembira dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan. (Philip Kotler, 1995).

Secara tegas, para peneliti jasa yang terdiri dari A. Parasuraman, et all, menyatakan kepuasan customer ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Selanjutnya, mereka sepakat bahwa kepuasan customer memiliki

efek signifikan atas tujuan penjualan (*purchase intentions*) (Zeithaml & Berry, (1995) dan Cronin & Taylor (1994), diterjemahkan oleh Parasuraman).

Untuk menciptakan suatu perusahaan menjadi salah satu perusahaan yang dapat berkembang dengan baik, maka diperlukan pemikiran yang cermat mengenai strategi pelayanan. Dimana sebuah perusahaan mempunyai pelayanan bermutu tinggi dan dapat berhasil menetapkan harga lebih tinggi, serta mampu bertumbuh lebih cepat dan menghasilkan laba yang lebih besar.

Dari uraian diatas maka perlu dilakukan survey terhadap kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan pelanggan, apakah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini Terminal Peti Kemas Semarang dapat mempengaruhi kepuasan tersebut, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul: "PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PELINDO TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG"

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan tingginya tingkat kebebasan *customer* untuk memilih terhadap jasa pelayanan perusahaan dan semakin tingginya kesadaran akan nilai-nilai kepuasan, maka penelitian ini memandang adanya permasalahan mengenai kepuasan yang dihadapi setiap perusahaan jasa, termasuk PT. Pelabuhan Indonesia Terminal Peti Kemas Semarang. Dengan kondisi tersebut dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan customer PT. Pelabuhan Indonesia Terminal Peti Kemas Semarang.
2. Adakah Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh customer PT. Pelabuhan Indonesia Terminal Peti Kemas Semarang sesuai dengan tiga dimensi *servqual*.
3. Adakah Usulan prioritas yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Peti Kemas Semarang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan customer terhadap pelayanan jasa pengiriman barang oleh Terminal Peti Kemas Semarang, dengan obyek studi adalah seluruh pelanggan atau pengguna jasa pengiriman barang melalui TPKS. Terdapat beberapa tujuan secara khusus dalam pelaksanaan penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk menganalisa pengaruh faktor pelayanan terhadap tingkat kepuasan customer PT. Pelabuhan Indonesia Terminal Peti Kemas Semarang.
2. Untuk menganalisa dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh customer PT. Pelabuhan Indonesia Terminal Peti Kemas Semarang sesuai dengan tiga dimensi *servqual*.
3. Untuk menganalisa usulan prioritas tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Peti Kemas Semarang.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan memerlukannya. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan didalam pengambilan strategi pemasaran khususnya strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

**b. Bagi Penulis**

Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis serta analitis dalam meneliti suatu masalah didalam perusahaan, menambah pengetahuan serta wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap para pelaku bisnis pada PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang (TPKS).

**c. Bagi Program Studi D-IV Manajemen Administrasi Logistik**

Tugas akhir ini dapat dijadikan informasi dan bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Diponegoro, khususnya mahasiswa jurusan Manajemen dan Administrasi Logistik dalam menyusun Tugas Akhir.