

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan/maritim, peranan pelayaran adalah sangat penting bagi kehidupan sosial, ekonomi, pemerintahan, serta pertahanan/keamanan di Indonesia (Triatmodjo, 2009). Bidang kegiatan pelayaran dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelayaran niaga dan bukan niaga. Pelayaran niaga merupakan usaha pengangkutan barang, terutama barang dagangan, melalui laut antar pulau atau pelabuhan. Pelayaran bukan niaga meliputi pelayaran kapal patrol, survei kelautan, dan lain sebagainya.

Kapal sebagai sarana pelayaran mempunyai peran sangat penting dalam sistem angkutan laut. Hampir semua barang impor, ekspor dan muatan dalam jumlah sangat besar diangkut dengan menggunakan kapal laut, walaupun di antara tempat-tempat di mana pengangkutan dilakukan terdapat fasilitas angkutan lain yang berupa angkutan darat dan udara. Hal ini mengingat bahwa kapal mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar daripada sarana angkutan lainnya. Dengan demikian, untuk muatan dalam jumlah besar, angkutan dengan kapal akan memerlukan waktu lebih singkat dan biaya lebih murah.

Tabel 1. 1 Perbandingan moda transportasi untuk distribusi di Asia Tenggara

| | Fleksibilitas | Biaya (per volume) | Lama pengiriman |
|--------------------|---|--------------------|-----------------|
| Truk lintas negara | Tidak seketat kargo udara | Menengah | Menengah |
| Kargo udara | Peraturan yang ketat membatasi jenis barang yang boleh dikirimkan | Mahal | Cepat |
| Kargo laut | Tidak seketat kargo udara | Murah | Lambat |

(Sumber: Janio Logistics, 2021)

Untuk mendukung sarana angkutan laut tersebut diperlukan prasarana yang berupa pelabuhan. Pelabuhan adalah pintu gerbang dan pelancar hubungan antar daerah, pulau hingga benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah pengaruh (Khaerat N., 2021). Di pelabuhan kapal dapat melakukan berbagai kegiatan seperti menaik-turunkan penumpang, bongkar muat barang, pengisian

bahan bakar dan air, melakukan reparasi, mengadakan perbekalan, dan lain sebagainya. Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh perkembangan aktivitas perdagangannya, semakin ramai aktivitas perdagangan di pelabuhan, maka akan semakin besar dan berkembang pelabuhan tersebut.

Perkembangan pelabuhan juga mempengaruhi jenis dan lalu lintas kapal yang melewati pelabuhan itu. Dengan semakin berkembangnya lalu lintas angkutan laut dan teknologi bongkar muat, maka perdagangan antar pulau pun akan semakin meningkat. Keadaan tersebut membawa kecenderungan dalam penggunaan sarana dan prasarana transportasi laut serta kapasitas angkutan laut yang lebih besar. Peningkatan penggunaan sarana dan prasarana transportasi laut mendorong dibentuknya badan pengawasan dan penegak hukum di bidang kemaritiman agar terwujudnya keselamatan dan keamanan dalam pelayaran.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Ende merupakan badan pengawas yang bertugas mengatur, mengendalikan, dan mengawasi kegiatan kepelabuhanan di Pelabuhan Ippi dan Pelabuhan Ende, Nusa Tenggara Timur. Oleh karena itu, sebagai lembaga yang dibentuk pemerintah untuk melayani masyarakat dalam bidang kemaritiman, KSOP Ende harus memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan yang diberikan KSOP Kelas IV Ende berupa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di mana setiap proses dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penyelesaian dilayani di satu pintu. Guna mencapai tingkat kepuasan pengguna jasa KSOP, hal tersebut tidak lepas dari kualitas pelayanan (*service quality*). Setiap kantor harus meninjau kinerja pelayanan logistik dan terus melakukan perbaikan agar dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan pelayanan yang berkualitas berarti merealisasikan ekspektasi pelanggan secara konsisten (Lewis dan Booms 1983). Namun pada kenyataannya, kualitas pelayanan KSOP masih belum memuaskan. Melalui wawancara yang dilakukan kepada petugas PT. Peln Cabang Ende selaku salah satu pengguna jasa KSOP Kelas IV Ende, proses pelayanan KSOP Ende masih kurang terutama pada sikap petugas yang kurang

ramah saat melakukan pelayanan serta kurang hati-hatinya petugas yang sering tidak mengenakan Alat Pelindung Diri (APD) saat melakukan pengawasan bongkar muat di pelabuhan.

Parasuraman dkk (1988) membuat instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dan menamakannya SERVQUAL. Metode ini merupakan satu metode yang paling banyak digunakan karena dimaksudkan untuk membantu manajer layanan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang berada di bawah kendali mereka. Model SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi pelayanan, yakni meliputi wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

Tetapi dalam literatur terbaru, SERVQUAL telah dianggap sebagai metode yang umum dan tidak berlaku untuk semua industri. Beberapa peneliti mengklaim bahwa determinan untuk industri yang spesifik diperlukan agar memberikan metode pengukuran yang lebih akurat (Dabholkar dkk 1996). Chowdhary (2007) menyebutkan bahwa generalisasi dimensi kualitas tidak dimungkinkan di antara semua jenis pelayanan, sehingga pengembangan dimensi kualitas harus disesuaikan dengan masing-masing jenis pelayanan.

Untuk sektor maritim khususnya pelabuhan, Thai (2008) telah mengembangkan dan memvalidasi model pengukuran ROPMIS untuk mengeksplorasi konsep kualitas pelayanan. Model ROPMIS terdiri dari enam dimensi, di antaranya *resource* (sumber daya), *outcome* (hasil), *process* (proses), *management* (manajemen), *image* (citra), serta *social responsibility* (tanggung jawab sosial). Model ini menggabungkan elemen yang baru dikembangkan seperti dimensi *management*, *image*, dan *social responsibility* dengan dimensi SERVQUAL buatan Parasuraman (1988) sebelumnya. Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada peningkatan indikator kualitas pelayanan yang belum memuaskan di KSOP Kelas IV Ende yang didasarkan pada metode ROPMIS yang dikembangkan oleh Thai (2008) untuk selanjutnya dilakukan identifikasi skala prioritas perbaikan dengan menggunakan metode matriks *House of Quality*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang ingin diteliti yaitu:

1. Apa saja indikator kualitas pelayanan yang belum memuaskan di KSOP Kelas IV Ende?
2. Bagaimanakah skala prioritas perbaikan indikator kualitas pelayanan yang belum memuaskan di KSOP Kelas IV Ende?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan dapat tercapai melalui penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang belum memuaskan di KSOP Kelas IV Ende.
2. Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan indikator kualitas pelayanan yang belum memuaskan di KSOP Kelas IV Ende.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian di atas maka manfaat yang diharapkan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi KSOP Kelas IV Ende
KSOP Kelas IV Ende dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan perbaikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa KSOP Kelas IV Ende.
2. Bagi pembaca
Pembaca dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan ataupun tingkat kepuasan pengguna jasa.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian bertujuan untuk memfokuskan topik pembahasan dalam penelitian ini. Batasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Kantor Keyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Ende.
2. Responden penelitian merupakan pengguna jasa KSOP Kelas IV Ende, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran dan/atau bongkar muat.
3. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan ini terdiri dari beberapa bagian bab dan masing-masing bab tersebut berisi uraian singkat dan memperjelas selama mengadakan penelitian. Hal ini dimaksud untuk pembahasan agar lebih sistematis dan spesifik sesuai dengan topik permasalahan. Laporan tugas akhir ini terdiri dari enam bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian yakni untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang belum memuaskan di KSOP Kelas IV Ende serta skala prioritas perbaikannya, manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan yang menjelaskan mengenai penelitian ini secara keseluruhan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori dan konsep yang mendukung dalam pembuatan skripsi ini. Teori-teori tersebut meliputi teori tentang transportasi, pelabuhan, kapal, pelayanan, kualitas pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), model ROPMIS, uji validitas, uji reliabilitas, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *House of Quality*, serta studi terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai diagram alir penelitian, metode pengumpulan data dengan kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan, serta langkah-langkah metode IPA dan matriks HoQ untuk mengolah data yang telah dikumpulkan.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan pengumpulan dan pengolahan data menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dan metode matriks *House of Quality*.

BAB V ANALISIS DATA

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data menggunakan metode IPA dan *House of Quality*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan analisis mengenai kualitas pelayanan KSOP Kelas IV Ende, serta saran yang dapat dijadikan pertimbangan KSOP Kelas IV Ende untuk memperbaiki kinerja kualitas pelayanan ke depannya.

