

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki 17.503 pulau dengan 63% wilayah teritorialnya berupa perairan. Sebagai negara kepulauan terbesar Indonesia mempunyai sektor maritim yang luas dan jika dikembangkan dengan baik dapat mendukung negara untuk mencapai tujuan ekonomi, sosial dan politik. Menurut (Siregar,1995) transportasi atau pengangkutan merupakan suatu proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu sistem transportasi tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Pergerakan atau perpindahan barang atau manusia terjadi akibat adanya perbedaan tingkat utilitas, baik itu berupa nilai tempat (*place utility*) maupun nilai waktu (*time utility*). Transportasi merupakan proses perpindahan manusia maupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan moda transportasi yang digerakkan oleh manusia atau mesin, yang didukung dengan infrastruktur yang memadai. Transportasi berperan penting dalam pembangunan berbagai sektor industri di Indonesia, khususnya menciptakan sistem distribusi yang berjalan secara efektif dan efisien.

Peran angkutan laut sangat penting dalam menunjang mobilitas barang dan manusia. Angkutan laut menjadi sarana penting untuk menghubungkan antar pulau maupun antar negara. Serta menjadi rantai perdagangan yang sangat penting dari seluruh proses perdagangan, baik itu perdagangan antar pulau maupun internasional. Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian nasional saat ini masih bergantung pada sektor transportasi, khususnya transportasi laut. Transportasi laut memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satu alternatif transportasi yang banyak digunakan karena biaya yang murah baik untuk angkutan maupun penumpang. Selain murah melalui transportasi laut, juga memiliki volume angkutan yang besar. Transportasi laut

dianggap lebih efisien dan efisien dibandingkan dengan alat transportasi lainnya, dan biaya yang dikeluarkan untuk transportasi laut lebih kecil dibandingkan dengan alat transportasi lainnya (Christopher,2016). Sektor transportasi laut merupakan sektor terpenting dalam menjamin stabilitas perekonomian suatu negara. Kebutuhan akan transportasi laut terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun akibat dari kebutuhan manusia yang semakin meningkat, sehingga manusia akan berusaha agar kebutuhan dapat terpenuhi (Wahyuni & Junianto, 2017).

Tabel 1.1 Kebutuhan Sektor Angkutan Laut di Indonesia

No	Tahun	Kebutuhan Angkutan Laut (Triliun/Tahun)	
		Total	Tingkat Pertumbuhan
1	2016	39.907,1	5,21%
2	2017	41.985,8	6,42%
3	2018	45.095,3	7,41%
4	2019	48.094,0	14,16%

(Sumber : Data BPS,2019)

Pelabuhan merupakan salah satu pintu gerbang kegiatan ekspor dan impor di Indonesia. Untuk mendukung kelancaran kegiatan ekspor maupun impor tentunya tidak lepas dari peran jasa pelabuhan. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2003). Fungsi utama pelayanan pelabuhan adalah memperlancar perpindahan intra dan antar moda transportasi, sebagai pusat kegiatan pelayanan transportasi laut dan sebagai pusat distribusi dan konsolidasi barang. Menurut (Gurning&Eko, 2007) terdapat beberapa jasa layanan kepelabuhan yaitu penyediaan kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas kapal dan tempat berlabuh, Pelayanan jasa-jasa perhubungan dengan pemanduan kapal (*pilotage*) dan pemberian jasa tunda untuk kapal laut, Penyediaan dan pelayanan jasa dermaga untuk tambat/sandar, bongkar muat barang serta penyediaan fasilitas naik turun penumpang, Penyediaan dan

pelayanan jasa gudang dan tempat penimbunan barang, angkutan di perairan pelabuhan, alat bongkar muat serta peralatan pelabuhan, Penyediaan tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan sehubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut hasil industri, Penyediaan jaringan jalan dan jembatan, lahan parkir, sanitasi, instalasi listrik, instalasi air minum, depo bahan bakar dan pemadam kebakaran, Penyediaan jasa terminal bongkar muat peti kemas, muatan curah cair, muatan curah kering dan kapal RO-RO dan Penyediaan jasa lainnya yang dapat menunjang pelayanan jasa kepelabuhanan.

Penyediaan pemanduan kapal dan pemberian jasa tunda untuk kapal laut, penyediaan dan pelayanan jasa dermaga untuk tambat/sandar, serta bongkar muat barang dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan oleh swasta. Untuk swasta salah satunya Keagenan. Kegiatan keagenan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. PT. Admiral Lines merupakan perusahaan angkutan laut yang ditunjuk oleh angkutan laut asing maupun perusahaan angkutan nasional di luar negeri maupun dalam negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal. PT Admiral Lines didirikan pada tahun 1966 dan telah beroperasi selama lebih dari 53 tahun. PT. Admiral Lines dimiliki oleh Yayasan Angkatan Laut Indonesia (Yayasan *Phumyamca*) dan merupakan anggota dari asosiasi pemilik kapal nasional indonesia (INSA). PT. Admiral Lines merupakan agen untuk sejumlah perusahaan pelayaran global termasuk wilayah asia timur (Jepang). PT. Admiral Lines bertindak sebagai agen umum kapal asing dan kapal domestik sesuai dengan peraturan yang berlaku di indonesia untuk mengurus perizinan dan pengaturan fasilitas pelabuhan serta penyediaan pasokan seperti bahan bakar, tenaga kerja, suku cadang, perbaikan dan lainnya. PT. Admiral Lines menyediakan layanan pengiriman kargo umum dari pelabuhan ke pelabuhan di perairan indonesia maupun luar negeri. Beberapa komoditas yang dapat dikirim adalah beras,

tepung, jagung, gula, semen, pupuk, kendaraan, besi, baja, alat berat dan kargo lainnya. Dalam kegiatan operasionalnya PT. Admiral Lines memiliki mitra yang bekerja sama seperti : NYK (*Nippon Yusen Kabushiki Kaisha*), K-Line, TFS (*ToyoFuji Shipping*), MOL (*Mitsui O.S.K. Lines*), dan ECL (*Eastern Car Liner,ltd*), Daihatsu, Suzuki, Toyota Indonesia, dll.

Saat ini persaingan dalam dunia usaha sangat ketat, terlihat dari banyaknya bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan. Salah satu cara agar perusahaan tetap bertahan adalah dengan memberikan layanan terbaik untuk pelanggan. Konsumen akan merasa puas ketika suatu layanan yang dirasakan dapat memenuhi ekspektasi atau bahkan melebihi ekspektasi. Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) yang dijelaskan oleh (Vincent Gaspersz,2001) Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. (Fandy Tjiptono&Gregorius Chandra ,2007) juga mengatakan kualitas juga dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas. Menurut (Zeithamahal&Bitner,1996) dalam Lupiyoadi (2008:254) Perusahaan harus lebih memperhatikan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan karena kualitas layanan merupakan elemen penting dalam kelangsungan hidup perusahaan dan dalam memenangkan persaingan di dunia bisnis.

PT. Admiral Lines bertanggung jawab atas kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan kapal dimulai dari kedatangan kapal sampai dengan keberangkatan kapal. Dalam melakukan kegiatan operasional tidak lepas dengan pengurusan dokumen pengapalan. Saat ini PT Admiral Lines dalam membuat dokumen kegiatan ekspor maupun impor masih menggunakan metode manual. Pembuatan dokumen dilakukan dengan pengisian *form* dan melakukan penginputan data secara manual berdasarkan dokumen yang didapatkan dari *shipper*. Menurut (George,2003) menyatakan bahwa ketidaksesuaian produk/jasa akan menyebabkan kerugian besar terhadap

perusahaan, dimana ketidaksesuaian produk/jasa dapat mengurangi bahkan menghilangkan kepercayaan pelanggan. Selain itu ketidaksesuaian produk/jasa juga berdampak pada perusahaan yang harus menanggung denda dan biaya perbaikan (*Redress*) dan menyebabkan pengurusan dokumen yang lebih lama dikarenakan harus menunggu perbaikan (George,2003).

Akibat terjadinya kesalahan saat pembuatan dokumen mengharuskan pihak perusahaan melakukan perbaikan (*Redders*) dan menanggung biaya perbaikan. Berikut pada tabel 1.1 data kapal Impor yang mengalami perbaikan (*Redress*) dan tabel 1.2 data kapal Ekspor yang mengalami perbaikan (*Redress*) dalam kurun waktu Januari 2020 – Desember 2020.

Tabel 1.2 Data Kapal yang Mengalami *Redders* pada Kegiatan Impor

Tahun	Nama Voyage	Jumlah Muatan	Tanggal Kedatangan	Jenis Muatan
2020	MV.Sepang Express V.28	540	12-Feb-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Monza Express V.21	406	24-Apr-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Tocho V.137	410	06-Mei-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV. Spring Wind V.34	408	15-Jul-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Trans Harmony 2 V.01	110	15-Agu-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Le Mans Express V.07	564	07-Agu-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Trans Future 1V.272	140	19-Nov-20	CBU/Steel Plate/Packages

(Sumber : PT.Admiral Lines,2020)

Tabel 1.3 Data Kapal yang Mengalami *Redders* pada Kegiatan Ekspor

Tahun	Nama Voyage	Jumlah Muatan	Tanggal Keberangkatan	Jenis Muatan
2020	MV.Trans Harmony 2 V.01	2135	16-Feb-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Tocho V.137	2250	08-Apr-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Trans Harmony 2 V.02	1768	20-Jun-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV.Monza Express V.21	1958	27-Jul-20	CBU/Steel Plate/Packages
	MV. Spring Wind V.34	2575	27-Sep-20	CBU/Steel Plate/Packages

(Sumber : PT.Admiral Lines,2020)

Menurut (Dhamiati,2006) menyatakan bahwa ketidaksesuaian produk akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Sedangkan menurut (Karna,2004) menyatakan bahwa kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dimana kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan konsumen.

Pada tabel 1.2 dan 1.3 merupakan data kapal yang mengalami *Redress*. Terjadinya *Redress* merupakan kecacatan produk layanan. Produk layanan dikatakan cacat ketika produk layanan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Kecacatan produk layanan merupakan salah satu pemborosan perusahaan dan penyebab ketidakpuasan konsumen sehingga harus dapat di minimalisir dengan melakukan pengendalian kualitas pada seluruh proses aktivitasnya. Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga pada penelitian ini mengintegrasikan metode *Servqual* dan *Lean Six Sigma* dalam upaya

peningkatan kualitas pelayanan jasa keagenan PT. Admiral Lines dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan kinerja kualitas layanan yang diberikan.

Untuk mengukur kinerja kualitas layanan dapat diukur dari dua perspektif. Menurut (Sachdev&Verma,2004) terdapat dua perspektif dalam mengukur kualitas layanan yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Sehingga di dalam penelitian akan mengintegrasikan antara metode *servqual* dan *lean six sigma* di harapkan dengan mengintegrasikan metode tersebut dapat diimplementasikan di industri jasa dilihat dari perspektif eksternal dan perspektif internal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen, pengukurannya menggunakan metode *servqual* (Dyke et al,2007). Untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan salah satu metode yang dapat digunakan yaitu Metode *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima.

Sedangkan perspektif internal digunakan untuk mengidentifikasi layanan dari bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukannya dengan benar sesuai dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*. Metode *six sigma* merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses. Sedangkan metode *lean* adalah upaya terus-menerus untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk (barang/jasa) agar memberikan nilai tambah kepada pelanggan (Gespersz,2007). *Tools* yang digunakan yaitu Diagram SIPOC merupakan alat untuk memetakan aliran proses yang membantu mengidentifikasi berbagai

faktor seperti *value added time*, *non value added* dan *necessary not value added* (Venkataraman et al,2014).

Diperlukan pengendalian kualitas terhadap kinerja jasa layanan keagenan dalam pengurusan dokumen sangat diperlukan untuk mendukung manajemen dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan sehingga dapat bersaing dengan kompetitor lain. Perbaikan berkesinambungan dari waktu ke waktu sangat dibutuhkan, hal ini untuk mengatasi permasalahan pada pengurusan dokumen sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang efektif dan efisien yang dibuktikan dengan penelitian ilmiah. Penelitian dilakukan oleh (Wiwik Sulistyowati,2010) pada perusahaan jasa studi kasus PT. PLN (Persero) Distributor Jawa Timur mengintegrasikan metode *servqual* dan *lean six sigma* untuk mengembangkan metode peningkatan kualitas layanan. Selain itu penelitian serupa juga dilakukan oleh (SriPanuti,2013) pengintegrasian metode *Servqual*, *Lean* dan *Six Sigma* sebagai upaya perbaikan kualitas layanan poliklinik kulit dan kelamin RSUD Cilegon.

Dengan melakukan penelitian menggunakan integrasi metode *Service Quality* dan *lean six sigma* diharapkan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal PT. Admiral Lines dapat meningkat dan kebutuhan akan kepuasan pelanggannya dapat dipenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Setelah didapatkan atribut yang paling berpengaruh dalam kualitas layanan, maka selanjutnya adalah mengidentifikasi tipe-tipe *waste* yang terjadi pada proses layanan dengan menggunakan Diagram SIPOC. Setelah didapatkan *waste* yang terjadi dalam proses layanan, maka selanjutnya adalah menentukan *Critical to Quality* (CTQ) dan melakukan perhitungan kapabilitas proses. Kemudian, mengidentifikasi faktor-faktor penyebab *waste* dengan menggunakan diagram fishbone. Tahap terakhir yaitu memberikan usulan perbaikan berdasarkan hasil identifikasi faktor penyebab *waste* dengan metode 5W-1H. Dalam penelitian ini mengintegrasikan metode *Servqual* dan *Lean Six Sigma* untuk peningkatan

kualitas layanan jasa keagenan. Maka penelitian ini diberi judul : “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *LEAN SIX SIGMA* (STUDI KASUS PADA PT. ADMIRAL LINES)**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Berapakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan keagenan kapal pada PT. Admiral Lines?
2. Berapa nilai DPMO dan nilai Sigma pada proses kinerja pelayanan keagenan PT. Admiral Lines?
3. Apa penyebab faktor utama dari kesalahan pembuatan dokumen di PT. Admiral Lines?
4. Bagaimana rancangan perbaikan PT Admiral Lines yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam peningkatan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan keagenan kapal di PT. Admiral Lines.
2. Mengetahui nilai DPMO dan nilai Sigma pada proses kinerja pelayanan keagenan PT. Admiral Lines
3. Mengetahui penyebab faktor utama dari kesalahan pembuatan dokumen di PT. Admiral Lines.
4. Menentukan rancangan perbaikan PT Admiral Lines yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat yang dapat diperoleh dari pemecahan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Hasil tugas akhir ini dapat sebagai tolak ukur tentang penyerapan teori yang sudah didapatkan selama bangku perkuliahan.
 - b. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran. Penulis dapat menambah wawasan mengenai kualitas jasa keagenan kapal.
2. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi terkait permasalahan pengurusan dokumen dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam menentukan kebijakan khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan keagenan kapal.
3. Manfaat bagi Masyarakat
 - a. Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian yang serupa.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran demi menambah wawasan bagi pembaca mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mengetahui dengan jelas masalah yang ada, perlu dilakukan penelitian seluruh aktivitas yang ada. Namun, dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah. Hal ini dimaksudkan agar objek yang akan diteliti lebih terarah sesuai dengan yang dimaksud. Identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada perusahaan angkutan laut (*Shipping Lines*) khususnya pada jasa pelayanan keagenan kapal ekspor dan impor di kawasan Asia.
2. Data jumlah pelanggan yang digunakan sebagai populasi diambil pada tahun terakhir yaitu tahun 2020.
3. Data yang digunakan periode Januari 2020-Desember 2020.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Admiral Lines yang beralamat di Jl. Gunung Sahari, No. 79-80, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 14420, Indonesia.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar yang dibahas dalam Laporan Tugas Akhir. Sehingga dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terfokus dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun sistematika dalam penulisan laporan setiap bab dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan tentang Latar Belakang yang terkait dalam masalah yang akan dibahas oleh Penulis dalam Laporan Tugas Akhir, serta perumusan masalah yang terjadi di Perusahaan, Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah, Batasan Masalah, Lokasi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang penjelasan teori-teori yang relevan dari permasalahan yang akan dibahas, yang berguna sebagai referensi dalam pemecahan masalah dan teori penunjang relevan yang akan digunakan untuk menganalisis dan memecahkan masalah sehingga penulisan laporan menjadi lebih sistematis dan terarah seperti teori mengenai transportasi laut, pelayaran niaga, kualitas, pelayanan jasa, *servqual* dan *lean six sigma*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang usulan metode penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian serta mencakup pula didalamnya terdapat sumber dan penentuan data, serta langkah-langkah pemecahan masalah secara lebih detail dan tersusun.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dari instansi yang bersangkutan. Serta menjelaskan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang ditujukan untuk memecahkan masalah, serta berisi penjelasan tentang pengumpulan data dan pengolahannya yang ditujukan untuk memecahkan masalah seperti yang telah ditetapkan pada BAB III.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai analisis dan pembahasan terhadap solusi yang dihasilkan pada pengolahan data sesuai dengan model dan langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh sesuai hasil pemecahan masalah serta saran untuk perbaikan untuk perusahaan.