

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian di era arus globalisasi dewasa ini, mengakibatkan berbagai sektor usaha dituntut untuk mampu bersaing dalam kondisi persaingan yang sangat ketat, terlebih lagi kesadaran konsumen terhadap jasa yang diinginkan juga semakin tinggi dan kompleks. Masalah persaingan bisnis tidak hanya terjadi dalam dunia bisnis pada perusahaan yang menjual produk saja, akan tetapi juga terjadi pada perusahaan yang menjual jasa. Pada perusahaan yang menjual jasa hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah mengambil inisiatif, bagaimana cara meningkatkan pelayanannya agar dapat menyesuaikan diri untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang bermutu dalam era globalisasi sekarang sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas jasa dan loyalitas konsumen. Dengan selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan, perusahaan akan dapat menghasilkan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Sehingga pengguna jasa kepelabuhanan dapat menggunakan sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang dan bongkar muat barang.

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) turut serta dalam upaya mensukseskan program pemerintah untuk membangun infrastruktur yang akan meningkatkan konektivitas dan daya saing antar daerah di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, berbagai layanan dan inovasi bisnis terus dikembangkan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Sedangkan tujuan utama dari PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang adalah meningkatkan rasa kepuasan pelanggan dengan adanya ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang memadai sehingga tingkat pelayanan prima tercapai dan terserap secara maksimal, serta mengantisipasi hambatan laju pertumbuhan ekonomi dengan kinerja kepelabuhanan yang baik, efektif dan efisien untuk menciptakan suasana lingkungan kerja yang kondusif.

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu perusahaan penyedia jasa akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan untuk memenuhi kebutuhan. PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang juga menyadari bahwa pelayanan kepelabuhan merupakan syarat utama sebagai ujung tombak dari bisnis atau usaha tersebut.

Seperti perusahaan jasa pada umumnya, PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang, selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendukung pencapaian target perusahaan dan tentunya didukung dengan program pengembangan karyawan yang efektif. Namun pada kenyataannya, PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang masih memiliki banyak kekurangan, seperti hasil wawancara terhadap karyawan dan pengguna jasa pelabuhan. Dimana hasil wawancara tersebut memberikan komentar negatif, misalnya dari segi fasilitas diketahui bahwa masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata ideal dalam penggunaannya. Sedangkan dari segi proses pelayanan, lambatnya pelayanan mengakibatkan kegiatan kapal yang melakukan bongkar muat menjadi terhambat. Akibatnya proses bongkar muat sangat memakan waktu dari waktu yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, menurut *Tamara Aulia (2011)*, *Eric Ferdinan Saleh A (2011)*, *Eunike A. M Warong (2015)*, dan *Ayu Kartika Sari (2017)* menyatakan bahwa proses kegiatan bongkar muat di pelabuhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

Metode *ServQual* merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bongkar-muat. Untuk menutupi kekurangan pada metode *ServQual* pertama digunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). IPA adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar, sehingga dapat mengidentifikasi area atau atribut dalam peningkatan kualitas jasa.

Kedua, digunakan Metode Kano yang merupakan kelanjutan dari metode *ServQual*. Metode Kano adalah metode yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa tersebut agar mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Setelah diketahui pengkategorian atribut baik yang menggunakan *ServQual* dengan IPA maupun *ServQual* dengan Kano, baru dimasukkan ke dalam QFD atau yang disebut dengan HOQ Klasik (*ServQual*) dan HOQ Kano. QFD merupakan metode yang digunakan untuk membuat perencanaan produk ataupun jasa yang dilakukan oleh tim pengembang dengan mencari keinginan dan kebutuhan pelanggan kemudian mengevaluasi usaha-usaha untuk mencapai tujuan tersebut, baik pengembang produk maupun jasa yang dilakukan secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas layanan bongkar-muat maka perlu dilakukan perbaikan, baik internal maupun eksternal di pelabuhan tersebut. Salah satu cara untuk perbaikan peningkatan kualitas layanan pelanggan bongkar-muat adalah dengan menggunakan dua metode yaitu dengan integrasi konsep *ServQual* yang dilanjutkan dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Integrasi *ServQual* yang dilanjutkan dengan Kano, yang kedua metode tersebut dibawa ke dalam *Quality Function Deployment* (QFD) atau yang disebut HOQ Klasik (*ServQual*) dan HOQ Kano.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dengan judul **“Perancangan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Integrasi Konsep *ServQual* Kano ke dalam QFD Pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka pokok permasalahannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang terhadap pelayanan bongkar-muat yang telah diberikan kepada pelanggan?

2. Atribut kualitas pelayanan apa yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?
3. Bagaimanakah usulan untuk peningkatan kualitas pelayanan bongkar muat di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang terhadap pelayanan bongkar-muat yang telah diberikan kepada pelanggan.
- b. Untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.
- c. Untuk menentukan usulan kualitas pelayanan bongkar muat di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Didalam penyusunan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada beberakapa pihak diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam mengkaji masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- b. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam memecahkan dan mengantisipasi masalah yang dihadapi perusahaan, yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bongkar muat.

- c. Bagi Penulis, melalui penelitian ini bias menambah wawasan dan pengetahuan tentang perencanaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka pembahasan dan penyelesaian masalah perlu adanya batasan sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan pada pelayanan bongkar-muat di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.
- b. Data yang diperoleh dengan menyebar kuesioner ke Agen/Pemilik Kapal dan Perusahaan Bongkar Muat (PBM) di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dengan dimensi kualitas yang digunakan adalah: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.
- c. Analisis permasalahan dengan menggunakan Integrasi Konsep *ServQual* yang dilanjutkan dengan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Kano yang dimasukkan ke dalam QFD (*Quality Function Deployment*).

1.6. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk penelitian Tugas Akhir ini adalah dimana tempat penulis menjalankan masa Magang atau Kerja Praktik:

Nama Perusahaan	: PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang
Alamat	: Jl. Coaster No.10A Semarang Utara, Jawa Tengah
Nomor Telepon	: +62 24 3545721-4
Fax	: +62 24 3542649, 3576002
E-mail	: tanjungemas@pelindo.co.id
Website	: www.pelindo.co.id

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 Pelaksanaan, dan Sistematika Penulis.

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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang usulan metode penelitian yang nantinya 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 PENGUMPALAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum perusahaan tempat penelitian, 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

Pada bab ini akan dilakukan analisis dan pembahasan yang bertujuan untuk menemukan solusi dari permasalahan yang ada sehingga dapat menghasilkan

suatu solusi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan perubahan kedepannya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penulis yang diperoleh dari analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dan pada bagian ini penulis juga memberikan saran-saran kepada perusahaan terhadap masalah yang terjadi.