

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian.**

Pelabuhan merupakan tempat berlabuh dan atau tempat bertambatnya kapal laut serta kendaraan air lainnya, menaikkan dan menurunkan penumpang, bongkar muat barang dan hewan, serta tempat bertemunya suatu kegiatan perekonomian. Definisi pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas – batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusaha yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. ( UU RI no 17 tahun 2008).

Dari pengertian pelabuhan diatas maka fungsi pokok pelabuhan yaitu sebagai tempat yang aman untuk berlabuh, bertambat kapal dan sebagai terminal transfer barang dan penumpang, yang pada dasarnya fungsi pelabuhan mempunyai arti yang lebih luas yakni sebagai *interface, link, gateway dan industry entity* (Abbas, 2013). Dalam menunjang berbagai fungsi tersebut pelayanan jasa pelabuhan sangat penting dalam menunjang terselenggaranya angkutan laut disamping menunjang pemerataan pembangunan pada setiap daerah. Dalam menunjang kegiatan tersebut maka pelabuhan selain tersediannya fasilitas dan peralatan yang cukup, pelayanan jasa pelabuhan harus dilakukan dengan efektif dan efisien, artinya pelayanan sesuai dengan obyek yang dilayani dengan mempergunakan teknik-metode yang canggih sehingga pelaksanaan bongkar-muat dari dan ke kapal dapat dilakukan dengan cepat, lancar, aman dan biaya terjangkau sehingga tujuan utama adalah menurunkan biaya produksi suatu barang.

Untuk terselenggaranya pelayanan di pelabuhan secara efektif dan efisien selain tersediannya fasilitas utama yakni perairan dan dermaga juga peralatan pelabuhan yang handal, disisi lain tersedianya peralatan dan fasilitas penunjang serta keterkaitan dengan kegiatan operasional lainnya seperti alur pelayaran, rambu-rambu, stasiun radio pantai, pengamanan keselamatan pelayaran, pengawas bea & cukai atas barang, karantina, imigrasi, keamanan perairan dan pelabuhan, jasa tenaga kerja bongkar muat. Dari uraian tersebut maka pelabuhan – pelabuhan di Indonesia dikelola dan diusahakan oleh suatu badan usaha yang disebut Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009 tentang kepelabuhanan pada Bab I pasal 1 ayat 29 Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya ( PP No 69 tahun 2009). PT. Krakatau Bandar Samudera yang lebih dikenal dalam peta pelayaran internasional sebagai Pelabuhan Cigading adalah perusahaan yang mengelola Pelabuhan Cigading dan bergerak dalam jasa kepelabuhanan serta jasa – jasa yang terkait dengan jasa pelabuhan. Saat ini PT Krakatau Bandar Samudera juga mengelola pelabuhan – pelabuhan lain di luar wilayah Cilegon. Pelabuhan Cigading merupakan pelabuhan khusus milik PT Krakatau Steel yang dibangun pada tahun 1974 dan mulai beroperasi pada tahun 1977. Sejak tanggal 28 Pebruari 1996 menjadi unit bisnis tersendiri yakni PT Krakatau Bandar Samudera yang tidak hanya melayani cargo – cargo PT Krakatau Steel tetapi juga cargo-cargo industri lain di wilayah Banten, Jakarta dan Jawa Barat bagian barat. Pelabuhan Cigading terletak dilokasi strategis di Selat Sunda dengan akses langsung ke Tol Merak-Jakarta sehingga sangat potensial untuk mendukung pertumbuhan industri di wilayah sekitarnya.

PT Krakatau Bandar Samudera yang beralamat di Jl Mayjend S.Parman KM-13 Cilegon, Banten merupakan anak perusahaan PT Krakatau Steel Tbk ( Persero) yang bergerak dalam industri kepelabuhanan telah

mendapatkan pembaharuan perizinan sebagai Badan Usaha Pelabuhan dari Kementerian Perhubungan dengan nomor : KP.309 Tahun 2010 tanggal 18 Juni tahun 2010 tentang Pemberian Ijin Usaha sebagai Badan Usaha Pelabuhan, adapun lingkup kerjanya sebagai berikut : Pelayanan dermaga untuk tambat kapal, pelayanan pengisian bahan bakar dan air bersih, pelayanan fasilitas naik turun penumpang atau kendaraan, penanganan bongkar muat peti kemas, pelayanan pergudangan, penumpukan barang dan alat bongkar muat, jasa terminal peti kemas, curah kering, curah cair dan Ro-ro, *distribution centre* dan konsolidasi barang/muatan, pelayanan jasa penundaan kapal.

Tabel 1.1  
Fasilitas Dermaga PT Krakatau Bandar Samudera

No	Nama Dermaga	PT Krakatau Bandar Samudera			Pelindo II Ciwandan			Merak Mas		
		Panjang (M)	Draft (M)	Panjang (M)	Panjang (M)	Draft (DWT)	Kapasitas (DWT)	Panjang (M)	Draft (DWT)	Kapasitas (DWT)
1	1.1	150	15	150	185	9	10.000	300	11	30.000
2	1.2	150	15	150	90	6	10.000	175	8	10.000
3	1.3	270	15	270	72	8	10.000	350	11	30.000
4	1.4	285	20	285	180	8	20.000	350	14	40.000
5	1.5	240	14	240	702	14	70.000			
6	1.6	121	12	121	10	2	2.500			
7	1.7	122	12	122	58	6	4.000			
8	1.8	142	14	142						
9	2	240	15	240						
10	3	200	12	30.000						
11	4	300	7	10.000						
12	5	240	8	12.000						
13	6	325	21	200.000						
	Total	2.785			1.297			1.175		

Sumber : Berdasarkan Company Profile PT Krakatau Bandar Samudera, Pelabuhan Indonesia II Ciwandan, Pelabuhan Merak Mas.

Adapun fasilitas pendukung lainnya yang dimiliki PT Krakatau Bandar Samudera adalah : (a) fasilitas peralatan crane pelabuhan yakni 4 unit shipunloader dengan kapasitas 20 ton per unitnya; 2 unit portal harbour crane dengan kapasitas 100 ton per unitnya; 1 unit multi purpose crane dengan kapasitas 30 ton dan 2 unit gantry grab shipunloader dengan

kapasitas 45 ton dengan kecepatan rata-rata 1.000 ton perjam; (b) dua jalur conveyor sepanjang 7 km dengan kecepatan rata-rata 2.000 ton per jam; (c) gudang tertutup seluas 54.800 m<sup>2</sup> yang dapat menampung muatan curah kering sebanyak 200.000 ton, serta gudang terbuka dengan luas 80 ha; (d) fasilitas timbangan sebanyak 4 unit dengan kapasitas 80 ton per timbangan; (e) peralatan penunjang lainnya seperti front loader 20 unit, excavator 23 unit, forklift 4 unit, hopper truck 8 unit, rampdoor 4 unit, grabe 8 unit dan mesin bagging otomatis 10 unit, angkutan trailer 10 unit dan angkutan dump truck sebanyak 50 unit.



Gambar 1. Peta Lokasi Pelabuhan PT Krakatau Bandar Samudera di Cilegon, Banten

PT Krakatau Bandar Samudera merupakan salah satu pelabuhan diusahakan yang berada dalam wilayah Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Banten, Kementerian Perhubungan. Pada wilayah KSOP Banten terdapat berbagai macam pelabuhan baik yang diusahakan maupun pelabuhan khusus untuk kepentingan industri masing-masing perusahaan. Untuk wilayah KSOP Banten terdapat tiga pelabuhan besar yang diusahakan dengan fasilitas yang memadai dan digunakan untuk

pelayanan barang umum yakni : PT Krakatau Bandar Samudera, PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Banten (Pelabuhan Ciwandan) , Pelabuhan Merak Mas ( *joint venture* PT Indah Kiat Pulp & Paper dengan PT Pelabuhan Indonesia II ).

Adapun fasilitas – fasilitas Pelabuhan Indonesia II Banten dan Pelabuhan Merak Mas yang berada di wilayah KSOP Banten sebagai berikut:

1. PT Pelindo II Cabang Banten yang lebih dikenal dengan Pelabuhan Ciwandan, beralamat di Jalan Raya Pelabuhan No.1, Ciwandan, Cilegon, Banten dengan memiliki fasilitas pendukung sebagai berikut : (a) fasilitas peralatan crane pelabuhan yakni 4 unit gantry luffing crane dengan kapasitas 40 ton per unitnya, 2 unit multi purpose gantry crane dengan kapasitas masing-masing 35 dan 35 ton; (b) gudang tertutup seluas 1.534,71 m<sup>2</sup>, gudang terbuka dengan luas 44.000 m<sup>2</sup>; (c) fasilitas timbangan sebanyak 2 unit dengan kapasitas 70 ton per timbangan, (d) peralatan penunjang lainnya seperti front loader 2 unit, excavator 4 unit, forklift 1 unit, hopper truck 4 unit, rampdoor 2 unit dan grab 2 unit, (e) fasilitas pemanduan dan penundaan kapal dengan armada kapal tunda sebanyak 6 unit.
2. Pelabuhan Merak Mas yang beralamat di Jalan Raya Pulorida KM-1, Tamansari, Merak, Banten. Adapun fasilitas pendukung lainnya yang dimiliki Pelabuhan Merak Mas adalah : (a) fasilitas peralatan crane pelabuhan yakni 2 unit quay cranes dengan kapasitas 40 ton per unitnya, (b) gudang tertutup seluas 18.800 m<sup>2</sup> yang dapat menampung muatan curah kering sebanyak 30.000 ton, gudang terbuka dengan luas 30.000 m<sup>2</sup> dan *container yard* seluas 40.000 m<sup>2</sup>, (c) fasilitas timbangan sebanyak 2 unit dengan kapasitas 70 ton per timbangan, (d) peralatan penunjang lainnya seperti front Loader 2 unit, excavator 3 unit, forklift 4 unit, hopper truck 3 unit, rampdoor 4 unit, reach stacker 4 unit dengan kapasitas 40 ton.

Dengan peluang sebagai badan usaha pelabuhan dan memanfaatkan kapasitas pelabuhan yang ada maka PT Krakatau Bandar Samudera senantiasa memanfaatkan fasilitas yang ada tidak hanya untuk melayani

kepentingan barang-barang milik PT Krakatau Steel dan group namun juga barang-barang milik pihak lain terutama kepentingan industri – industri di wilayah Banten, Jakarta dan Jawa Barat bagian barat. Perkembangan teknologi dan informasi dunia yang sangat pesat saat ini menyebabkan perusahaan berupaya lebih maksimal dalam menciptakan produk yang unggul dengan menerapkan strategi pemasaran untuk meningkatkan target penjualan suatu perusahaan. Seiring dengan perkembangan bisnis jasa pelabuhan dan bisnis jasa logistik pada umumnya semakin berusaha memperoleh pendapatan dengan berbagai cara untuk memudahkan layanan bagi pemakai jasa. Kemajuan-kemajuan yang dicapai di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya transportasi, komunikasi dan informasi membuat dunia semakin kecil dan menyatu. Kemajuan pesat dalam teknologi dan ilmu pengetahuan tersebut juga akan memacu persaingan diantara perusahaan untuk mengembangkan usahanya semaksimal mungkin. Ilmu dan teknologi menawarkan berbagai fasilitas yang bersifat memudahkan dan menyempurnakan. Namun, suatu perusahaan tidak dapat memperoleh keunggulan bersaing hanya dengan mengadopsi teknologi baru atau mengelola aktiva dan kewajiban keuangannya dengan sangat baik. Tetapi disini perusahaan harus terus berusaha untuk merumuskan dan menyempurnakan strategi-strategi bisnis mereka dalam rangka memenangkan persaingan.

Tabel 1.2.  
Cargo untuk Pelabuhan Cigading yang pindah ke  
Pelabuhan Ciwandan dan Pelabuhan Merak Mas.

No	Bulan –Tahun	Jumlah Kapal (unit)	Jumlah Cargo(ton)	Jenis Barang	Tempat Sandar
1	April 2011	1	32.772	Raw Sugar	Ciwandan
2	Mei 2011	1	25.000	Raw Sugar	Ciwandan
3	Juni 2011	1	22.500	Raw Sugar	Ciwandan
4	Juli 2011	1	25.000	Raw Sugar	Ciwandan
5	Oktober 2011	1	25.000	Raw Sugar	Ciwandan
6	Nopember 2011	1	48.000	Raw Sugar	Ciwandan
7	Januari 2012	2	58.000	Raw Sugar	Ciwandan
8	Februari 2012	1	45.000	Raw Sugar	Ciwandan
9	Maret 2012	1	22.000	Raw Sugar	Ciwandan
10	Januari 2013	2	39.992	Raw Sugar, Soyabeanmeal	Ciwandan
11	Pebruari 2013	2	49.650	Raw Sugar, Soyabeanmeal	Ciwandan
12	Maret 2013	2	63.675	Raw Sugar, Soyabean	Ciwandan
13	April 2013	2	52.000	Raw Sugar, Soyabean	Ciwandan
14	Mei 2013	1	37.500	Soyabean	Ciwandan
15	Juni 2013	1	39.599	Soyabean	Ciwandan
16	Juli 2013	5	115.441	Soyabean,Corn,Salt	Ciwandan, Merak Mas
17	Agustus 2013	2	51.600	Soyabean, Corn	Ciwandan, Merak Mas
18	September 2013	3	86.939	Soyabean Meal, Soyabean	Ciwandan
19	Oktober 2013	2	43.613	Soyabeanmeal	Ciwandan
20	Nopember 2013	6	103.058	Soyabean, Raw Sugar, Corn	Ciwandan
21	Desember 2013	6	44.828	Soyabeanmeal,Corn,Soyabean	Ciwandan
	Total	45	1.061.364		

Sumber : Data dari DPD INSA Banten, 2013 ( Indonesia Shipowner Assosiation) yakni Asosiasi Perusahaan Pelayaran Indonesia - Dewan Pimpinan Daerah Propinsi Banten.

Sesuai data tersebut tabel 1.2 maka telah terjadi perpindahan pelanggan yang seharusnya dilayani di Pelabuhan PT Krakatau Bandar Samudera namun berpindah dilayani di Pelabuhan Ciwandan dan Pelabuhan Merak Mas. Dapat

dilihat bahwa pada tahun 2011 - 2013 terdapat 1.061.364 ton barang yang berpindah dilayani di pelabuhan pesaing.

Seiring dengan persaingan usaha yang sangat ketat terutama semakin terbukannya peluang usaha pada sektor pelabuhan pasca keluarnya UU no 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, maka saat ini tidak hanya dibutuhkan produk atau jasa unggulan dalam bidang kepelabuhan namun juga bagaimana membuat strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang merupakan kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan target pendapatan suatu perusahaan, sehingga setiap perusahaan berusaha untuk memenuhi segala aspek agar senantiasa mendapatkan pelanggan yang senantiasa loyal.

Dalam kondisi ekonomi saat ini pelanggan menjadi lebih sadar harga, semakin menuntut pelayanan lebih, sehingga menantang perusahaan untuk tidak saja memperoleh konsumen yang puas tetapi menuntut mereka memperoleh konsumen yang lebih dari puas sehingga pelanggan menjadi loyal. Perusahaan mencoba untuk meningkatkan penjualan dan labanya melalui pencarian pelanggan baru, tetapi hal tersebut tidak cukup. Selain menarik pelanggan baru mereka juga harus mampu untuk menjaga hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan volume bisnis dengan pelanggan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang dipaparkan sebelumnya maka didapatkan masalah sebagai berikut : (1) terdapat beberapa kapal yang berpindah dari Pelabuhan PT Krakatau Bandar Samudera ke pelabuhan lain. Pada tahun 2011 - 2013 terdapat 1.061.364 ton yang berpindah dilayani di pelabuhan pesaing; (2) terdapat beberapa perusahaan yang akhirnya merasa nyaman dilayani di tempat pesaing . Sesuai data dari Divisi Laporan Keuangan PT Krakatau Bandar Samudera bahwa PT Sentral Grain Terminal dan PT Wahana Intraniaga Dermaga dan group dengan penjualan per tahun pada 2012 sebesar Rp. 18.115.428.581,- dan pada penjualan per tahun 2013 menjadi sebesar Rp. 8.044.041.799,-



### **1.3 Perumusan Masalah.**

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dikemukakan tersebut diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah : (1) apakah terdapat pengaruh variabel – variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT Krakatau Bandar Samudera; (2) komponen kualitas pelayanan yang manakah paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Krakatau Bandar Samudera .

### **1.4. Tujuan Penelitian.**

Sesuai dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah : (1) untuk menganalisa pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. Krakatau Bandar Samudera; (2) untuk menganalisa urutan tingkat pentingnya variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Krakatau Bandar Samudera.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut : (1) Manfaat bagi kalangan akademisi sebagai berikut : (a) memberi masukan bagi riset-riset/penelitian di bidang Manajemen Pemasaran terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, (b) hasil penelitian ini mendorong penelitian selanjutnya, untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pada industri kepelabuhanan Indonesia secara keseluruhan, (2) Manfaat bagi manajer perusahaan PT Krakatau Bandar Samudera sebagai berikut : (a) memberi masukan bagi manajemen tentang dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (b) dapat memanfaatkan hasil penelitian dalam rangka perencanaan dan peningkatan program kepuasan pelanggan untuk mencapai visi, misi, dan pelaksanaan strategi perusahaan serta untuk mendukung upaya pengembangan perusahaan, (3) manfaat bagi penelitian yang akan datang untuk mengetahui variabel-variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan

pelanggan, diantaranya : (a) kegiatan penelitian ini dapat memberikan pemahaman berbagai ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul, Jakarta dan diharapkan dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja produktivitas dan efisiensi industri jasa pelabuhan, (b) dapat memperoleh pengalaman dan pemahaman tentang manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.