

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia terkenal sebagai Negara Kepulauan dengan kedudukan wilayah laut terluas di dunia. Oleh sebab itu untuk menghubungkan dari pulau ke pulau, penggunaan transportasi laut digunakan sebagai kendaraan yang mengatasi peran penting untuk memperlancar hubungan antar wilayah Indonesia. Transportasi laut digunakan untuk menghubungkan lajur pendistribusian guna mencukupi kebutuhan pokok yang berperilaku konsumtif, produktif, dan pembangunan. Penggunaan transportasi laut memberikan nilai positif untuk negara Indonesia, dengan menghubungkan sosial antar warga negara dan pada wilayah-wilayah yang mempunyai pelabuhan.

Pelabuhan (port) menjadi sebuah fasilitas tempat berlabuhnya kapal, menjadikan salah satu mata pencaharian pada jaringan transportasi. Pelabuhan secara umum merupakan kawasan yang diperoleh dari daratan dan perairan, yang menjadi kawasan aktivitas kegiatan ekonomi dan pemerintahan dengan batasan tertentu, yang digunakan untuk kawasan tempat berlabuhnya kapal dan aktivitas kegiatan bongkar muat, juga menjadi kawasan peralihan intra moda dan antarmoda transportasi laut (Pelindo 2000).

Saat ini pelabuhan sudah mengalami peningkatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun berbagai fungsi dari pelabuhan yakni menjadi akses lintasan perdagangan antara pulau dalam negeri (domestik) maupun luar negeri (internasional), pelabuhan penumpang, dan aktivitas ekonomi lainnya. Untuk membantu pertumbuhan ekonomi, pelabuhan dijadikan perhatian peningkatan utama yang berkaitan dengan aktivitas perdagangan dan menjadikannya aspek penting oleh pemerintah ketika melakukan perputaran perekonomian negara, sebab pelabuhan berperan menjadi titik utama keluar masuknya barang/kargo antar provinsi dan antar negara.

Bank Dunia dalam dua tahun sekali memberikan Logistics Performance Index (LPI) atau indikator kinerja logistik negara-negara di seluruh dunia dengan menggunakan enam (6) dimensi utama sebagai tolak ukur kinerja negara sebagai penilaian standar internasional, yakni:

1. Efficiency of the clearance process (Efisiensi dalam proses izin). Indikator keabeanan menunjukkan seberapa banyak efisiensi kepabeanan (customs) dan pengawasan perbatasan (border control).
2. Quality of trade & transport related to infrastructure (Kualitas perdagangan & transport terkait infrastruktur). Indikator yang menunjukkan kualitas infrastruktur perdagangan dan transportasi.

3. Ease of arranging competitively priced shipments / international shipment. Biasa disebut international shipments merupakan indikator kemudahan mengatur pengiriman dengan harga bersaing.
4. Competence & quality of logistics services. Seberapa tinggi kompetensi atau kualitas layanan logistik.
5. Ability to track & trace consignments. Menunjukkan kemampuan untuk melacak dan mengetahui jejak kiriman.
6. Delivery timelines in reaching destination within the scheduled or expected delivery time. Menunjukkan frekuensi ketepatan pada waktu saat pengiriman dalam meraih tujuan dengan waktu yang sudah dijadwalkan atau diharapkan.

Pelabuhan Tanjung Priok yang berada di wilayah Jakarta Utara merupakan akses utama konektivitas kegiatan ekonomi dalam (nasional) dan luar negeri (internasional) yang berperan sebagai tumpuan pembangunan nasional. Pelabuhan Tanjung Priok memegang lokasi wilayah strategis yang berguna menjadi penunjang wilayah hinterland pada zona barat Pulau Jawa, dimana daerah tersebut merupakan wilayah yang memiliki kegiatan perdagangan dan industri. Hal ini membuat Pelabuhan Tanjung priok menjadi kawasan pelabuhan yang utama di wilayah Pulau Jawa, juga membuat Pelabuhan Tanjung Priok menjadi pelabuhan yang termasuk ke dalam bagian kawasan Indonesia Port Corporation (IPC).

Indonesia Port Corporation atau biasa disebut IPC ialah perusahaan yang memiliki segmen usaha di bidang Jasa Kepelabuhanan dan logistic. Perusahaan yang dimiliki oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang perhubungan ini, mempunyai 17 (tujuh belas) anak perusahaan , dan merupakan operator pelabuhan terbesar di Indonesia mencakup 10 (sepuluh) provinsi yang menyebar ke wilayah belahan barat Indonesia untuk mengelola 12 (dua belas) kantor cabang pelabuhan, yang salah satunya adalah Pelabuhan Tanjung Priok.

Pelabuhan Tanjung Priok merupakan Pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia. Pelabuhan ini berfungsi sebagai pintu gerbang arus keluar masuk barang ekspor impor maupun barang antar pulau. Pelabuhan Tanjung Priok menangani lebih dari 30% komoditi Non migas Indonesia dan 50% dari seluruh arus barang yang keluar/masuk Indonesia melewati pelabuhan Tanjung Priok. Karenanya, Pelabuhan Tanjung Priok menjadi barometer perekonomian Indonesia.

Fasilitas intermoda yang lengkap mampu mendorong distribusi logistik serta menghubungkan Pelabuhan Tanjung Priok dengan seluruh kota di Indonesia. Letaknya yang strategis dengan hinterland yang merupakan kawasan dengan aktivitas perdagangan dan industri, menjadikan Pelabuhan Tanjung Priok sebagai pelabuhan utama di Pulau Jawa. Dengan Teknologi dan fasilitas modern, Pelabuhan Tanjung Priok telah mampu melayani kapal-kapal generasi mutakhir yang secara langsung menuju ke berbagai pusat perdagangan internasional (direct call).

IPC berperan aktif melakukan aktivitas pengelolaan kegiatan pelabuhan dan melakukan kegiatan di bidang lain yakni menyewakan tanah dan bangunan, serta layanan pendukung lainnya yang dibutuhkan dalam aktivitas kepelabuhanan. IPC juga menerapkan kegiatan proses kerja dan pemeliharaan pelabuhan, serta melakukan Kerja Sama Mitra Usaha (KSMU) bersama sejumlah mitra usaha dari perusahaan swasta yakni bekerja sama dengan Kapal Tunda, Terminal Operator, dan pengelolaan layanan pelabuhan lainnya.

Dalam membangun citra internasional, meningkatkan hubungan dengan client dan stakeholder, IPC berusaha memaksimalkan kapasitas pelayanan kepelabuhan dengan penambahan alat bongkar muat berteknologi modern, penggunaan konsultan asing, pembenahan fasilitas dan memberikan harga yang bersaing dengan pemberi jasa kompetitor lain. Perubahan identitas baru Pelindo II bertransformasi menjadi IPC (Indonesia Port Corporation) dan logo kearah yang lebih internasional dilakukan sebagai bentuk perwujudan strategi untuk merebut pasar bisnis Kepelabuhan Internasional.

Tujuan adanya transformasi tersebut, IPC ingin berkontribusi dan berpartisipasi dalam memajukan negara, dengan direncanakannya strategi secara sistematis oleh divisi public relations IPC dalam meningkatkan standard pelayanan dan mutu infrastruktur, serta menciptakan dan memelihara suatu citra yang positif untuk perusahaan secara keseluruhan yakni dengan mengirimkan kesan kepada seluruh stakeholders. Hal ini dilakukan guna untuk mencapai visi dan misi perusahaan yakni Menjadi Ekosistem Maritim Kelas Dunia (World-Class Port Operator).

Citra perusahaan adalah target awal sebuah perusahaan. Dengan membangun citra perusahaan (corporate image) yang positif di mata publik maka terdapat banyak dapat keuntungan bagi perusahaan tersebut. Untuk sebagian perusahaan, citra merupakan aset yang sangat penting dan paling utama. Oleh sebab itu segala cara, usaha dan juga biaya dilakukan untuk memupuk, merawat serta menumbuhkan kembangannya.

Untuk mewujudkan citra yang kuat, perusahaan harus mampu bersaing dalam bidang jasa demi menarik loyalitas konsumen. Karena loyalitas konsumen menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk dapat terus berkembang. Persepsi adalah yang membentuk opini tentang suatu perusahaan yang dapat membuat khalayak menjadi suka atau tidak suka pada suatu hal. Oleh sebab itu, tugas public relations adalah mewujudkan opini yang kuat untuk membuat persepsi publik menghasilkan citra yang diharapkan. Mewujudkan citra yang positif merupakan sebuah prestasi, reputasi dan juga sebagai target utama bagi pekerjaan public relations dalam merealisasikan perannya di suatu perusahaan (Ruslan, 2007:27).

Citra sebagai pelabuhan berkelas internasional merupakan tugas yang wajib dibangun oleh pihak pelabuhan. Bukan hanya bagi khalayak di Indonesia melainkan untuk khalayak dunia yang memiliki pergerakan yang tinggi di era globalisasi ini. Oleh karena itu public relations menjadi pelopor perusahaan dalam membina suatu

citra, memiliki kontribusi penting untuk menaikkan kepercayaan khalayak kepada perusahaan.

Public Relations mempunyai peranan yang penting untuk mendukung keberadaan perusahaan atau organisasi, serta menjadikannya sarana yang efektif untuk menjaga hubungan perusahaan dengan konsumen dan stakeholder internal. Pada dasarnya setiap perusahaan atau organisasi yang mengikuti suatu ajaran dasar stakeholder oriented akan memandang kehadiran peran Public Relations sebagai hal yang mutlak. Dengan menjalani strategi komunikasi yang dilakukan oleh PR, harapannya dapat menjadi mata, telinga, dan tangan kanan bagi suatu perusahaan. Karena secara mendasar, Public Relations sebagai tanggung jawab dari top management (pimpinan puncak).

Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan penelitian sebelumnya di perusahaan IPC, yakni jika sebelumnya dilakukan sebelum adanya tujuan perusahaan menuju pelabuhan berkelas internasional, kini peneliti ingin memperoleh pengetahuan sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada yang sejalan dengan tujuan perusahaan IPC untuk menjadi pelabuhan berkelas internasional.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran tersebut maka rumusan masalah yang dapat dituliskan pada penelitian ini adalah:

- a) Strategi apa yang digunakan Public Relations Dalam Membangun Citra Internasional di Indonesia Port Corporation Cabang Tanjung Priok?
- b) Langkah-langkah apa yang dijalankan Public Relations Dalam Membangun Citra Internasional di Indonesia Port Corporation Cabang Tanjung Priok?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

- a) Mengetahui strategi yang digunakan public relations dalam membangun citra internasional di Indonesia Port Corporation Cabang Tanjung Priok.
- b) Dan mengetahui langkah-langkah yang dijalankan public relations dalam membangun citra internasional di Indonesia Port Corporation Cabang Tanjung Priok.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Harapan dari hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan dua kegunaan yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yakni:

1. **Manfaat Teoritis:** Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kajian atau sumbangan pemikiran yang berhubungan dengan implementasi atau pelaksanaan strategi Public Relations dan menjadi masukan yang positif bagi bidang ilmu komunikasi khususnya public relations.
2. **Manfaat Praktis:** Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan IPC sebagai masukan tentang strategi Public Relations dalam membangun Relationship dengan pengguna jasanya. Sehingga dapat lebih baik kedepannya bagi perusahaan IPC.