

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan menjadi simpul penting dalam arus perdagangan dan distribusi barang di Indonesia maupun di dunia. Delapan puluh lima persen (85%) perdagangan dunia melalui jalur laut sementara itu perdagangan di Indonesia 90 % melalui jalur laut (Arianto Patunru et.al, 2007). Oleh karena pelayanan yang buruk dari pelabuhan akan berdampak besar bagi kegiatan perdagangan dan distribusi barang di Indonesia.

Berdasarkan studi dari LPEM-FEUI pada tahun 2007 (Arianto Patunru et.al), yang membuat buruknya pelayanan di pelabuhan adalah kemacetan (*congestion*) pergerakan barang, terbatasnya infrastruktur, terbatasnya crane, administrasi, manifest kargo. Terkait dengan kemacetan (*congestion*) pergerakan barang tidak saja terjadi di dalam pelabuhan tetapi juga di luar pelabuhan yang mengakibatkan tersendatnya pengiriman barang dan mengakibatkan kapal harus menunggu lebih lama. Menurut Ketua INSA Oentarto (Suara Publik, 2004) mengilustrasikan kerugian akibat kongesti sebagai berikut: operator kapal kargo bisa mengalami kerugian minimum US\$3.500 untuk biaya bongkar per hari; atau minimum US\$6.000 untuk biaya carter kapal per hari, di luar biaya pelabuhan dan biaya overhead, seandainya kapal harus antri menunggu di pelabuhan. Menurut Catatan INSA dipelabuhan Tanjung Priok terjadi kerugian sebesar US\$ 20 juta per tahun (Nanang, 2005). Oleh karena banyaknya penundaan bongkar muat di Pelabuhan Tanjung Priok maka banyak perusahaan pelayaran melakukan kegiatan bongkar di pelabuhan-pelabuhan sekitar seperti Pelabuhan Singapore dan Malaysia, sementara itu Pelabuhan Tanjung Priok hanya bertindak sebagai pelabuhan pengumpan(*feeder port*).

Persoalan lain terkait dengan pengelolaan kepelabuhanan adalah kelangkaan fasilitas pelabuhan, regulasi dan sumber daya manusia. Terkait dengan fasilitas pelabuhan, banyak pelabuhan di Indonesia yang terbuka bagi kapal asing tetapi

belum sepenuhnya menerapkan *International Ship and Port Facility Security (ISPS) Code*. Persoalan lainnya juga adalah terkait dengan *Container Handling Charge (CHC)* dan *Terminal Handling Charge*. Besaran Container Handling Charge(CHC) dan surcharge atau Terminal Handling Charge (THC) selama ini dirasakan sangat tinggi oleh kalangan dunia usaha, khususnya eksportir dan importir dalam negeri, sehingga mempengaruhi daya saing produk ekspor Indonesia ke luar negeri (Kompas, 27 November 2008). Besaran CHC dan THC di Indonesia merupakan yang tertinggi sedangkan produktivitas bongkar muat petikemas di pelabuhan Indonesia relatif rendah dibandingkan dengan pelabuhan-pelabuhan di negara-negara kawasan ASEAN. Perbandingan besaran CHC dan THC serta produktivitas pelabuhan disajikan dalam Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan besaran CHC dan THC serta produktivitas di beberapa Pelabuhan di Asia**

Asean Port	CHC (US\$)		THC (US\$)		Productivity /Hours
	20 feet	40 feet	20 feet	40 feet	
Bangkok Port/ Thailand	19.53	33.21	63.48	73.25	20 – 25
Laem Chabang/ Thailand	26.86	40.78	63.48	73.25	25 – 30
Tanjung Pelepas/ Malaysia	50.35	75.53	78.18	116.60	25 – 28
Port Klang/ Malaysia	61.01	91.51	88.86	132.63	20 – 25
Singapore	88.56	129.89	107.45	159.41	25 – 30
<b>Indonesia</b>	<b>93</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>230</b>	<b>18 – 20</b>

(www.dephub.go.id, 2009)

Beberapa permasalahan Pelabuhan Tanjung Priok tersebut di atas memberi gambaran bahwa pelayanan pelabuhan belum berjalan dengan baik akan berpengaruh pada distribusi barang di Indonesia karena berdasarkan data 2008 menunjukkan bahwa volume arus bongkar muat barang dalam negeri 60 % melalui

Tanjung Priok dan untuk volume arus bongkar muat angkutan luar negeri mencapai 83,6% melalui Tanjung Priok.

Peningkatan pelayanan pelabuhan merupakan hal sangat penting dilakukan untuk meningkatkan daya saing pelabuhan yang akan berimbas pada peningkatan daya saing ekspor dan meningkatkan distribusi barang Indonesia. Untuk meningkatkan pelayanan pelabuhan perlu mengidentifikasi kualitas pelayanan jasa berdasarkan persepsi konsumen. Menurut Kotler (2000) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa sudah seharusnya konsumen yang memberikan penilaian terhadap kualitas jasa yang diterima. Karena pelayanan pelabuhan merupakan pelayanan jasa maka pengukuran dan penilaian oleh konsumen perlu dilakukan untuk mengidentifikasi penilaian konsumen/pengguna jasa pelabuhan. Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) dimensi-dimensi pelayanan jasa terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bentuk fisik (*tangible*) yang biasa digunakan dalam penilaian kinerja pelayanan jasa. Penelitian Ines Kolanovic, M.Sc. et.al (2008) mendefinisikan variabel pelayanan pelabuhan berupa reliabilitas (*reliability*) dan kompetensi (*competency*). Reliabilitas (*reliability*) terdiri dari 13 atribut yaitu penundaan dan keberangkatan kapal, waktu tunggu bongkar muat barang, rata-rata waktu kapal melakukan bongkar muat barang, waktu tunggu truk untuk melakukan bongkar muat barang di area terminal, waktu untuk melakukan transshipment, Kesalahan dokumen, kelengkapan dokumen, kelengkapan informasi untuk kelengkapan dokumen, data statistik pelayanan, minimalisasi kegagalan dari pelayanan, monitoring kargo, kemampuan konsisten dalam melakukan pelayanan, dan jaminan ketepatan waktu. Sementara aspek kompetensi (*competency*) terdiri dari 14 atribut yaitu: nilai tambah pelayanan, nilai asuransi, kesepahaman dengan pengguna, keberlanjutan peningkatan pelayanan, kepuasan pelanggan, kemampuan manajemen, kemampuan melayani keperluan khusus, komunikasi dengan pelanggan, kecepatan menanggapi keberatan pelanggan, pelayanan khusus bagi pelanggan tetap, penyederhanaan administrasi, efisiensi

dalam penyelesaian keberatan pelanggan, kepercayaan, kemampuan dan pengetahuan karyawan. Walaupun dimensi pelayanan pelabuhan yang diajukan oleh Ines Kolanovic tersebut hanya dua aspek yaitu reliabilitas dan kompetensi tetapi berdasarkan atribut yang diajukan menunjukkan bahwa atribut-atribut yang diajukan sesuai dengan dimensi-dimensi pelayanan jasa yang diajukan oleh Zeithaml dan Berry khususnya terkait dengan daya tanggap, jaminan dan empati.

Photis M. Panayides dan Dong-Wook Song (2006) mendefinisikan kinerja pelayanan pelabuhan terdiri dari harga (*cost advantage*), *quality*, *reliability*, *customization*, *responsiveness*. Sementara itu Tongzon (2004) menentukan beberapa variabel pelayanan pelabuhan yaitu: tingkat efisiensi pelabuhan/terminal, biaya penanganan kargo, kehandalan (*reliabilitas*), preferensi pemilihan pelabuhan, kedalaman alur pelayaran. Oleh karena itu berdasarkan dimensi/faktor-faktor penelitian pelayanan pelabuhan yang diajukan oleh peneliti sebelumnya maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa dimensi pelayanan pelabuhan adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bentuk fisik (*tangible*).

Berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan jasa yang diajukan oleh Zeithaml dan Berry serta dimensi-dimensi kinerja pelayanan yang telah dikaji oleh Ines Kolanovic, M.Sc. et.al (2008), Photis M. Panayides dan Dong-Wook Song (2006) dan Tongzon (2004) maka studi ini akan menguji apakah dimensi-dimensi pelayanan jasa yang diajukan oleh Zeithaml & Berry (1988) berupa reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bentuk fisik (*tangible*) menentukan pelayanan pelabuhan berdasarkan persepsi konsumen. Kemudian dalam studi ini penulis mengajukan atribut-atribut bagi tiap dimensi pelayanan jasa mengacu pada Ines Kolanovic, M.Sc. et.al (2008), indikator kualitas tingkat pelayanan pelabuhan (UNCTAD PBB, 1983) dan fungsi dan pelayanan pelayanan pelabuhan (Gurning&Eko, 2007) yaitu: *Reliability* (kehandalan) atribut operasionalnya adalah ketepatan waiting time, ketepatan approaching time, ketepatan berthing time, *Responsiveness* (daya tanggap) atribut operasionalnya adalah kesigapan petugas untuk menanggapi Rencana kedatangan kapal (*Ship Arival List*), kesigapan petugas pelabuhan

memberikan jasa pandu, kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat, kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang, kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional, kesiapan petugas dalam menerima komplain/keluhan konsumen, *Assurance* (jaminan) atribut operasionalnya adalah jaminan keamanan saat kapal dalam panduan, jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat, jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang, jaminan keselamatan awak kapal, *Emphaty* (empati) atribut operasionalnya adalah perhatian jasa pelabuhan terhadap keinginan konsumen, perhatian dalam memberikan informasi terhadap konsumen, dan *Tangibles* (produk-produk fisik) atribut operasionalnya adalah tarif: tarif kapal dan tarif barang (THC&CHC), alur pelayaran, dermaga, peralatan bongkar muat, pergudangan, lapangan penumpukan, fasilitas penunjang pelabuhan: jalan, sanitasi dan pemadam kebakaran.

Dengan menggunakan analisis *factor confirmatory* dari berbagai macam atribut pelayanan jasa akan diuji apakah atribut-atribut pelayanan jasa pelabuhan mengelompok berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan jasa (reliability, daya tanggap, jaminan, Empati dan bentuk fisik) yang diajukan oleh Zethmal dan Berry. Dari studi ini juga berusaha mereduksi atribut-atribut dari dimensi pelayanan jasa sehingga didapatkan atribut-atribut yang sangat menentukan dan berguna bagi peningkatan pelayanan pelabuhan.

## 1.2 Permasalahan

Persepsi terhadap pelayanan jasa pelabuhan ditentukan oleh berbagai macam faktor yang terjadi dalam proses pelayanan terhadap konsumen di pelabuhan misalnya: ketersediaan infrastruktur, efisiensi pelabuhan, kehandalan. Dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), Faktor-faktor tersebut dapat diterjemahkan dalam dimensi-dimensi kinerja pelayanan pelabuhan yaitu; reliability, responsiveness, Assurance(jaminan), Emphaty dan Tangible yang dipersepsikan oleh pengguna jasa pelabuhan sebagai gambaran untuk menentukan kinerja pelayanan pelabuhan. Oleh karena itu ***Untuk meningkatkan pelayanan pelabuhan Indonesia perlu mengidentifikasi***

*persepsi pengguna pelabuhan terhadap dimensi-dimensi jasa pelayanan pelabuhan.*

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis dimensi-dimensi pelayanan jasa (*reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible*) yang menentukan pelayanan pelabuhan
2. Menganalisis atribut-atribut yang melekat pada dimensi pelayanan jasa pelabuhan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Memberikan masukan bagi operator pelabuhan dalam meningkatkan pelayanan pelabuhan.
2. Masukan bagi pengambil kebijakan dalam pengembangan pelabuhan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian ini mengkaji persepsi pengguna pelabuhan terhadap Pelayanan Tanjung Priok. Yang dimaksud dengan pengguna pelabuhan adalah anggota INSA (*Indonesian National Ship Ownership Association*) yang berdomisili di Jakarta dan bergerak dalam pelayanan kargo. Pelayanan yang dimaksud dalam kajian ini adalah pelayanan di wilayah pelabuhan yang masih menjadi otoritas PT. Pelindo II Tanjung Priok. Dalam kajian ini aspek pelayanan yang dikaji adalah aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini menggunakan sistematika penulisan tesis yang dibagi dalam 5 (lima) Bab, masing-masing Bab akan menjelaskan secara kronologis bagaimana kegiatan penelitian ini dilakukan. Kemudian ditambah dengan kepustakaan yang menguraikan apa yang tercantum dalam judul. Sistematika yang dituangkan dalam masing-masing Bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I           Pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan

penelitian, ruang lingkup, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

- BAB II Kajian Literatur akan dijelaskan dengan teori-teori daya saing/pelayanan pelabuhan
- BAB III Metodologi, akan dipaparkan metode analisis dan pengambilan data
- BAB IV Pembahasan/Analisis, dalam bab ini akan dilakukan analisis statistik dan deskriptif
- BAB V Kesimpulan dan Saran Kebijakan, bab ini menyimpulkan hasil-hasil penelitian memberikan saran-saran kebijakan.

