

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini revolusi industry 4.0 telah membawa dampak perubahan yang positif di dunia usaha. Tak terkecuali pada bidang kepelabuhanan. Proses digitalisasi yang telah dijalankan oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) pada tahun 2014 telah membawa perubahan yang signifikan. Mampu memangkas birokrasi, mempercepat proses kegiatan di pelabuhan dan tentunya mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas yang berkembang saat ini, secara tidak langsung memberikan peluang dan tantangan kepada para pelaku usaha di bidang pelayanan kepelabuhanan, terutama jasa peti kemas. Peranan usaha di bidang peti kemas (bongkar muat) memberikan dampak positif bagi industri lain terkait dengan kegiatan yang bisa mengatur, menata dan mengembangkan kegiatan logistik dan pendistribusian barang. Kondisi perekonomian yang terus membaik kini menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi mengalami perubahan kearah perbaikan, sehingga hal ini memberikan dampak positif terhadap arus pengiriman barang atau dokumen di dalam negeri serta perdagangan internasional baik ekspor maupun impor juga mengalami peningkatan (Rusly dan Indriyani, 2013).

Peningkatan jumlah arus peti kemas sepanjang tahun 2018 di terminal pelabuhan yang dikelola oleh Pelindo III sebesar 8,5 persen jika dibandingkan periode sebelumnya di tahun 2017. Data Pelindo III mencatat arus peti kemas tahun 2018 sebesar 5,3 juta TEUs sementara di tahun 2017 hanya sebesar 4,9 juta

TEUs. Kenaikan jumlah arus peti kemas tersebut salah satunya disebabkan oleh meningkatnya arus peti kemas luar negeri di lingkungan Pelindo III yang mencapai 9,35 persen. Arus peti kemas luar negeri tumbuh dari 2,1 juta TEUs di tahun 2017 menjadi 2,3 juta TEUs di tahun 2018. Di tahun 2018, ada 1,14 juta TEUs peti kemas impor 1,15 juta TEUs peti kemas ekspor dan 21 ribu peti kemas *transshipment* internasional. Kenaikan arus peti kemas di lingkungan Pelindo III juga dipicu oleh meningkatnya arus peti kemas domestik sebesar 8 persen. Sepanjang tahun 2018, Pelindo III mencatat arus peti kemas domestik sebesar 3 juta TEUs. Hal ini salah satunya disebabkan oleh letak pelabuhan di bawah Pelindo III yang berada di antara kawasan Barat dan Timur Indonesia. Kegiatan peti kemas internasional dilakukan di 3 terminal Pelindo III yakni Terminal Peti kemas Surabaya (TPS), Terminal Peti kemas Semarang (TPKS) dan Terminal Teluk Lamong (TTL) ([www.pelindo.co.id](http://www.pelindo.co.id)).

PT. Terminal Teluk Lamong merupakan anak perusahaan PT Pelindo III yang dibangun sebagai pengembangan dari Pelabuhan Tanjung Perak, dilengkapi dengan peralatan ramah lingkungan dan semi-otomatis. PT. Terminal Teluk Lamong berfungsi sebagai solusi terbaik untuk mengurangi kepadatan dan mempercepat proses distribusi arus barang terutama dari dan ke wilayah Indonesia Timur. PT Terminal Teluk Lamong melayani jasa Terminal Peti Kemas (bongkar muat kontainer) dan Curah Kering (*Dry Bulk*). Dengan adanya peralatan modern, PT Terminal Teluk Lamong diharapkan mampu mendorong dan meningkatkan perekonomian di Indonesia. Terminal Teluk Lamong dibangun oleh Pelabuhan Indonesia III (Persero) dengan menerapkan konsep ramah lingkungan (*Green Port*) dan mengimplementasikan teknologi mutakhir, memakai alat bongkar muat

dan truck 16 berbahan bakar gas sehingga tidak menimbulkan polusi udara di sekitarnya, selain itu manajemen juga menanam ribuan pohon di sekitar Teluk Lamong sebagai penghijauan dan penunjang konsep *green port*, konsep ini dipilih agar Terminal Teluk Lamong mampu bersaing dengan terminal terminal canggih di wilayah Tanjung Perak, Indonesia hingga negara lain. Penerapan teknologi paling mutakhir dan bahan bakar yang ramah lingkungan dalam pengoperasian Terminal Teluk Lamong diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dalam proses bisnis pelayanan jasa kepelabuhan serta mampu memangkas biaya beban perusahaan baik dalam kaitannya dengan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan maupun dalam hal mengurangi resiko adanya insiden yang merugikan perusahaan. Penerapan teknologi ramah lingkungan (*Green Port*) adalah langkah yang diambil manajemen untuk menjadi suatu perusahaan yang sustainable, karena disamping pertumbuhan pendapatan dan laba sebagai aspek penting bagi perusahaan, ada tujuan lain yang hendak dicapai perusahaan berkaitan dengan pengembangan berkelanjutan (*Sustainable Development*) bisnis itu sendiri yakni perlindungan lingkungan dan ekuitas sosial. *Port Sustainability* hanya dapat dicapai bila *stakeholder* dari pengelola pelabuhan dapat mencapai berbagai kriteria standar baik dari segi aspek teknis, ekonomi, sosial, maupun lingkungan, keberhasilan integrasi aspek aspek tersebut dalam sistim pengelolaan pelabuhan menjadi faktor utama kelayakan sebuah pelabuhan untuk menjadi *sustainable* (teluklamong.co.id).

Teluk Lamong sebagai perusahaan yang memberikan layanan jasa bongkar muat dan curah kering maka orientasi perusahaan tidak hanya mencapai pengembangan berkelanjutan namun yang utama adalah mempertahankan

pelanggan atau mencapai loyalitas pelanggan. Loyalitas memiliki hubungan positif dengan performa bisnis). Loyalitas pelanggan tidak hanya meningkatkan nilai bisnis namun juga memiliki dampak positif yaitu dapat menarik pelanggan baru. Perusahaan yang mementingkan mencapai loyalitas, dalam jangka pendek akan membuat perusahaan mendapatkan profit penjualan. Profit sendiri menjadi alat untuk menjamin konsistensi bisnis, menjamin perputaran operasional perusahaan dan menjamin perusahaan dapat terus mengambil langkah agar perusahaan memiliki variasi produk dan jasa agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Dampak lebih jauh perusahaan yang memperbaiki loyalitasnya adalah pelanggan bersedia membayar jasa dengan biaya lebih tinggi dan yang lebih penting pelanggan akan menjadi *endorser* bagi pelanggan lain untuk menggunakan jasa Teluk Lamong. Pada kondisi ini maka biaya iklan menjadi lebih murah. Meskipun mencapai loyalitas pelanggan merupakan hal yang penting, namun membuat pelanggan loyal diperlukan beberapa tahapan. Pertama adalah memastikan pelanggan merasa puas.

Kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi, R (2014) merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas berarti pelanggan mendapatkan banyak manfaat dari perusahaan, dan manfaat yang dirasakan tersebut melebihi ekspektasinya. Pelanggan yang puas akan relatif tidak sensitif terhadap harga. Artinya pelanggan akan sanggup membayar layanan dengan harga yang lebih tinggi. Kepuasan pelanggan akan membuat pelanggan

tidak berpikir menggunakan jasa selain dari perusahaan yang telah memberikan kepuasan tersebut.

Keberhasilan perusahaan mencapai loyalitas dan kepuasan ternyata masih belum maksimal. Karena loyalitas dan kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang tidak berdiri sendiri, akan tetapi ditentukan oleh kualitas layanan (Oliver dalam Aryani, D dan Rosinta F, 2010). Kualitas layanan merupakan faktor yang menentukan pada perusahaan jasa. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Kualitas layanan merupakan konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman yang dikutip oleh Prastiwi, R.D (2017) yang didalamnya terdapat lima dimensi pokok, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima dimensi ini menunjang perusahaan memberikan layanan secara berkualitas. *Tangible* merupakan bukti fisik atau berkaitan dengan fasilitas fisik perusahaan. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat. *Responsiveness* menunjukkan seberapa besar kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan karyawan. *Assurance* kemampuan perusahaan menciptakan rasa aman. Dan *emphaty* adalah kemampuan konsumen memberikan perhatian secara personal (*custom*) pada para konsumennya. Apabila perusahaan jasa mampu mengelola lima dimensi dan menjadikan lima dimensi tersebut sebagai strategi pelayanan maka akan membuat pelanggan menjadi lebih puas Tjiptono dalam Eka, et al (2018).

Konsep dari kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas saling berhubungan satu dengan yang lain. Kualitas layanan mempengaruhi loyalitas baik secara

langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan (Aryani, D dan Rosinta, F. 2010)

Penelitian terkait kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan relatif sudah dilakukan dengan obyek yang beragam, baik di industri kuliner, telekomunikasi, perbankan, rumah sakit dan lainnya. Alasan penelitian ini tetap menggunakan 3 konsep tersebut selain secara *riil* merupakan konsep yang paling diperlukan untuk layanan jasa. Secara empiris penelitian terkait kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan memberikan hasil yang masih tidak konsisten. Penelitian yang dilakukan Indrianingsih, F., et al (2015) menyatakan ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, namun penelitian Aryani, D dan Rosinta, F. (2010) menyatakan tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian Cahyani, KIG dan Rahanata GB, (2014) menyatakan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas namun dalam penelitian Khoirista, A (2015) kualitas layanan dari aspek *tangible* tidak berpengaruh pada kepuasan.

Dengan latar belakang perkembangan Teluk Lamong yang semakin meningkat serta hasil empiris dari beberapa penelitian yang masih berbeda sehingga membuka peluang melakukan kajian lebih mendalam lagi terkait kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan yang telah dijelaskan tersebut diatas, untuk itu, peneliti bermaksud mengajukan judul penelitian ”



**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. TERMINAL TELUK LAMONG”**

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan layanan bongkar muat pada PT Terminal Teluk Lamong?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan layanan bongkar muat pada PT Terminal Teluk Lamong?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas layanan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa layanan bongkar muat pada PT Terminal Teluk Lamong?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan layanan bongkar muat pada PT Terminal Teluk Lamong
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan layanan bongkar muat pada PT Terminal Teluk Lamong
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa layanan bongkar muat pada PT Terminal Teluk Lamong

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan terkait dengan teori dan praktek yang ada di lapangan. Sehingga terbiasa mengambil langkah nyata yang berbasis kajian teori di lapangan.

2. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengetahui kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dari kualitas layanan yang sudah diberikan karyawan sehingga dapat digunakan untuk mengambil kebijaksanaan manajemen.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangan dalam khasanah ilmu pengetahuan ekonomi manajemen khususnya bidang pemasaran jasa.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan yang dipakai dalam penulisan ini dibuat dengan susunan sebagai berikut

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.



**BAB II :        TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang konsep-konsep yang digunakan sebagai dasar dalam penulisan tesis yang bersumber dari berbagai literatur dan jurnal.

**BAB III:        KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang kerangka konsep dan hipotesis penelitian.

**BAB IV:        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan tentang variabel penelitian, karakteristik responden, metode dan evaluasi alat ukur yang digunakan, uji normalitas data, proses pengumpulan data, penyampelan dan analisis data.

**BAB V :        HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan interpretasi atas hasil pengolahan data. Interpretasi dilakukan atas hasil pengolahan data secara statistik dalam kaitan dengan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya dan diskusi pembahasan hasil penelitian.

**BAB VI :        KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang direkomendasikan kepada obyek penelitian.