

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebih dari 17.000 pulau dan garis pantai mencapai 81.000 kilometer. Kondisi geografis tersebut menjadikan transportasi laut memiliki peran vital sebagai penghubung antarpulau dan tulang punggung distribusi logistik nasional (Kementerian Perhubungan RI, 2022; Sibali, 2021). Pelabuhan berfungsi bukan hanya sebagai tempat bongkar muat barang, tetapi juga sebagai simpul utama kegiatan ekonomi dan rantai pasok nasional yang mendukung kelancaran perdagangan dan distribusi energi ke seluruh wilayah Indonesia. Dalam konteks tersebut, pelayanan keagenan kapal (*ship agency service*) memegang peranan penting karena menjadi penghubung antara kapal, pemilik kapal, dan otoritas pelabuhan dalam memastikan seluruh kegiatan operasional kapal berjalan sesuai ketentuan hukum dan prosedur pelayaran yang berlaku.

Salah satu aspek paling krusial dalam pelayanan keagenan adalah pengelolaan dokumen kapal, yang mencakup proses administratif mulai dari *clearance in*, *clearance out*, *crew list*, *manifest muatan*, hingga penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) oleh Syahbandar. Proses ini menjadi dasar legal bagi kapal untuk dapat beroperasi secara aman, efisien, dan sesuai regulasi. Ketepatan dan kecepatan dalam pengelolaan dokumen mencerminkan profesionalisme sebuah agency serta berpengaruh langsung terhadap waktu tunggu kapal (*port stay time*), biaya operasional, dan kepuasan pelanggan pengguna jasa pelabuhan. Penerapan sistem digital dalam pelayanan kepelabuhanan, termasuk penggunaan sistem INAPORNET, menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional kapal, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan di pelabuhan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

PT Pertamina Port and Logistics (PPL) Cabang Makassar merupakan salah satu unit strategis yang berperan dalam mendukung sistem distribusi energi nasional, khususnya untuk Bahan Bakar Minyak (BBM) dan Liquefied Petroleum Gas (LPG) di wilayah Indonesia Timur (PT Pertamina Port and Logistics, 2024). Sebagai pengelola Jetty 1 di Integrated Terminal Makassar, PPL bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan kapal tanker yang melayani distribusi energi. Dalam kegiatan tersebut, bagian keagenan kapal memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan kelengkapan dan keakuratan dokumen kapal agar seluruh kegiatan operasional berjalan tanpa hambatan. Keterlambatan, kesalahan, atau ketidaktepatan dalam pengurusan dokumen dapat menimbulkan dampak serius seperti penundaan keberangkatan kapal, biaya tambahan (*demurrage*), hingga gangguan terhadap jadwal distribusi energi nasional (Tjiptono, 2017).

Dari perspektif manajemen pelayanan, kualitas layanan pengurusan dokumen merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Pelanggan jasa pelabuhan, seperti nakhoda, mualim, atau operator kapal, akan menilai kinerja agency berdasarkan seberapa cepat dan tepat dokumen mereka diproses. Menurut Tjiptono (2017), kecepatan layanan, ketepatan dalam penyampaian jasa, serta komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa proses dokumen dilakukan dengan cepat, akurat, dan sesuai prosedur, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat dan menumbuhkan loyalitas terhadap perusahaan penyedia layanan.

Selama kegiatan praktik yang dilakukan pada bagian keagenan kapal di Jetty 1 PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar, peneliti menemukan beberapa kondisi operasional yang berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa. Dalam satu bulan periode praktik, terdapat kejadian keterlambatan penerbitan dokumen *clearance out*

pada 3–4 kapal tanker karena adanya ketidaksesuaian data manifest yang harus direvisi terlebih dahulu sebelum diajukan kembali ke Syahbandar. Proses koreksi tersebut menyebabkan kapal harus menambah waktu sandar (*port stay*) yang berdampak langsung pada jadwal distribusi BBM ke terminal tujuan.

Selain itu, peneliti menemukan bahwa koordinasi dengan instansi pelabuhan seperti Bea Cukai dan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) sering kali membutuhkan waktu tambahan karena ada dokumen yang belum lengkap atau harus dikirim ulang melalui sistem. Kondisi ini berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa perwira kapal menimbulkan keluhan terkait ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen, terutama untuk kapal yang memiliki jadwal sandar singkat. Pelanggan berharap adanya peningkatan dalam kecepatan respons serta kejelasan informasi perkembangan dokumen dari petugas agency.

Temuan lain dari observasi peneliti adalah perbedaan persepsi kualitas layanan antar pengguna jasa. Sebagian pelanggan menyatakan puas karena petugas agency bersikap profesional dan sigap dalam melayani kebutuhan kapal, namun sebagian pengguna jasa lainnya menilai bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek komunikasi aktif dan pembaruan status dokumen secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan masih terdapat gap antara harapan dan pelayanan aktual yang diterima pelanggan.

Selain itu, penerapan sistem digital dan kepatuhan terhadap prosedur menjadi tolok ukur penting dalam menilai profesionalitas pelayanan keagenan (Kementerian Perhubungan RI, 2023). Keberhasilan PT Pertamina Port and Logistics Makassar dalam mengelola pelayanan dokumen secara efektif tidak hanya mencerminkan kinerja internal yang baik, tetapi juga berkontribusi terhadap reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan pelabuhan yang andal, modern, dan berorientasi pada pelanggan. Oleh karena itu, pengukuran terhadap

pengaruh pelayanan pengelolaan dokumen kapal terhadap tingkat kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi ekspektasi pengguna jasa serta area mana yang perlu ditingkatkan (Parasuraman et al., 1988).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan pengelolaan dokumen kapal oleh agency terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan manajemen pelayanan pelabuhan serta manfaat praktis bagi PT Pertamina Port and Logistics Makassar dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan keagenan kapal guna mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengelolaan dokumen kapal berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan pengelolaan dokumen kapal terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan pengelolaan dokumen kapal berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan pengelolaan dokumen kapal terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan jasa kepelabuhanan serta memperkuat kajian empiris mengenai penggunaan model SERVQUAL dalam pengukuran kualitas pelayanan administrasi pelabuhan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar dalam meningkatkan pelayanan pengelolaan dokumen kapal, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan komunikasi dengan pengguna jasa guna meningkatkan kepuasan pelanggan.