

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan maritim menjadi salah satu bagian utama yang berperan penting pangsa perdagangan dunia. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah kargo antar negara yang diangkut dengan menggunakan kapal laut. Pemilihan transportasi laut tidak terlepas dari kemampuan sebuah kapal dalam mengangkut kargo dengan muatan-muatan yang besar, sehingga hemat biaya dibandingkan dengan transportasi lain. Indonesia dikenal sebagai salah satu negara maritim dan mempunyai letak geografis strategis, terletak di jalur laut yang menghubungkan Asia dan Eropa. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai penghubung perdagangan dan pelayaran penting antara Asia dan Eropa.

PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) atau disebut Pelindo adalah badan usaha milik negara yang menyelenggarakan dan mengawasi operasional pelabuhan di Indonesia. Kantor pusat berlokasi di Tanjung Priok, Jakarta Utara, dengan cabang tersebar di 3 Pulau utama, yaitu Jawa, Sumatera, dan Kalimantan. Sebagai pilar terpenting operasional pelabuhan di Indonesia, PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berinovasi meningkatkan pelayanannya, baik di bidang kepelabuhanan maupun layanan digital agar perusahaan mampu bertahan dan bersaing di kancah internasional.

Di dalam bidang jasa kepelabuhanan, Pelindo menawarkan dua kegiatan utama yaitu jasa barang atau kargo dan jasa maritim. Barang atau jasa kargo merupakan layanan bongkar muat dari suatu kapal sampai ke tangan pemilik barang. Pelayanan muatan terdiri dari pelayanan kepelabuhanan umum, pelayanan kepelabuhanan khusus, pelayanan lapangan dan pelayanan pergudangan. Pelindo bekerja sama dengan beberapa anak perusahaan untuk menyediakan layanan jasa ini. Pelindo memberikan pelayanan terpadu di bidang penanganan kargo, penggunaan fasilitas dermaga, penyimpanan, dan pengantaran (pengangkutan barang dari gudang/penyimpanan buku ke gudang/penyimpanan buku dan

diserahkan ke kendaraan). Pintu masuk ke gudang/tempat penyimpanan atau lokasi lainnya.

Pelayanan kapal adalah suatu pelayanan yang melakukan kegiatan pengoperasian kapal mulai dari masuk pelabuhan sampai dengan pemberangkatan pelabuhan. Pelayanan kapal meliputi pelayanan tambatan, pelayanan pemanduan, pelayanan penarik, dan pelayanan air, sampah serta limbah. Pelayanan *docking* merupakan pelayanan bagi kapal yang berlabuh di dermaga untuk melakukan proses bongkar muat barang. Pelayanan pemanduan adalah pelayanan yang diberikan kepada kapal yang hendak keluar dan masuk pelabuhan melalui jalur pelabuhan untuk menjamin navigasi yang aman, lancar, dan tertib guna melindungi lingkungan sekitar dan kapal. Berikutnya, jasa tunda kapal adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Pelabuhan melalui kapal tunda guna menarik masuk dan keluar dari kawasan dermaga. Terakhir, pelayanan limbah dan air adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Pelabuhan untuk limbah, pengolahan sampah laut, dan pengelolaan air.

PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) tidak dapat menjalankan seluruh kegiatan pelabuhan besar sendirian, sehingga didirikanlah anak perusahaan untuk mendukung PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) dalam melakukan aktivitas operasional pelabuhannya. Pelindo mendirikan anak perusahaan berdasarkan fungsi dan kepengurusan masing-masing, IPC TPK Tanjung Priok II merupakan salah satu yang didirikan untuk membantu Pelindo dalam mengoptimalkan fungsinya.

IPC Terminal Peti Kemas (TPK) merupakan operator terminal dan dikelola secara profesional yang menawarkan layanan peti kemas dengan sistem jaringan terintegrasi antar pelabuhan. IPC TPK menyediakan layanan terminal peti kemas antar pulau dan internasional serta menawarkan berbagai layanan kepada pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan oleh IPC TPK meliputi penanganan kargo, pengangkutan, pelayanan penumpukan, penerimaan/pengiriman dan pelayanan peti kemas lainnya. IPC TPK menyediakan layanan 24/7 yang didukung sistem *online* terintegrasi untuk kegiatan layanan terminal, penagihan dan layanan pengguna jasa. Berdasarkan bisnis utama, kelompok pengguna jasa IPC TPK Tanjung Priok Zona

II adalah pengirim, pengangkut, penerima barang, pengantaran, dan penerusan. Kemudian, focus pada penelitian ini berada pada kawasan operasi IPC TPK Tanjung Priok II.

Observasi lebih lanjut dilakukan dan menemukan data total box yang melakukan kegiatan bongkar muat di kawasan operasi IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok II pada periode 2019-2022 dengan dua pembagian kawasan bisnis, yaitu *domestic* dan *ocean going*. data tersebut dirasa cukup untuk mengambil data dari rentan 4 tahun tersebut dan memperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Total Box bongkar dan muat di kawasan IPC TPK Tanjung Priok II

Tahun	<i>Domestic</i>	<i>Ocean Going</i>
2019	598.408	205.513
2020	653.392	206.191
2021	682.154	174.985
2022	752.740	257.914

Sumber: Laporan tahunan IPC TPK Zona Tanjung Priok II, diolah 2023

Kegiatan bongkar muat dilakukan di dua kawasan, yaitu kawasan *domestic* dan *ocean going*. Kawasan *domestic* merupakan seluruh pengiriman petikemas maupun penerimaan petikemas dari dalam negeri, sedangkan Kawasan *Ocean Going* merupakan seluruh pengiriman atau penerimaan petikemas dari luar negeri. Kedua kawasan ini menerima pelayanan yang sama persis dari PT. IPC Terminal Petikemas 2. Berdasarkan data di atas, terdapat kenaikan jumlah kegiatan bongkar muat di kawasan domestik pada periode 2019-2022. Sementara, pada periode yang sama di kawasan *ocean going* tidak mengalami peningkatan yang signifikan dan sempat mengalami penurunan pada tahun 2021. Kemudian, observasi mendalam dilakukan untuk mengetahui mengenai sebab penurunan ini dengan mewawancarai narasumber yaitu para staff operation office dan Asisten Manager operational di kawasan PT. IPC Terminal Petikemas Zona Tanjung Priok 2, ditemukan bahwa penurunan tersebut imbas dari wabah *COVID-19* sebab dari ketatnya pengawasan pemerintah, sehingga pihak pelabuhan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama

dalam proses checking dan sterilisasi sebelum dan sesudah proses bongkar muat di kawasan tersebut. Namun untuk speed dari alat bongkar dan muat menggunakan CC dan HMC di area Tanjung Priok II tetap konsisten.

Pengguna jasa tersebut mengharapkan layanan terbaik yang diberikan oleh pihak IPC TPK Tanjung Priok II, sehingga nantinya muncul kepuasan bagi pengguna. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut IPC TPK Tanjung Priok II rutin melakukan survei tahunan, seperti yang tertera pada artikel diterbitkan di portal *website* Pelindo Terminal Peti Kemas diterbitkan pada 6 Desember 2022 menemukan bahwa kepuasan pelanggan pada pelayanan dan kinerja IPC TPK Tanjung Priok meningkat sebanyak 3,36% dibandingkan periode sebelumnya. Berdasarkan hasil survei tersebut, IPC TPK Tanjung Priok dinilai sigap dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2 Indeks kepuasan pelanggan

Tahun	2018	2019	2020	2021
Skala Likert	4.59	4.71	4,72	4,74

Sumber: Laporan tahunan IPC TPK Zona Tanjung Priok 2, diolah 2023

Dapat dilihat pada tabel 1.2 bahwa terjadi peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan tersebut tidak lepas dari upaya maksimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh IPC TPK Tanjung Priok II mulai dari proses administrasi, operasional di lapangan maupun optimalisasi sistem. Namun, ditemukan adanya keluhan pelanggan dibalik peningkatan kepuasan pelanggan tersebut. Pada tabel 1.3 menampilkan hasil observasi selama 7 bulan di Kawasan IPC TPK Tanjung Priok II terkait keluhan pengguna jasa IPC TPK Tanjung Priok.

Tabel 1.3 Keluhan Pengguna Jasa IPC TPK

Keluhan Pengguna Jasa IPC TPK	Deskripsi
Proses <i>tracking Container</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Update</i> terkadang tidak <i>actual</i>. - Posisi <i>update</i> tidak sesuai dengan posisi <i>actual</i>.

Keluhan Pengguna Jasa IPC TPK	Deskripsi
Proses pembayaran jasa	- Pembayaran berhasil namun di sistem tidak berhasil atau mengalami keterlambatan.
Proses pembayaran jasa	- <i>Invoice</i> tidak keluar setelah pengguna melakukan pembayaran atau mengalami telat.

Sumber: Wawancara Pengguna Jasa IPC TPK, 2023

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan pengguna jasa IPC TPK Tanjung Priok, ditemukan bahwa kebanyakan keluhan yang di alami pengguna seputar sistem IPC TPK Tanjung Priok II yang belum optimal. Untuk mengukur lebih dalam mengenai keluhan dari pengguna jasa tersebut observasi lebih dalam di lakukan dengan melakukan pra-penelitian terkait seberapa puas pengguna jasa IPC TPK Tanjung Priok II terhadap sistem yang digunakan dan menghasilkan data berikut.

Tabel 1.4 Indeks kepuasan pada fitur layanan IPC TPK

Indikator	Skala Linkert				
	STP	TP	P	CP	SP
Modul mudah, efisien, dan efektif.	-	-	27%	40,5%	32,4%
Terdapat menu tracking dan tracing.	-	-	24,3%	40,5%	35,1%
Memberikan informasi layanan valid	-	-	32,4%	40,5%	27%
Terdapat user guide pada tampilan awak sistem.	-	-	27%	43,2%	29,7%

Indikator	Skala Linkert				
	STP	TP	P	CP	SP
Fitur mudah dipahami dan tidak menyulitkan	-	-	27%	43,2%	29,7%
Menyajikan data informasi ter update	-	-	24,3%	45,9%	29,7%

Sumber: Data Pra-penelitian, 2023.

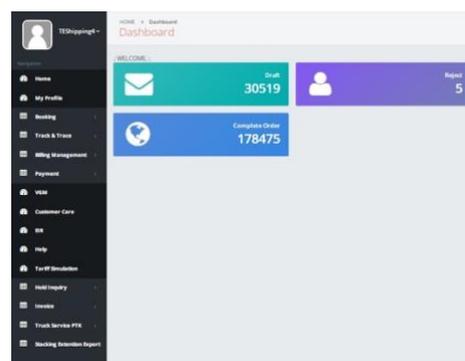
Dalam Pra-penelitian ini indikator tersebut mengacu kepada fungsi pada menu utama yang ada di dalam *e-service* dan dilakukan dengan menyebarkan *google form* kepada 40 pengguna jasa yang berada di kawasan bisnis IPC TPK Tanjung Priok II dan didapatkan hasil bahwa keseluruhan responden menyatakan puas, cukup puas, dan sangat puas terhadap sistem yang digunakan oleh IPC TPK Tanjung Priok II. Pada pra-penelitian ini tidak menemukan satu responden pun yang menyatakan ketidakpuasan terhadap sistem yang digunakan oleh IPC TPK Tanjung Priok II. Maka dari itu, kesimpulan sementara berdasarkan data pra-penelitian bahwa pengguna jasa IPC TPK Tanjung Priok II puas terhadap layanan melalui sistem yang diberikan Pelindo, namun hasil tersebut tidak sejalan dengan wawancara yang dilakukan, walaupun rata-rata sudah puas dan sangat puas. Masih ada responden yang menjawab cukup puas dan cukup puas tersebut perlu dibenahi agar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *e-service* meningkat. Oleh karena itu, ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini menarik dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna jasa IPC TPK Tanjung Priok II terhadap sistem yang diterapkan.

Zeithaml dan Bitner (2013) berpendapat apabila pengguna puas terhadap jasa dan produk yang ditawarkan oleh penyedia jasa dan mereka ingin Kembali menggunakannya maka hal tersebut dapat dikatakan kepuasan pengguna ataupun jasa. Selanjutnya, menurut Kotler (2007:177), kepuasan merupakan bagian rasa senang dan kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja dan hasil produk

yang diharapkan terhadap kinerja atau hasil yang diterima. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka ditarik kesimpulan pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi standar harapan, maka dapat ditarik kesimpulan pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka dapat disimpulkan pelanggan amat puas.

Menurut Alexander (dalam Holle, 2011:27), “Konsep dasar *e-government* merupakan cara suatu perusahaan memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), pelayanan tersebut dapat di akses melalui internet, jaringan telepon seluler maupun komputer, serta multimedia lainnya agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan cepat”.

Sejalan dengan pengembangan inovasi *e-government* ini, maka dilakukan penataan sistem informasi manajemen dalam proses layanan publik dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sistem berbasis *website* yang memberikan berbagai macam layanan untuk memudahkan konsumen melakukan transaksi tanpa pergi ke kawasan Pelabuhan. Layanan yang diberikan meliputi, *e-registrasi*, *e-booking*, *e-tracking*, *e-payment*, *billing (e-invoice)*, serta pengaduan pelanggan (*e-care*).



Gambar 1.1 Tampilan Menu *e-service*

Menurut McMahon dalam artikelnya yang berjudul *What Are E-Service?* (2023:6), “Layanan elektronik adalah layanan seperti aplikasi untuk tunjangan pemerintah, pesanan pelanggan untuk produk dan pendaftaran kelas yang disediakan secara elektronik, seringkali melalui Internet”.

Menurut Safuan (2020:6), “*E-service* merupakan sistem layanan berbasis elektronik yang tersentralisasi bagi pelayanan pelanggan di lingkungan Pelabuhan

Indonesia digunakan untuk melayani dokumen dan billing untuk para pengguna mengeluarkan petikemas dari Pelabuhan yang dapat dilakukan melalui *website*”.

Sistem *e-service* berdomain di <https://eservice.indonesiaport.co.id> merupakan peningkatan pelayanan dan inovasi yang dapat langsung dinikmati dengan mudah oleh konsumen jasa kepelabuhanan serta dapat memberikan berbagai keuntungan, meliputi kemudahan mengajukan permohonan dokumen, fleksibilitas dalam melakukan pembayaran secara online. Selain itu, informasi yang didapatkan menjadi lebih relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap. Sistem *e-service* Pelindo memiliki enam layanan utama yaitu *e-registration*, *e-booking*, *e-tracking*, *e-payment*, *e-invoice*, dan *e-care* yang tiap fiturnya mempunyai fungsi masing-masing. Berbeda dengan sistem *InaPortNet* yang berfokus pada integrasi dan standarisasi layanan Pelabuhan di seluruh Indonesia. *E-service* Pelindo berfokus pada peningkatan layanan pelanggan dan manajemen pelabuhan. Dilihat dari survei pra-penelitian yang dilakukan, penulis menarik kesimpulan bahwa keberadaan *e-service* yang digagas oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) disambut baik oleh seluruh pengguna layanan termasuk seluruh anak perusahaan, terutama pada kawasan bisnis IPC TPK Tanjung Priok II.

Tabel 1.5 Perbandingan setelah memakai *e-service* dengan sebelum memakai *e-service*

Fitur E-service	Sebelum ada e-service	Setelah ada e-service
e-registration	- Bagi pengguna jasa yang baru memakai mereka harus mencari informasi lebih terkait cara mendaftarkan sebagai pengguna jasa dikarenakan minimnya informasi yang diberikan kepada <i>public</i>	- Berisi modul bagi pengguna untuk mendaftar atau memperbarui data melalui kantor penagihan atau biasa disebut kantor billing. - Pengguna harus mendaftarkan dengan mengisi form yang sudah di sediakan yang

Fitur E-service	Sebelum ada e-service	Setelah ada e-service
		nantinya pengguna dapat menggunakan akun <i>e-service</i> tersebut
<i>e-booked</i>	- Pengguna jasa harus datang langsung ke kantor billing untuk melakukan booking atau memesan jasa yang ingin dipakai nantinya oleh si pengguna.	- Berisi sebuah modul bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan online untuk aktivitas pengiriman dan penerimaan melalui portal web - Pengguna yang sudah memiliki akun Dapat melakukan booking untuk pelayanan jasa yang ada di kawasan IPC TPK Tanjung Priok II
<i>e-tracking</i>	- Pengguna jasa tidak bisa melacak posisi container dan pihak pengguna hanya tau container sedang di proses	- Pengguna jasa dapat melakukan tracking terhadap kontainernya terhadap proses yang sedang atau sudah dilakukan.
<i>e-payment</i>	- Pengguna harus datang langsung ke kantor lalu menuju bagian billing untuk melakukan pembayaran.	- Setelah memilih layanan dan memasukkan dokumen-dokumen yang diperlukan pada bagian <i>e-book</i> Tagihan akan muncul dan dapat dilakukan pembayaran melalui laman tersebut.
<i>e-invoice</i>	- <i>Invoice</i> yang diberikan kepada pengguna merupakan invoice khusus yang hanya diberikan oleh pihak IPC TPK Tanjung	- Setelah dilakukan pembayaran maka akan muncul sebuah invoice untuk proses In ataupun Out sebuah container

Fitur E-service	Sebelum ada e-service	Setelah ada e-service
e-care	Priok II. Tidak bisa memakai kertas hvs biasa	nantinya dari Gate Terminal. <i>Invoice</i> dapat di print menggunakan kertas apapun.
e-care	- Pengguna jasa hanya bisa melakukan keluhan secara langsung atau datang langsung ke kantor bagian billing atau <i>customer service</i> .	- laman untuk para pengguna jasa untuk memberikan kritik, saran, maupun melapor segala sesuatu yang berkaitan dengan proses bisnis tersebut.

Sumber : <https://ipctpk.co.id/e-service/>

Menurut Paramita (2018:17), *E-service* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Paramita berada pada periode waktu 2013-2016 dimana Paramita melakukan penelitian diseluruh cabang PT. IPC TPK. Berdasarkan hal tersebut, sampai saat ini belum ada data maupun penelitian yang mengukur kepuasan pengguna atas keberadaan sistem *e-service* di kawasan bisnis IPC TPK Tanjung Priok II. Kebergantungan tersebut menjadi daya tarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem *e-service* Pelindo di kawasan IPC TPK Tanjung Priok II.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah pokok diatas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran sistem *e-service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II?
3. Seberapa besar pengaruh sistem *e-service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah yang sudah disusun. Maka peneliti merumuskan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran sistem *e-service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem *e-service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Secara Teoritis, kegunaan penelitian ini, yaitu untuk pengembangan dalam Ilmu Logistik Kelautan pada umumnya dan Program studi logistik kelautan khususnya membahas Pengaruh Sistem *E-Service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II.
- 2) Secara Praktis, kegunaan penelitian ini, sebagai bahan masukan bagi PT. Pelabuhan Indonesia (persero) untuk mengetahui Pengaruh Sistem *E-Service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II.