

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki lebih dari 17.000 pulau dan posisi geografis yang sangat strategis di jalur perdagangan internasional. Letaknya yang berada di antara dua benua dan dua samudera menjadikan Indonesia sebagai salah satu poros penting dalam lalu lintas pelayaran global. Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat memiliki pelabuhan yang cukup strategis di wilayah pantai barat Sumatera dan berperan penting dalam kegiatan pelayaran domestik maupun perdagangan antar daerah. Dalam sistem transportasi laut, pelabuhan memegang peranan vital sebagai simpul distribusi barang dan penumpang. Pengelolaan pelabuhan di Indonesia sebagian besar berada di bawah naungan PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) yang bertanggung jawab terhadap operasional dan pengembangan pelabuhan nasional. Di dalam ekosistem pelabuhan tersebut, keberadaan perusahaan agensi kapal menjadi sangat penting karena berperan sebagai perwakilan pemilik kapal (ship owner) dalam mengurus seluruh kepentingan kapal selama berada di pelabuhan.

Agensi kapal merupakan perusahaan jasa yang bertindak sebagai perantara antara ship owner dengan otoritas pelabuhan, instansi pemerintah, dan pihak-pihak terkait lainnya. Tugas utama agensi kapal meliputi pengurusan dokumen clearance in dan clearance out, pengaturan kebutuhan logistik kapal (bunker, air tawar, perbekalan), pengurusan crew change, koordinasi bongkar muat, hingga penyelesaian administrasi kepelabuhanan. Kualitas layanan agensi kapal sangat menentukan kelancaran operasional kapal serta efisiensi waktu sandar (port stay), yang secara langsung berdampak pada biaya operasional kapal.

PT. USDA Seroja jaya cabang Padang sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pelayaran domestik maupun internasional di wilayah Padang dan sekitarnya. Dalam era persaingan industri maritim yang semakin kompetitif, perusahaan agensi kapal dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat,

akurat, transparan, dan responsif guna memenuhi ekspektasi ship owner.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh perusahaan agensi kapal, seperti persaingan usaha yang semakin ketat, baik dari perusahaan agensi lokal maupun nasional yang menawarkan tarif dan layanan kompetitif, perubahan regulasi dan birokrasi kepelabuhanan, yang menuntut agen kapal untuk selalu mengikuti perkembangan aturan dari instansi terkait seperti Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, dan Syahbandar, tingginya ekspektasi ship owner terhadap kecepatan dan ketepatan layanan, terutama dalam meminimalkan waktu tunggu kapal (waiting time) dan biaya tambahan (demurrage).

Dalam perspektif manajemen jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, kualitas layanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks agensi kapal, kelima dimensi tersebut tercermin pada ketepatan pengurusan dokumen, kecepatan respon terhadap kebutuhan kapal, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme staf.

Kepuasan ship owner menjadi indikator penting dalam keberlangsungan hubungan bisnis jangka panjang. Ship owner yang puas cenderung mempertahankan kerja sama, memberikan repeat order, bahkan merekomendasikan agen kepada perusahaan lain. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan kehilangan kepercayaan dan beralihnya principal kepada kompetitor. Oleh karena itu, strategi peningkatan layanan menjadi kebutuhan mendesak bagi perusahaan agensi kapal untuk mempertahankan daya saingnya.

Relevansi penelitian ini semakin kuat dalam konteks industri maritim saat ini yang mengarah pada efisiensi, transparansi, dan digitalisasi layanan. Transformasi sistem pelayanan pelabuhan berbasis online serta meningkatnya standar pelayanan global menuntut perusahaan agensi untuk terus melakukan inovasi strategi pelayanan. Selain itu, perkembangan kawasan industri dan

galangan kapal di Batam meningkatkan frekuensi kunjungan kapal, sehingga kualitas koordinasi dan kecepatan pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan operasional.

Dalam konteks PT. USDA seroja jaya cabang padang sebagai perusahaan jasa agensi kapal, analisis swot menjadi dasar dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat daya saing perusahaan di wilayah padang yang memiliki aktivitas kepelabuhanan dan pelayaran yang cukup berkembang di pantai barat sumatera.

Keagenan kapal merupakan layanan yang diberikan kepada kapal selama berada di pelabuhan, meliputi pengurusan dokumen kapal, clearance in dan clearance out, pengaturan sandar, koordinasi bongkar muat, pengurusan awak kapal (crew on/off), hingga penyediaan kebutuhan operasional kapal. Kualitas pelayanan dalam kegiatan keagenan kapal sangat menentukan kelancaran operasional kapal. Apabila pelayanan tidak optimal misalnya terjadi keterlambatan pengurusan dokumen atau kurangnya koordinasi dengan instansi terkait maka akan berdampak pada keterlambatan keberangkatan kapal, meningkatnya biaya operasional, serta menurunnya tingkat kepuasan pemilik kapal (ship owner).

Dalam persaingan industri jasa keagenan kapal di dalam negeri, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional. Persaingan antar perusahaan agensi kapal di Padang semakin ketat seiring dengan bertambahnya jumlah perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk memiliki strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan agar dapat mempertahankan dan menarik ship owner sebagai pengguna jasa. Kepuasan ship owner menjadi faktor kunci karena mereka akan cenderung memilih agen yang mampu memberikan pelayanan efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan kapal.

Sebagai badan usaha kepelabuhanan nasional, PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) juga terus melakukan peningkatan sistem pelayanan melalui digitalisasi dan integrasi layanan untuk mempercepat proses administrasi kapal. Upaya tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan menjadi fokus utama dalam menghadapi persaingan domestik di sektor maritim. Kondisi ini turut memengaruhi perusahaan keagenan kapal swasta untuk beradaptasi dan meningkatkan daya saingnya.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal di Batam adalah PT. Usda Seroja Jaya. Perusahaan ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada kapal-kapal yang beroperasi di wilayah Batam dan sekitarnya. Dalam menghadapi persaingan dalam negeri yang semakin kompetitif, PT. Usda Seroja Jaya dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan sumber daya manusia, optimalisasi koordinasi dengan instansi pelabuhan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi dan operasional.

Berdasarkan yang tertera pada isi ataupun latar belakang diatas, maka penelitian mengenai “Strategi Meningkatkan Layanan Agensi Kapal pada PT. USDA Seroja Jaya Batam untuk Meningkatkan Kepuasan Ship Owner” menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ilmu manajemen jasa maritim, khususnya terkait strategi peningkatan kualitas layanan pada perusahaan keagenan kapal. Selain itu, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi PT. USDA Seroja Jaya Batam dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan ship owner.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan tersebut, dirumuskan permasalahan sebagai berikut:.

1. Bagaimana tingkat kepuasan ship owner terhadap layanan yang diberikan oleh PT. USDA Seroja jaya agensi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan keagenan kapal di PT. USDA Seroja jaya agensi?
3. Bagaimana strategi yang diusulkan dapat meningkatkan kepuasan shipowner berdasarkan data internal perusahaan?

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian tugas akhir penulis adalah mengenai strategi meningkatkan layanan agensi kapal pada PT. Usda Seroja Cabang Padang.

1.4 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ship owner terhadap layanan keagenan kapal yang diberikan oleh PT. USDA Seroja Jaya Agensi.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan keagenan kapal di PT. USDA Seroja Jaya Agensi.
3. Untuk menganalisis strategi yang dapat diusulkan dalam meningkatkan kepuasan ship owner berdasarkan data internal perusahaan PT. USDA Seroja Jaya Agensi.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penulis ingin capaikan untuk penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan
 - a. Terciptanya hubungan yang baik antara akademi dengan perusahaan dan juga tugas akhir ini dapat di jadikan pertimbangan

dalam menghadapi masalah yang sama yang ada dalam perusahaan

- b. Dapat menjadi pertimbangan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan manajemen dan sebagai bahan referensi.

2. Bagi Kampus

- a. Menjadi wacana umum di kampus politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman.
- b. Dapat memberi tambahan pengetahuan tentang strategi meningkatkan layanan agensi kapal pada PT. Usda seroja jaya cabang padang untuk meningkatkan kepuasan ship owner, memberikan contoh pengalaman sehingga para taruna dapat mengembangkan pola pikir serta dapat menjadikan taruna mudah menganalisa dan mengolah data-data serta pengalaman yang diperoleh.

3. Bagi Penulis

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah :

- a. wawasan lmu pengetahuan serta mampu mempraktekkan semua teori-teori dan menjadi pemecah permasalahan yang dapat berguna bagi semua orang.
- b. Dapat menjadi pertimbangan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan manajemen dan sebagai bahan referensi.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Proposal Tugas Akhir (TA). Adapun penyusunan adalah sebagai berikut.

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACK (*ENGLISH*)

KATA PENGANTAR DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar belakang
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Pembatasan Masalah
- 1.4 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian
- 1.5 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI/TINJAUAN PUSTAKA

- 1.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu dan Tempat penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Populasi Dan Sampel
- 3.4 Teknik Analisis Data
- 3.5 Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Alternatif Pemecah Masalah
- 4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran