

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini jumlah masyarakat di Indonesia semakin hari semakin meningkat, masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat dipenuhi sendiri dan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan. Pelayanan secara publik atau disingkat menjadi pelayanan publik ini yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi sarana jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi prasarana atau proses pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berikut ini adalah salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, yaitu Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas I Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, yang dalam kegiatan sehari-harinya memberikan pelayanan berbentuk seperti pengurusan perusahaan keagenan kapal, perusahaan ekspedisi muatan kapal laut (*trucking*), perusahaan bongkar muat (PBM), pengurusan surat persetujuan berlayar (SPB), dan pembuatan serta perpanjangan buku pelaut (*seaman book*).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Menurut Pasuraman, dkk, dalam buku Tjiptono (2016:136) menyebutkan dimensi pokok untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu : *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *emphaty* (empati).

Dari pengalaman pribadi peneliti yang pernah berkunjung ke kantor KSOP I Semarang dan merasakan *Tangibles* (bukti fisik) seperti keadaan fasilitas dan penampilan pegawai masih belum optimal, yang seharusnya pada pelayanan ada menyediakan mesin kupon antrian tapi belum memiliki, area parkir terbatas hanya mampu menampung kendaraan pegawai kantor saja, lingkungan kantor masih banyak sampah berserahan terbangun tidak pada tempatnya, dan untuk seragam kerja pegawai masih banyak yang kurang rapi.

Reability (kehandalan) pegawai dalam melayani masih kurang memuaskan, pegawai masih banyak yang bingung untuk mengatasi

masalah yang terjadi saat proses pelayanan, waktu pelayanan tidak sesuai dengan waktu operasional kerja yang telah ditetapkan.

Responsiveness (daya taggap) pegawai masih kurang memuaskan, pegawai masih kurang cepat melakukan pelayanan, keluhan-keluhan yang dirasakan pelanggan belum mampu ditanggapi dengan baik, dan terkesan tidak peduli tidak mau memberikan informasi terbaru berkaitan dengan pelayanan.

Empathy (empati) pegawai juga masih kurang memuaskan, pegawai dalam melayani masih kurang ramah, jika ada yang ingin melakukan pelayanan pegawai rela menunda demi kepentingan pribadinya.

Berdasarkan kondisi yang sudah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk membahas masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa, maka untuk itu judul proposal skripsi yang dipilih penulis adalah :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KANTOR SYAHBANDAR DAN OTORITAS PELABUHAN (KSOP) KELAS I PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG”

1.2. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang yang sudah saya paparkan diatas, maka saya merumuskan permasalahan penelitian saya sebagai berikut :

1. Apakah *Tangible* (Bukti Fisik) KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa?
2. Apakah *Reliability* (Kehandalan) pegawai KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa?

3. Apakah *Responsiveness* (Ketanggapan) pegawai KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa?
4. Apakah *Emphaty* (Perhatian) pegawai KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak saya capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis apakah *Tangible* (Bukti Fisik) KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa?
2. Untuk menganalisis apakah *Reliability* (Kehandalan) pegawai KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa?
3. Untuk menganalisis apakah *Responsiveness* (Ketanggapan) pegawai KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa?
4. Untuk menganalisis apakah *Empathy* (Perhatian) pegawai KSOP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ?

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, saya sebagai penulis berharap bisa memberi manfaat yaitu :

1. Bagi Saya Pribadi
 - a. Menjadikan penelitian ini sumber ilmu pengetahuan baru serta sebagai bekal kedepan untuk terjun di dunia kerja.
 - b. Melakukan pengamatan sesuai teori-teori yang sudah di dapat di bangku kuliah dan menerapkan kesesuaiannya dengan keadaan sebenarnya di lapangan kerja.

2. Bagi Instansi Terkait

- a. Menjadikan penelitian saya untuk evaluasi kinerja kantor KSOP kedepan agar menjadi lebih baik lagi, khususnya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa .

3. Bagi Pembaca

- a. Semoga bermanfaat untuk menambah wawasan tentang apa yang telah diteliti dalam penelitian ini.
- b. Untuk referensi penelitian berikutnya apabila ada yang ingin menyempurnakan penelitian saya.

1.4. **Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang proposal ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini. Adapun sistematika penulisan proposal tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang definisi jasa, dimensi kualitas jasa, definisi kualitas pelayanan, definisi kepuasan pelanggan, definisi keagenan kapal, definisi pelabuhan, Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menguraikan metode penelitian yang membahas variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan serta Implikasi Manajerial.

BAB V : KESIMPULAN

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data. Saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**