

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan dominasi daerah kepulauan sangat bergantung kepada sarana dan prasarana transportasi laut sebagai sarana penghubung antar pulau di Nusantara. Distribusi barang antar pulau banyak dilakukan melalui penggunaan jasa angkutan laut. Oleh karena itu, sektor angkutan laut menempati posisi yang strategis di dalam pendistribusian barang dalam negeri, dimana penggunaan jasa angkutan laut selain relatif murah dibandingkan dengan jasa pengangkutan jasa udara ataupun darat, juga mampu mengangkat volume barang lebih banyak.

Di era globalisasi saat ini tingginya persaingan bisnis memaksa semua jenis usaha melakukan inovasi dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan, seperti halnya didalam industri Migas (Minyak dan Gas), peranan terminal bahan bakar minyak dalam mensuplai kebutuhan minyak didaerah menjadi kunci penting didalam rantai pasok distribusi bahan bakar minyak dan terminal bahan bakar minyak dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh *stake holder* yang terlibat didalamnya guna menciptakan efisiensi dan keuntungan bagi perusahaan.

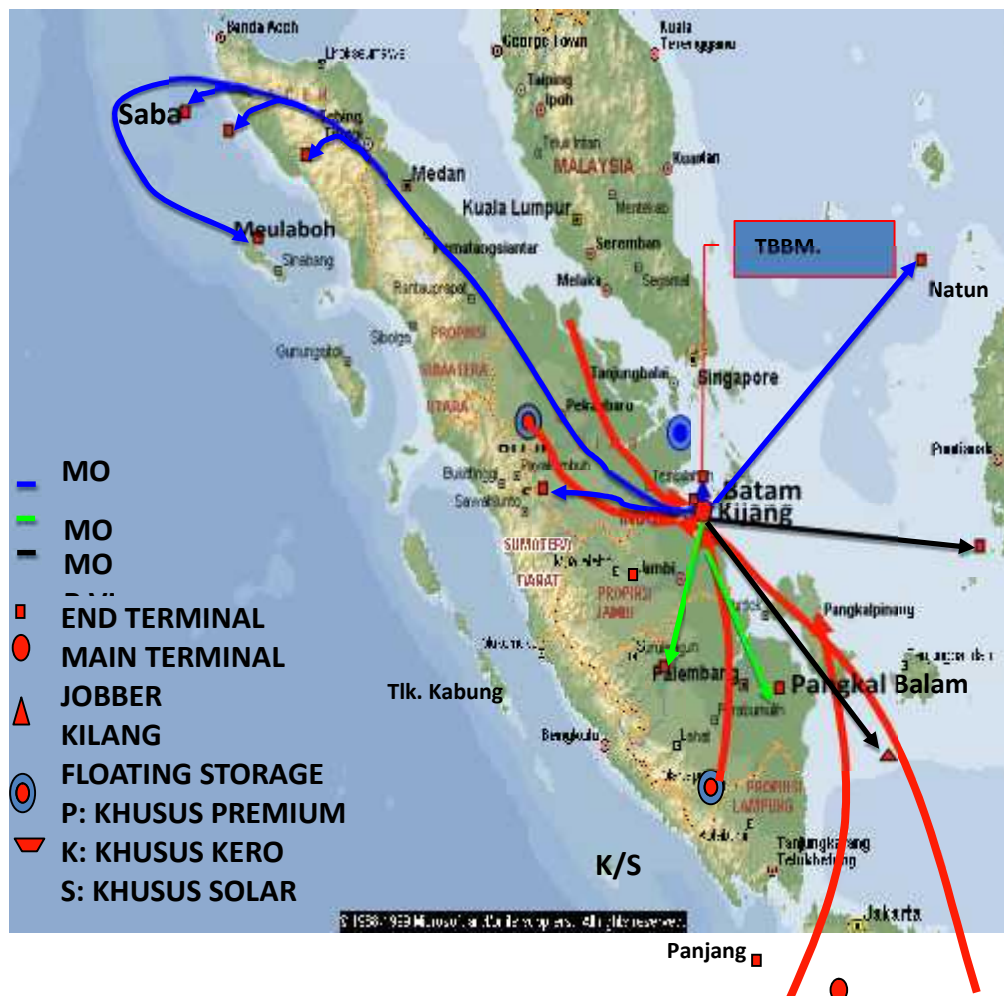
PT. Pertamina selaku pemilik 112 terminal bahan bakar, 5270 *retail fuel station* dan 135 terminal khusus dan 214 dermaga di Indonesia sadar akan pengoperasian terminal bahan bakar minyak yang efektif dengan membentuk fungsi Marine yang berada dibawah direktorat pemasaran yang bertugas untuk memberikan pelayanan penyandaran keluar masuknya kapal diterminal guna proses bongkar muat *cargo* dan pendistribusiannya.



Gambar 1.1 Peran Marine Di Dalam Pola Supply Chain

Sumber: Internal Pertamina

TBBM Tanjung uban sebagai salah satu TBBM PT. Pertamina yang berada di propinsi kepulauan Riau merupakan salah satu TBBM yang berfungsi memenuhi kebutuhan BBM untuk wilayah Sumatera Utara, sebagian Kalimantan Barat dan Sumatera Selatan. TBBM Tanjung Uban difokuskan untuk konsumsi lokal dengan melayani kurang lebih 20 TBBM di wilayah tersebut. TBBM Tanjung uban diharapkan akan menjadi super terminal untuk mendukung ketahanan stok premium Nasional. Dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan *service* yang baik diharapkan proses distribusi BBM ke daerah tersebut di atas dapat dilakukan secara optimal.



Gambar 1.2 Pola Distribusi BBM dari TBBM Tanjung Uban
Sumber: Internal Pertamina

Terminal BBM Tanjung Uban yang berlokasi di Tanjung Uban, Kecamatan Bintang Utara, Kabupaten Bintang, Provinsi Kepulauan Riau didirikan pada tahun 1937 oleh NKPM (Nederlandsche Koloniale Petroleum Maatschappij), berubah nama SVPM (Standard Vacuum Petroleum Maatschappij), pada tahun 1959 SVPM berubah menjadi PT. Stanvac Indonesia, selanjutnya pada tahun 1970 diserahkan kepada PT. Pertamina dibawah operasi kerja dibawah Unit Pengolahan – III Plaju / Sungai Gerong. Dari tanggal 01 April 1999 sampai sekarang, Fasilitas TBBM Tanjung Uban berada kedalam wilayah kerja Unit Pemasaran – I Medan.



Gambar 1.3 Terminal BBM Pertamina Tanjung Uban

Sumber: Internal Pertamina

Sesuai dengan visi perusahaan untuk melakukan ekspansi secara *international*, Pertamina membangun fasilitas blending TBBM Tanjung Uban berkapasitas 260 ribu kiloliter (kl) minyak. Fasilitas *blending* tersebut dapat mengurangi impor BBM hingga dua juta barel per bulan. Prioritas pemilihan lokasi di Tanjung Uban akan mengurangi ketergantungan *supply* BBM dari negara tetangga Singapura sehingga meningkatkan *bargaining power* dan kewibawaan diplomasi energi. Sehingga di masa depan, Pertamina berniat agar TBBM Tanjung Uban ini bisa mensuplai minyak bagi kawasan Asia Pasifik.

Menindaklanjuti visi perusahaan tersebut, TBBM Tg Uban perlu mempersiapkan diri dengan turut berkontribusi dalam proses bisnis yang telah ditetapkan. Tak terkecuali fungsi Marine yang terkait di dalam proses pendistribusian BBM baik untuk keperluan domestik maupun untuk keperluan ekspor BBM ke luar negeri. Layanan yang diberikan fungsi Marine kepada pelanggannya dalam hal ini pihak kapal juga diharapkan bersinergi dengan unit lain pada TBBM Tg Uban sehingga proses bongkar muat di TBBM Tg Uban dapat dilakukan secara optimal.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggannya perusahaan harus memperhatikan hal berikut (Lupyoadi, 2001) :

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan atau jasa

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya jika menggunakan produk dengan merk tertentu

d. Harga

Penetapan harga yang relatif murah dengan kualitas yang sama akan memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggan

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa dan cenderung puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan buku panduan perusahaan, layanan yang diberikan Fungsi Marine di terminal bahan bakar mencakup 3 tugas pokok sebagai berikut:

a. Layanan keagenan (*shipping agency*)

Melaksanakan pengurusan dokumen kapal terhadap instansi terkait seperti kepada Syahbandar, Bea cukai, Imigrasi, Karantina. Dan Agen akan naik ke atas kapal untuk melaksanakan pemeriksaan validitas sertifikat kapal serta jika mengurus perizinan pergantian kru kapal. Mencakup layanan *delivery* kapal charter, perpanjangan *ship sanitation, control exemptions certificate* dan fungsi kapal, administrasi pembuatan dokumen tagihan jasa kepelabuhanan.

b. Layanan penyandaran dan melepas kapal di terminal

Melaksanakan penyandaran dan melepas kapal di terminal dengan berkoordinasi dengan kepanduan setempat, termasuk layanan *in / out clearance*

c. Layanan *port operation* dan *Oil Spill Response*

Melaksanakan penanggulangan pencemaran yang diakibatkan oleh sisi terminal maupun kapal untuk area tertentu milik PT. Pertamina dan juga melakukan perawatan peralatan penunjang lingkungan perairan (LLP)

Inovasi yang telah dilakukan Pertamina dalam fungsi marine diantaranya adalah dengan membangun infrastruktur seperti tambahan *jetty* dengan kapasitas 100.000 *dwt* dan 4 buah tangki dengan kapasitas masing masing tangki 50.000 kilo liter dengan total investasi 62 juta USD yang akan selesai di tahun 2017 ini di TBBM Tanjung Uban, dan juga mengganti Tug Boat dengan batasan umur pembangunan tahun 1998 dengan *system propulsion Z peller* di terminal yang memiliki kemampuan *manouveribility* yang lebih baik, sehingga diharapkan operasional di terminal dapat menjadi efektif dan waktu bongkar muat bahan bakar minyak menjadi lebih singkat.

Tingkat kepuasan *customer* dalam hal ini pihak kapal tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh fungsi Marine. Kotler mendefenisikan kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler,1995).

Jadi kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja jauh lebih rendah ketimbang harapan, *customer* tidak puas, jika kinerja sesuai harapan, maka *customer* puas, bila kinerja melebihi harapan maka *customer* merasa amat puas. *Customer* yang merasa amat puas dan *customer* yang merasa puas akan tetap loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan kinerja yang dirasakan. Kuncinya

adalah memenuhi harapan *customer* dengan prestasi perusahaan. Perusahaan yang bonafit mempunyai tujuan membuat *customer* gembira dengan hanya menjanjikan dengan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan. (Kotler, 1995:46-47).

Didalam buku Tjiptono (2016) bahwa kepuasan *customer* ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan seperti penampilan fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*Emphaty*) dan menurut mereka kepuasan *customer* memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan (*Purchase Intention*).

Beberapa penelitian menyarankan bahwa pelabuhan harus berkembang diseluruh aspek kegiatan mereka guna mengatasi berbagai macam tantangan (Nottedboom & Winkelmans, 2001 ; Carbone De Martino, 2003).

Dari perpektif luar bahwa kemampuan model "pelayanan" hanya terfokus pada hubungan dengan pelanggan ; Notteboom dan Winkelmans (2001) menyatakan bahwa pelabuhan laut yang cenderung sukses diabad ke 21 adalah mereka yang mengikuti pelanggan, yang mengerti kebutuhan pelanggan, dan dapat memberikan kemampuan pelayananan terbaik. (Marlow & Paixao Casaca, 2003) Dengan fokus terhadap philosophy orientasi kebutuhan pelanggan, pelabuhan diharapkan dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan biaya yang serendah mungkin, walaupun memuaskan pelanggan menjadi persyaratan yang kompleks dan Carbone & De Martino (2003:306) menyatakan layanan nilai tambah terdiri dari terciptanya kepuasan konsumen sehingga nilai yang lebih tinggi ini berperan penting ketika pelabuhan atau lebih umum pemasok logistik dapat melayani lebih dari hanya sekedar pengiriman barang dagangan yang didefinisikan sebagai layanan dasar dan paket layanan logistik yang dibedakan berdasarkan kebutuhan

pelanggan. Oleh karena itu aktifitas penambahan nilai adalah aktifitas di sepanjang rantai yang memberi nilai tambah pada produk atau layanan dan yang diharapkan pelanggan akhir bersedia untuk membayarnya, layanan ini bervariasi mulai dari simpel proses seperti *packaging*, *labelling* dan *barcoding* sampai kepada proses yang lebih rumit seperti manajemen inventaris dan kontrol kualitas. Dengan memberikan nilai tambah layanan logistik, pelabuhan dapat mengkreasi nilai tambah dalam produk dan rantai logistik.

Berdasarkan data yang bulanan yang berhasil dikumpulkan oleh Fungsi Marine TBBM TG Uban selama tahun 2016 terdapat 299 kali keterlambatan baik dalam proses bongkar maupun muat. Dengan total 362 kali bongkar muat yang berlangsung pada ke 5 *jetty* di Tg Uban selama tahun 2016. Dari data di atas dapat dikatakan bahwa dari keseluruhan jadwal bongkar muat terdapat 83 % proses yang terkendala atau terlambat akibat *awaiting jetty* (waktu tunggu dermaga). Kerugian secara material yang harus ditanggung perusahaan adalah sebesar Rp. 33,8 Milyar. Belum lagi kerugian secara moral dalam menjalankan tanggung jawab sebagai perusahaan yang mengatur pendistribusian dan *supply* BBM diseluruh Nusantara. Terkendala di karenakan waktu bongkar muat yang mencapai 11.956 jam selama kurun waktu 1 tahun. Hal ini tentunya belum sepenuhnya berada pada jalur pencapaian visi perusahaan yang akan melakukan ekspansi secara international. Mengingat kerugian material dan moral yang cukup besar terjadi dalam dua tahun terakhir.

Maka guna memperbaiki layanan yang diberikan, fungsi Marine perlu melakukan evaluasi dan kajian terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Hal ini agar dapat diketahui secara langsung apa yang menjadi kendala dalam melayani pelanggannya. Jika di lihat berdasarkan dari Jumlah kapal yang sandar TBBM Tg uban cukup banyak menerima kapal sandar dan sampai sejauh ini belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat pelayanan fungsi Marine terhadap kapal kapal yang sandar, dari uraian diatas maka

diperlukan penelitian atas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang diberikan perusahaan dalam hal ini fungsi marine dapat memberikan kepuasan pelanggannya, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul :
'ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUNGSI MARINE (SENSUS TERHADAP PIHAK KAPAL DI TERMINAL BAHAN BAKAR MINYAK TANJUNG UBAN)'

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan visi perusahaan untuk ekspansi secara internasional dan kendala yang menyebabkan besarnya kerugian materil dan moral yang cukup besar pada fungsi Marine TBBM Tg. Uban seperti yang dipaparkan diatas serta belum adanya penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna jasa di Terminal BBM di Tg. Uban sebelumnya maka penulis merasa perlu untuk meneliti layanan yang saat ini diberikan oleh fungsi marine Terminal Bahan Bakar Minyak Tanjung Uban kepada konsumennya (dalam hal ini pihak kapal).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ingin diteliti penulis dengan ini merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Tingkat kepentingan layanan yang diberikan oleh Fungsi Marine TBBM Tg Uban di mata konsumennya
2. Bagaimana Tingkat kinerja layanan yang diberikan oleh Fungsi Marine TBBM Tg Uban di mata konsumennya
3. Apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan yang di berikan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban terkait dimensi jasa yang ditawarkan.
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fungsi Marine TBBM Tg Uban.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian sebagaimana yang ditetapkan di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa tingkat kepentingan layanan yang diberikan Fungsi Marine TBBM TG Uban di mata konsumennya
2. Menganalisa kinerja layanan yang diberikan oleh Fungsi Marine TBBM Tg Uban di mata konsumennya
3. Menganalisa pelayanan Fungsi Marine TBBM Tg Uban dalam dimensi penampilan fisik (*Tangible*) Keandalan (*Realibility*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*) dan Emphati (*Emphaty*) dengan tingkat kepentingan *Customer* (Pihak Kapal) di Terminal Bahan Bakar Minyak Tanjung Uban.
4. Menganalisa seberapa besar kepuasan *Customer* (Pihak Kapal) terhadap pelayanan Fungsi Marine di Terminal Bahan Bakar Minyak Tanjung Uban.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang penulis harapkan dari seluruh proses dan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang penulis harapkan dari seluruh proses dan hasil penelitian adalah bahwa implikasi teoritis yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian bisa diterima sebagai suatu sumbangsih teoritik bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan menjadi suatu konsep penelitian yang lebih berbobot.

1.5.2 Manfaat Praktis

Bagi Tim Manajemen PT. Pertamina umumnya dan khususnya bagi Fungsi Marine di seluruh Terminal Bahan Bakar Minyak di seluruh Indonesia, hasil penelitian kiranya berkenan diterima sebagai masukan yang berguna untuk meningkatkan tingkat pelayanan yang lebih efektif dan optimal. Secara praktis hasil penelitian juga penulis harapkan bisa dijadikan referensi untuk meningkatkan efektivitas unit kerja Terminal Bahan Bakar Minyak yang terkait.