**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelaggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan dapat menguasai pasar.

Seiring berjalannya waktu kebutuhan manusia semakin meningkat, baik itu kebutuhan sekunder maupun kebutuhan primer. Banyak cara yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya, salah satunya dengan cara bekerja. Dengan begitu kebutuhan akan bekerja menjadi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia itu sendiri.

Perusahaan adalah organisasi yang didirkan oleh satu orang atau kselompk orang atau badan lain yang kegiatannya melalukan produksi dan distribusi guna memenuhi kebutuhan ekonomi manusia. Perusahaan Jasa adalah suatu unit usaha yang kegiatannya memeproduksi produk yang tidak berwujud (nyata) dengan tujuan untuk mendpatkan laba atau keuntungan.

Pelabuhan mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah pelayanan terhadap kapal dan pelayanan termasuk muatan (barang dan penumpang). Barang yang diangkut dengan kapal akan dibongkar dan dipindahkan ke moda lain, seperti moda darat (truk atau kereta api). Sebaliknya barang yang diangkut dengan truk atau kereta api ke pelabuhan bongkar akan dimuat lagi ke kapal. Oleh karena itu, berbagai kepentingan saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, bea cukai, imigrasi, karantina, syahbandar dan pusat kegiatan lainnya. Atas dasar inilah dapat dikatakan bahwa pelabuhan sebagai salah satu infrastruktur transportasi yang dapat meningkatkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik.

Jasa pelabuhanan sebagai salah satu sarana utama transportasi laut yang sangat dibutuhkan terutama dalam menunjang pemerataan pembangunan ke seluruh pelosok tanah air. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan/keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antra moda transportasi (UU No.17 Tahun 2008).

Pelayanan jasa sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan setiap perusahaan ataupun instansi pemerintah demi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya tindak lanjut dari puas tidaknya pelanggan melahirkan dampak bagi suatu usaha, dampak tersebut dapat bersifat negatif bagi perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas namun bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang/tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceeritakan sendirinya kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung merupakan salah satu pintu gerbang keluar masuk kapal dan barang baik secara domestik maupun ekspor-impor barang dan sebagai cabang IV memegang peran utama dalam pendistribusian barang yang telah dilengkapi dengan fasilitas bongkar muat barang dari dan ke kapal sampai di gudang penerima.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mamapu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun penulis menemukan masalah yang terdapat pada PT Pelabuhan Indonesi IV (Persero) Cabang Bitung kurangnya kecepatan dalam menyelesaikan masalah pelanggan yang melakukan klaim, karyawan sering menunda-nunda waktu kerja, serta kurangnya perhatian karyawan dalam melayani pelanggan, karyawan kurang berkomunikasi dengan baik sehingga membingungkan pelanggan, adanya keterlambtan dalam pelayanan menyebabkan penumpukan atrian. Dari masalah-masalah tersebut pastinya bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelayanan yang terkadang memakan waktu yang lambat, membuat pelanggan harus mengeluarkan amarah pada karyawan, kualitas pelayanan mulai dipertanyakan, permasalahan tersebut sudah pasti akan membuat pelangan tidak merasa puas. Untuk melaksanakan tugas dengan baik agar memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan setidaknya karyawan memiliki rasa kepedulian tinggi dan pengetahuan terhadap cara melayani pelanggan yang baik.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul: “***Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Bitung”.***

**1.2 Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya kecepatan dalam menyelesaikan masalah pelanggan yang melakukan klaim.
2. karyawan sering menunda-nunda waktu kerja.
3. Karyawan kurang berkomunikasi dengan baik sehingga membingungkan pelanggan.
4. Adanya keterlambatan dalam pelayanan menyebabkan penumpukan atrian. Contohnya, saat memberikan pelayanan petugas pelayanan hanya berbicara dengan karyawan lain sehingga terjadi penumpukan antrian.

**1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah diatas, maka masalah yang penulis dapat simpulkan adalah “Bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung?”

**1.4 Pembatasan Masalah**

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung memiliki 5 (lima) Divisi didalamnya. Maka penulis membatasi masalah hanya pada P2JP (Permohonan Pelayanan Jasa Pelabuhan).

**1.5 Tujuan dan Manfaat**

**1.5.1 Tujuan**

1. Untuk mengetahui gambaran Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung.
2. Untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Pesrsero) Cabang Bitung.

**1.5.2 Manfaat**

1. Bagi Penulis
2. Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu praktik kerja lapangan dengan ilmu yang telah ditekuni selama kuliah di Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Menambah pengalaman dala pengetahuan penulis agar lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan dan siap menghadapi dunia kerja yang sebenarnya di masa yang akan datang
4. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi para karyawan dalam mengelola kualitas pelayanan yang baik dan masukan bagi pimpinan khususnya pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Bitung.

1. Bagi Akademis
2. Menambah pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang mengkaji topik yang berkaitan dengan masalah dalam tugas akhir ini.
3. Tentunya menambah daftar serta acuan bagi mahasiswa lainnya untuk meneliti selanjutnya dalam penyusunan Tugas Akhir.
   1. **Teknik Penulisan**
      1. **Metodologi Penelitian**
      2. **Jenis dan Metode Penelitian**
4. **Jenis Penlitian**

Jenis penelitian kualitatif, data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar.

1. **Metode Penelitian**

Metodologi penelitian yang penulis gunakan adalah melakukan pengamatan langsung ke perusahaan dimana penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan. Waktu penelitian pada bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2017. Tempat penelitian di PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung.

* + 1. **Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. **Jenis Data**

**-** Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu berupa sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan sumberdaya dari pegawai PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung.

- Data Sekunder

Adalah data yang menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir yaitu di ambil dari buku referensi dan intsernet yang berhubungan dengan penelitian.

1. **Metode Pengumpulan Data**

**-** Obesrvasi

Penulis secara langsung melakukan pengamatan terhadap beberapa hal seperti aktivitas kerja Permohonan Pelayanan Jasa Pelabuhan (P2JP)dan peran tugasnya untuk menjalin kerjasama denga Pelanggan yang berhubungan dengan materi penulisan Tugas Akhir.

* + 1. **Metode Analisis**

Analisis data yang digunakan adalah analisisdeskriptif komperatif dengan memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik kesimpulan.