

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki visi kelautan yang dipaparkan oleh Presiden Republik Indonesia dalam konferensi Asean Konferensi Tingkat Tinggi Negara-negara Asia Timur (KTT EAS) di Myanmar (www.antaranews.com). Presiden Joko Widodo memaparkan terdapat lima pilar utama yang diagendakan dalam pembangunan, bangsa Indonesia harus menyadari bahwa identitas, kemakmuran, dan masa depannya sangat ditentukan oleh pengelolaan samudra. Lima pilar tersebut yang pertama adalah pembangunan kembali budaya maritim Indonesia. Pilar kedua adalah komitmen menjaga dan mengelola sumber daya laut dengan fokus membangun kedaulatan pangan laut melalui pengembangan industri perikanan dengan menempatkan nelayan sebagai pilar utama. Pilar ketiga adalah komitmen mendorong pengembangan infrastruktur dan konektivitas maritim dengan membangun tol laut, pelabuhan laut dalam, logistik, dan industri perkapalan, serta pariwisata maritim. Pilar keempat diplomasi maritim yang mengajak semua mitra Indonesia untuk bekerja sama pada bidang kelautan. Pilar yang kelima adalah sebagai negara yang menjadi titik tumpu dua samudera, Indonesia berkewajiban membangun kekuatan pertahanan maritim.

Kemudian dari cita-cita Indonesia memiliki ketergantungan dan pentingnya dunia kemaritiman di Indonesia, letak geografis Indonesia yang di menjadi penghubung antara Samudra Pasifik dengan Samudra Hindia menjadikan

Indonesia sebagai persingahan yang ramai oleh lalu lintas pelayaran internasional. Menurut Bank Dunia pada 2014 mencatat ranking Indonesia di subsektor kepelabuhanan berada di urutan ke-74 dari 160 negara, kemudian mengutip dari *World Economic Forum* (WEF) tahun 2014 pelabuhan di Indonesia menempati urutan ke-6 dari 9 negara ASEAN. Dari data tersebut betapa besarnya potensi kemaritiman di Indonesia yang perlu dikembangkan kedepannya.

Bisnis internasional tidak bisa dipisahkan dari pelayaran dan perkapalan, Indonesia sadar betapa pentingnya membangun kekuatan pertahanan dan ekonomi untuk kesejahteraan bangsa melalui laut. Besarnya wilayah laut, panjang garis pantai, banyaknya pulau menjadi modal dasar yang dimiliki Indonesia. diperjelas dengan visi diatas lalu lintas pelayaran menjadi pendukung penting tercapainya cita-cita Indonesia sebagai poros maritim dunia. Ramainya lalu lintas kapal menjadi faktor penting kesuksesan visi tersebut, disamping itu juga, kemampuan pelabuhan dalam mengakomodir kebutuhan lalu lintas laut juga diperlukan.

Kelancaran operasional pelabuhan laut merupakan salah satu faktor pendukung berkembangnya suatu daerah yang secara langsung juga akan berdampak kepada berkembangnya kepada perekonomian daerah atau wilayah setempat. Kemampuan industri kelautan menjadi penting, disaat untuk mendukung proses bisnis lainnya. Karena, kegiatan pemindahan barang dari satu tempat ketempat lainnya yang diangkut melalui jalur transportasi laut yang prosesnya berawal di Pelabuhan muat dan berakhir di Pelabuhan tujuan. Secara umum fungsi pelabuhan dapat disebutkan sebagai tempat pertemuan antara

pembeli dan konsumen atau proses transaksi pintu gerbang awal masuknya barang dan jasa, dan tempat bertemunya berbagai bentuk moda transportasi.

Lancarnya lalu lintas laut dan pelabuhan harus didukung pula oleh adanya bisnis jasa *bunker service*. Operasional kapal tidak bisa dilakukan tanpa adanya *supply* bahan bakar minyak (BBM). Ketersediaan BBM penggerak mesin kapal menjadi penting untuk mendukung perpindahan atau proses bisnis dengan menggunakan kapal. *Bunker service* juga mendukung operasional banyak pelaku bisnis yang memanfaatkan laut untuk proses pengiriman dan penerimaan barang dari ekspor maupun impornya. Adanya bisnis *bunker service* juga sejalan dengan adanya dukungan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pengelolaan industri Bahan Bakar Minyak (BBM), yaitu Undang-undang Migas Nomor 22 Tahun 2001 Pasal 12 ayat (3) yang menyatakan bahwa “Menteri menetapkan Badan Usaha atau Bentuk Usaha Tetap yang diberi wewenang melakukan kegiatan usaha Eksplorasi dan Eksploitasi pada Wilayah Kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (2)”. Undang-undang tersebut mendorong adanya swastanisasi dibidang usaha hilir migas seperti: niaga Bahan Bakar Minyak (BBM), penyimpanan, pengolahan, dan transportasi BBM.

Dengan adanya Undang-undang tersebut, membuka pihak-pihak swasta untuk ikut dalam pengelolaan BBM, diantaranya yaitu PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia sebagai perusahaan yang melayani produk dan jasa dalam pelayanan *bunker service* didirikan sejak tahun 1999 bergerak sebagai *bunker trader* dan *bunker supplier*, menyalurkan BBM bermerk dengan AKRA SOL pelayanan pengisian bahan bakar minyak non subsidi ke kapal-kapal asing

maupun domestik dan juga untuk industri. Selama ini PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia menjalin kerjasama dengan PT. AKR Corporindo Tbk. dalam bidang pemasaran dan pendistribusian BBM jenis produk AKRA SOL-8 (solar), dan AKRA SOL-3 (FO), dengan lebih dari 370 karyawan dan ABK dan memiliki 22 armada kapal serta lebih dari 14 perusahaan pelayan maupun industri yang menjadi konsumen. PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia dalam pengisian bahan bakar kapal armadanya.

Ketatnya persaingan bisnis *bunker service* di pelabuhan-pelabuhan di Surabaya didukung adanya ramainya lalu lintas jalur laut dan aktivitas pelabuhan, para pesaing menghadirkan sejumlah inovasi dalam pelayanannya, untuk mendukung kebutuhan konsumen. Jenis, dan mutu produk yang serupa membuat perusahaan dituntut harus lebih berinovasi dalam pelayanan jasanya untuk memuaskan konsumennya, dengan membuat inovasi yang strategis perusahaan diharapkan mampu memenangkan persaingan dengan kompetitornya.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari salah satu *Key Performane Indicators* pelayanan jasa *bunker service* dari penelitian sebelumnya. Yang kemudian didapatkan prioritas pelayanan PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia terhadap konsumen. Kecepatan, ketepatan pengisian, dan mutu yang menjadi harapan PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia dalam kompetisi jasa *bunker service* di Surabaya. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui kriteria-kriteria pelayanan *bunker service* PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia terhadap konsumennya melalui *interview* terhadap Kepala Divisi Operasional PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia yakni Bapak Soegiarto. Lalu dijadikan *Critical to Quality*

(CTQ) karena berhubungan dengan kebutuhan spesifik dari konsumen, waktu, mutu, dan kuantitas. Kemudian dari hasil CTQ digunakan untuk mencari prioritas melalui pembobotan menggunakan metode *Analytic Network Process* (ANP).

Dalam penelitian ini PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk. selaku konsumen turut dilibatkan dalam triangulasi prioritas layanan *bunker service*. Dari hasil tersebut kemudian di jadikan sebuah tindak lanjut oleh perusahaan dalam perbaikan kualitas. Dari uraian di atas perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pelayaran Hub Maritim Surabaya dengan menggunakan pendekatan CTQ dan ANP. Dengan demikian penelitian ini dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan berdasarkan hasil prioritas layanan jasa *bunker service* yang kemudian dapat meningkatkan profit dan nilai bagi perusahaan. Dari pentingnya penelitian tersebut maka dibuatlah penelitian ini yang berjudul Usulan Prioritas Pelayanan Jasa Bunker Service Pada PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia Dengan Pendekatan *Critical To Quality* (CTQ) dan Metode *Analytic Network Process* (ANP).

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja kriteria-kriteria pelayanan *bunker service* yang dianggap penting oleh PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia berdasarkan *Critical To Quality* (CTQ)?
2. Bagaimana hubungan ketergantungan antara kriteria dan hasil pembobotan antara *cluster* dengan kriteria dengan menggunakan metode *Analytic Network Process* (ANP)?

3. Apa saja usulan prioritas layanan yang di hasilkan dari pembobotan akhir *Analytic Network Process* (ANP)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui saja kriteria-kriteria pelayanan *bunker service* yang dianggap penting oleh konsumen PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia berdasarkan CTQ PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia berdasarkan kepada PT. Meratus Line Surabaya Tbk. berdasarkan pendekatan CTQ.
2. Mengetahui hubungan ketergantungan antar kriteria dan *cluster* dengan menggunakan metode ANP .
3. Mengetahui prioritas layanan jasa *bunker service* dari hasil pembobotan akhir.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan menjadi sebuah saran dari solusi untuk mengelola prioritas layanan dari layanan yang diberikan kepada konsumennya, dengan demikian mutu kualitas pelayanan PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia bisa meningkat. lalu konsumen dapat mendapatkan

peningkatan kualitas layanan diberikan kepada oleh PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia, sehingga konsumen bisa meningkatkan retensi pembelian yang mengakibatkan peningkatan laba perusahaan.

2. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat membantu memperkuat teori-teori tentang kualitas pelayanan dalam jasa, juga pengaplikasian metode ANP. Serta menambah referensi tentang penerapan teori-teori tersebut pada perusahaan.

3. Bagi penulis

Dengan penelitian ini, penulis dapat menerapkan pengetahuan yang di dapatkan selama belajar di Prodi S1 Manajemen yakni pemahaman tentang penerapan pendekatan CTQ dan metode ANP dalam penentuan prioritas layanan sebuah perusahaan terhadap konsumennya, dalam hal ini adalah PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia terhadap konsumennya

1.5 Sistematikan Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah dalam menyusun dan mempelajari bagian-bagian dari seluruh rangkaian penelitian skripsi. Adapun dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pada awal penelitian ini, peneliti mencoba menjelaskan fokus pemerintah tentang visi poros maritim Indonesia, pelayaran dan perkapalan Indonesia. bisnis proses, pentingnya jasa *bunker service* untuk mendukung visi tersebut, penjelasan singkat tentang profil PT.

Pelayaran Hub Maritim Indonesia. Kemudian penggunaan pendekatan CTQ, dan pembobotan dengan metode ANP dalam merumuskan pelayanan yang diharapkan dari sisi konsumen. Secara umum pada bab ini berisikan latar belakang masalah yang sudah peneliti jelaskan diatas, rumusan masalah berisikan pertanyaan penelitian yang akan dijabarkan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian, terdapat alasan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Manfaat penelitian dan sistematika penelitian skripsi.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai landasan teori dalam penulisan penelitian ini, yang juga di jadikan sebagai pedoman dalam pembahasan, dan penelitian sebelumnya.

Bab III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisikan tahapan penelitian yang akan dilakukan agar lebih terarah dan sistematis tentang pendekatan CTQ dan metode ANP dalam penyelesaian masalah dalam skripsi ini.

Bab IV : Pembahasan

Dalam bab ini, menjelaskan tentang gambaran umum dari objek penelitian yaitu perusahaan terdapat data-data yang diperoleh dari lapangan, sesuai dengan kebutuhan penelitian ini, deskripsi hasil penelitian, teknik analisis, pendekatan CTQ, dan ANP dalam skripsi ini, hasil pengolahan data, dan pembahasan.

Bab V : Simpulan dan Saran

Berisikan tentang hasil akhir dari penelitian yakni kesimpulan serta saran-saran untuk prioritas layanan jasa *bunker service* yang ada di PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia yang di berikan kepada konsumennya.

