

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pengembangan sektor ekonomi maritim tidak dapat terlepas dari peran pelabuhan dalam mendukung industri-industri yang bergerak di bidang kegiatan ekspor maupun impor secara aktif. Hal itu sesuai dengan fungsi pelabuhan sebagai tempat pertemuan (*interface*) dua moda angkutan yaitu moda transportasi laut dan transportasi darat. Pelabuhan sebagai salah satu sarana penting yang berperan memfasilitasi transportasi laut, yang berujung pada peningkatan laju pertumbuhan ekonomi di beberapa wilayah provinsi di Indonesia. Transportasi merupakan alat untuk memperlancar kegiatan-kegiatan perekonomian, mengingat kebutuhan transportasi yang tinggi dengan dukungan kemajuan teknologi sudah muncul banyak perusahaan bidang jasa dari dalam dan luar negeri yang memberikan cara untuk memudahkan dalam menggunakan transportasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Perkembangan transportasi pada saat ini tidak terlepas dari pengaruh perkembangan penduduk dan kebutuhan di suatu wilayah. Setiap negara atau wilayah sudah pasti memiliki transportasi yang berbeda-beda. Beberapa daerah terisolir dengan jumlah penduduk yang relatif sedikit dibandingkan dengan demikian daerah lainnya. Kondisi ini mengutamakan angkutan dan aksesibilitas untuk dapat menjangkau daerah-daerah lain untuk kegiatannya. Dengan demikian perbedaan jumlah penduduk maka timbul daerah yang

terpencil (memiliki aksesibilitas rendah) atau disebut daerah terpencil dengan aktifitas perekonomian terbatas yang mengakibatkan perkembangan daerah tersebut menjadi daerah tertinggal jika dibandingkan dengan daerah-daerah yang memiliki aksesibilitas tinggi. Lalu juga kemampuan daya beli masyarakat di tiap pulau tidaklah sama, ada daerah yang surplus dan ada daerah yang minus, untuk itu kehadiran angkutan laut sangat diharapkan masyarakat kepulauan walaupun daerah tersebut masih minus.

Perkembangan terbaru memandang sumber daya manusia bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal aset bagi institusi atau organisasi. Berbicara mengenai sumber daya manusia sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek kualitas dan kuantitas. Aspek kuantitas mencakup jumlah sumber daya manusia baik fisik maupun non fisik seperti kecerdasan dan mental.

Persaingan di dunia bisnis yang semakin kompetitif membuat semua perusahaan untuk memilih sumber daya manusia yang terampil dan kompeten, hal ini disebabkan karena perusahaan membutuhkan nilai lebih pada setiap karyawannya. Perubahan lingkungan yang sangat cepat bergejolak dengan inovasi yang tinggi, dapat mempengaruhi sektor-sektor bisnis, keberlangsungan suatu organisasi tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. SDM merupakan faktor penting yang harus dikelola secara efisien agar tercapai tujuan organisasi, sasaran mendasar SDM dalam suatu organisasi adalah mengelolanya secara efektif karyawan dengan mendorong sikap positif dan mengurangi hal negatif .

Keberhasilan suatu perusahaan sangat berpengaruh pada bagaimana perusahaan itu sendiri memuaskan pelanggan, karena kepuasan pelanggan secara individu sulit untuk dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan itu sendiri. Semakin tinggi performa servis yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga semakin meningkat dan pengaruhnya pada loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan tanggapan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan ditanggapi dengan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melebihi ketentuan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan yang ditanggapi sangat baik dan berkualitas.

Karyawan adalah orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang sangat membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana jasa karyawan itu sendiri akan menerima balas jasa yaitu berupa gaji atau kompensasi yang lainnya. Selain itu karyawan juga harus mempunyai sifat yang loyal pada perusahaan atau atasan. Loyalitas berasal dari kata loyal yang artinya setia, loyalitas dalam perusahaan atau organisasi dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap kantor. Setiap perusahaan pasti menginginkan sikap loyal pada karyawannya.

Loyalitas karyawan memiliki peran sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi dalam menentukan sukses atau tidaknya perusahaan atau organisasi tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia yang

baik merupakan salah satu faktor penentu perusahaan dalam mewujudnya kesuksesan perusahaan atau organisasi. Apabila sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik, maka pencapaian target perusahaan akan kesulitan terlaksana. Maka karyawan diarahkan agar dapat meningkatkan kinerja, sehingga membantu perusahaan atau organisasi mencapai target yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan memegang peran penting untuk mencapai kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat yang dimaksud adalah kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Namun masih terdapat permasalahan pada tongkang Dinda Jaya 1 bahwa pelayanan yang diberikan kurang efisien dan efektif, karyawan masih kurang responsive terhadap keluhan yang diberikan dari masyarakat, karyawan kurang loyal terhadap masyarakat yang menggunakan jasa tongkang Dinda Jaya 1 dengan konsisten tinggi. Contoh cara membentuk loyalitas pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan agar merasa nyaman, meningkatkan kenyamanan pelanggan saat menggunakan jasa tongkang, menjaga kualitas pelayanan agar tetap stabil.

Karyawan tongkang semakin hari semakin menurun kinerjanya karena gaji yang diberikan kepada karyawan tidak sesuai dengan apa yang sudah dikerjakan jadi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga menurun serta tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, dan juga sudah banyak bergonta-ganti karyawan. Karyawan belum memiliki loyalitas

terhadap pekerjaannya sendiri jika karyawan itu royal terhadap pekerjaannya serta memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tugasnya masalah gaji atau masalah pribadi itu sendiri itu bukan prioritas yang utama, tugasnya dalam menjalankan jasa dan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat akan terpenuhi. Agar tercapai tujuan yang stabil, baik dan maksimal seperti mempunyai karyawan yang royal maka ketua tongkang Dinda Jaya 1 harusnya menciptakan kualitas SDM yang baik, memberikan hak pada karyawan secara layak dan seperti yang dijanjikan, mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman, memberikan suatu apresiasi atau semacam *reward* kepada karyawan atas pencapaian kerja mereka.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini yaitu: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Tongkang Dinda Jaya 1”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Apakah kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna Tongkang Dinda Jaya 1?

1.2.2 Apakah kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Tongkang Dinda Jaya 1?

1.2.3 Diantara dua variabel diatas (kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan dan kepuasan masyarakat) manakah yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna Tongkang Dinda Jaya 1 di Gersik Putih Kec Gapura

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna Tongkang Dinda Jaya 1

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Tongkang Dinda Jaya 1

1.3.3 Untuk mengetahui dua variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna Tongkang Dinda Jaya 1

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca:

#### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan teori yang dipelajari di bangku perkuliahan. Selain itu, penelitian diharapkan memberikan informasi bagi pihak lain untuk membantu peneliti selanjutnya.

#### 1.4.2. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan manfaat bagi lembaga dalam hal pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 1.4.3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan masukan kepada seluruh masyarakat dan para pembaca lainnya khususnya pada Tongkang Dinda Jaya 1.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah hal yang sangat penting untuk ditentukan terlebih dahulu sebelum sampai pada tahap pembahasan selanjutnya. Agar pembahasan lebih terarah maka penulis memberikan batasan dalam penelitian ini. Penulis memfokuskan pada kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan terhadap kepuasan masyarakat di Tongkang Dinda Jaya 1 di Gersik Putih Kec Gapura.