

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan memiliki peran penting dalam kegiatan transportasi laut karena keberadaanya tidak hanya berkaitan dengan arus barang dan penumpang, tetapi juga menjadi pusat pelayanan, koordinasi antar lembaga yang menentukan lancar atau tidaknya arus distribusi. Menurut Putra & Djalante (2016) layanan pelabuhan menjadi bagian dari pelayanan publik yang memiliki implikasi langsung terhadap biaya logistik, daya saing wilayah, dan kepuasan pengguna jasa. Kualitas layanan Pelabuhan tidak hanya sebagai urusan teknis bongkar muat, melainkan sebagai wujud kapasitas birokrasi dan korporasi publik dalam menyediakan layanan yang cepat, responsif, dan adaptik terhadap kebutuhan pelanggan.

Secara umum, kualitas layanan dilihat dari pemahaman bahwa pelanggan menilai layanan berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan persepsi setelah layanan diterima. Shi & Shang (2020) menjelaskan bahwa model SERVQUAL kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Model ini penting karena menjadi dasar awal dalam banyaknya penelitian kualitas layanan, termasuk pada sektor Pelabuhan, meskipun dalam praktiknya perlu disesuaikan dengan karakteristik layanan maritim yang lebih kompleks daripada layanan jasa biasa. Dalam konteks Pelabuhan, kualitas layanan tidak dapat hanya dipahami sebagai keramahan petugas atau kelengkapan fasilitas

fisik. Pelanggan Pelabuhan, menilai kualitas layanan dari serangkaian pengalaman yang saling terhubung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Pelabuhan memiliki sifat multidimensi karena melibatkan aspek teknis, administratif, operasional, dan relasional secara bersamaan.

Pantouvakis et al., (2008) menguji SERVQUAL pada industri Pelabuhan penumpang dan menentukan bahwa instrument tersebut terdapat kebutuhan untuk menyesuaikan struktur dimensinya dengan konteks Pelabuhan penumpang. Penelitian ini menunjukkan bahwa penumpang Pelabuhan menilai layanan tidak hanya berdasarkan dimensi umum seperti keandalan dan daya tanggap, tetapi berdasarkan pengalaman khusus selama berada di lingkungan Pelabuhan, seperti alur keberangkatan, kenyamanan, ruang tunggu, informasi keberangkatan, keamanan, dan kemudahan akses. Sedangkan menurut penelitian Abdul Rahman et al., (2023) mengembangkan model ROPMIS sebagai pendekatan kualitas layanan yang lebih sesuai untuk transportasi maritim. Tujuannya untuk menemukan cara meningkatkan kualitas layanan Pelabuhan di Oman sehingga selaras dengan tujuan strategis logistik dan mencapai operasi yang baik dan efisien.

Kepuasan pelanggan merupakan respon evaluatif pelanggan setelah membandingkan harapan mereka dengan kinerja layanan yang diterima. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dalam sektor Pelabuhan harus dipahami sebagai hasil dari keseluruhan pengalaman layanan, bukan hanya dari satu titik pelayanan tertentu. Pelabuhan juga memiliki peran penting dalam ekonomi suatu negara atau wilayah, sehingga kegagalan layanan Pelabuhan dapat memengaruhi

pelanggan seperti *shipping lines* dan *cargo owners* (Yeo et al., 2015). Dalam perspektif ini, kepuasan pelanggan tidak hanya berhubungan dengan kenyamanan, tetapi juga dengan efisiensi dan kepastian bisnis. Keterlambatan bongkar muat, gangguan sistem informasi yang tidak efisien akan berdampak pada biaya logistik dan menurunkan kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian Tedja et al., (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai yang dirasakan berperan penting dalam membentuk kepuasan. Semakin baik kualitas layanan dan semakin tinggi nilai yang dirasakan pelanggan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas. Selain itu, kepuasan terbukti memiliki pengaruh positif untuk melanjutkan hubungan dengan penyedia layanan. Penelitian Singh et al., (2023) menyoroti bahwa kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat mendorong pelanggan untuk tetap loyal dan mempertahankan hubungan dengan *marketplace*. Sedangkan kajian menurut Alshamsi et al., (2021) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap retensi pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh penting dalam hubungan antara kualitas layanan dan retensi pada sektor perbankan, layanan seluler, dan jasa umum lainnya.

Penelitian lain menurut Shyju et al., (2023) membahas perkembangan penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada bidang pariwisata dan perhotelan. Dan kajian penelitian menurut Chi & Phan, (2025) mengkaji peran sektor perusahaan dengan melihat tanggung jawab sosial perusahaan, kualitas layanan, dan nilai yang dirasakan dalam membentuk

loyalitas pelanggan melalui layanan yang diterima. Belum ada kajian secara khusus menggunakan pendekatan *systematic literature review* membahas kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini memberikan kebaruan dalam menyusun gambaran yang lebih sistematis mengenai kualitas layanan pelabuhan dan kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan publik sektor maritim.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti merumuskan masalah menjadi pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana perkembangan trend penelitian kualitas layanan pelabuhan dan kepuasan pelanggan?
2. Apa saja model yang digunakan peneliti terdahulu untuk mengukur kualitas layanan pelabuhan dan kepuasan pelanggan?
3. Teori apa yang sering digunakan untuk menjelaskan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan?
4. Analisis data apa yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan?
5. Apa variabel mediasi dan moderasi yang biasa digunakan para peneliti dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi perkembangan literatur mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

2. Mengidentifikasi model yang digunakan penelitian terdahulu untuk menjelaskan kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui landasan teoritis dari studi mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Mengetahui analisis data untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Mengidentifikasi variabel mediasi dan moderasi untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat berupa manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dengan menggunakan metode *system literatur review*, yang akan memperkaya kajian mengenai kualitas layanan Pelabuhan dan kepuasan pelanggan. sehingga dapat menjadi referensi yang relevan dalam penelitian pelayanan publik sektor maritim.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan bagi otoritas dan operator Pelabuhan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan Pelabuhan dan referensi untuk berbagai pemangku kepentingan.