

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebuah usaha dapat bergerak dalam bidang penjualan barang maupun jasa. Setiap usaha terutama yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, tentu memberlakukan sistem kerja tata kelola perusahaan yang berisikan tahapan-tahapan yang harus diikuti dalam proses berkegiatan/bekerja. Dokumen yang berisi aturan tata urutan/tahapan-tahapan kegiatan yang harus diikuti dalam proses berkegiatan/bekerja itu dikenal dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan tahapan kegiatan dalam SOP, secara utuh akan mencantumkan juga fasilitas-fasilitas yang diperlukan dan yang harus disediakan dalam setiap tahapan kerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP) diikuti dalam melaksanakan kegiatan dan merupakan prasyarat untuk bisa sampai pada tujuan yang telah ditetapkan sebuah perusahaan. Ia merupakan harapan atau sesuatu yang dicita-citakan, sesuatu yang ingin dicapai (*das sollen*). Tetapi apakah kenyataan yang terjadi (*das sein*) sesuai dengan apa yang diharapkan, tentu amat bergantung pada bagaimana penerapan SOP tersebut. Dan bagaimana SOP tersebut diterapkan, tentu juga amat bergantung pada ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan sesuai dengan tuntutan dalam SOP. Dan apabila terjadi ketidaksesuaian antara *das sollen* dengan *das sein*, di situlah muncul masalah.

Pada awal penulis mengikuti kegiatan magang di PT. Pelindo III Cabang Benoa, penulis mencoba melakukan pengamatan terhadap apa yang seharusnya dilakukan dalam pengelolaan *Cruise Terminal* di PT. Pelindo III Cabang Benoa sesuai dengan yang tercantum dalam SOP, serta apa yang terjadi secara riil dalam pengelolaan di lapangan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sesuai-tidaknya antara apa yang seharusnya dilakukan (SOP) untuk bisa mewujudkan apa yang diharapkan (*das sollen*) dengan apa yang bisa dilakukan secara maksimal sesuai dengan kondisi di lapangan, tentulah amat menentukan kualitas pelayanan yang bisa diraih sebagai hasil dari penerapan SOP.

Berdasarkan alur pikir yang normal, pengakuan atas keterkaitan antara SOP dengan ketersediaan fasilitas serta penerapannya di lapangan amat menentukan kualitas pelayanan, adalah hal yang rasional. Pentingnya untuk diketahui bagaimana SOP suatu perusahaan penjual jasa (dalam hal ini *Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa*) serta penerapannya di lapangan, membuat penulis berketetapan hati untuk mengangkatnya dalam tulisan ini. Di samping itu pula, adanya beberapa ketidaksesuaian antara apa yang terjadi di lapangan dengan apa yang disyaratkan dalam SOP, juga menggugah niat penulis untuk mengetahui apa konsekuensi dari ketidaksesuaian tersebut. Tentu belum adanya penulis sebelumnya yang mengangkat masalah ini, juga menjadi salah satu pendorong penulis untuk menetakannya menjadi topik dalam tulisan ini.

Maka penulis menetapkan untuk menyusun karya tulis ilmiah ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan melalui Penerapan Standar Operasional Prosedur di *Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa*”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada bagian Latar Belakang Masalah telah dikemukakan, bahwa penulis telah melakukan pengamatan sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. Dalam kegiatan ini ada dua hal yang menjadi objek pengamatan penulis, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan proses/kegiatan kerja di lapangan oleh para karyawan/tenaga kerja sebagai wujud penerapan dari SOP tersebut.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai sebuah produk peraturan proses kerja, merupakan referensi dari setiap tenaga kerja/karyawan di *Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa*. SOP dilihat sebagai suatu prosedur kerja yang baku yang harus diikuti. SOP harus dijadikan pedoman kerja oleh setiap karyawan. Nilai kerja serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan berawal dan bersumber dari SOP. Tetapi apakah artinya sebuah SOP kalau dalam pelaksanaannya terjadi penyimpangan-penyimpangan. Dan tentulah amat logis bahwa penyimpangan itu bisa terjadi kalau tuntutan dalam SOP tidak didukung oleh ketersediaan fasilitas yang diperlukan.

Maka terkait dengan masalah penelitian yang diangkat dalam judul “Analisis Kualitas Pelayanan melalui Penerapan Standar Operasional Prosedur di *Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa*”, yang diidentifikasi adalah masalah ketidaksesuaian penyediaan fasilitas terhadap tuntutan yang ada pada SOP, serta penyimpangan pelaksanaan layanan di lapangan sebagai akibat ketidaksesuaian dan kekuranglengkapan fasilitas yang ada. Singkatnya, hasil identifikasi masalah yang penulis peroleh adalah:

1. Adanya ketidaksesuaian ketersediaan fasilitas dengan apa yang seharusnya disiapkan sesuai dengan ketentuan yang ada dalam SOP;
2. Adanya ketidaksesuaian/penyimpangan prosedur kerja di lapangan sebagai akibat dari kurang atau tidak sesuainya fasilitas yang tersedia dengan yang disyaratkan dalam SOP.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah penulis uraian secara serba singkat pada latar belakang masalah serta pada identifikasi masalah, masalah dalam penelitian ini penulis batasi hanya pada kualitas pelayanan di *Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa* yang dikaitkan dengan penerapan SOP yang dimiliki oleh *Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa* tersebut, tanpa mengabaikan hal yang ikut mempengaruhi penerapan SOP tersebut, yakni ketersediaan fasilitas yang diperlukan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur di Benoa *Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa*?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan yang disuguhkan oleh Karyawan Benoa *Cruise Terminal* kepada penumpang *cruise ship* yang ada di PT. Pelindo III Cabang Benoa?

## 1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut adalah tujuan dari diadakannya penelitian ini:

- 1) Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di Benoa *Cruise* Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa;
- 2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang disuguhkan oleh Karyawan Benoa *Cruise* Terminal kepada penumpang *cruise ship* yang ada di PT. Pelindo III Cabang Benoa.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa sumbangan pemikiran, bahwa kualitas sebuah pelayanan yang diinginkan akan dapat dicapai kalau:

1. Standar Operasional Prosedur yang dimiliki disusun secara lengkap, terinci, serta dengan tahapan-tahapan yang jelas dan sistematis;
2. Fasilitas yang diperlukan sesuai dengan yang disyaratkan dalam SOP tersedia secara lengkap;
3. Standar Operasional Prosedur diterapkan secara ketat, disiplin, konsisten, dan berkelanjutan.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Dari segi praktisnya, yang dapat dipetik dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Kegiatan penelitian ini (sekaligus dan terutama dalam proses penulisan laporannya), dapat memberikan pengetahuan serta keterampilan bagi penulis dalam memformulasikan pemikiran untuk mewujudkannya dalam bentuk wacana tertulis. Tidaklah mudah untuk mengorganisasikan pemikiran dalam bentuk wacana tertulis yang logis dan juga efektif dalam rangka membagikan informasi yang berupa pengetahuan kepada orang lain.

Kegiatan penelitian ini juga memberikan informasi tentang apa saja yang diperlukan dalam pengelolaan sebuah *Cruise Terminal*, bagaimana penerapan pengelolaannya, serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi. Perolehan dari pengalaman langsung seperti ini memberikan manfaat bagi penulis manakala nantinya terjun langsung di dunia kerja.

Jelasnya, segala hal yang menyangkut materi pengetahuan, kondisi pengelolaan sebuah perusahaan di lapangan, maupun prosedur dan tata cara penulisan hasil penelitian ini, tidak saja memberikan manfaat bagi penulis, tetapi juga bagi para mahasiswa yang lain, khususnya para mahasiswa jurusan kepariwisataan.

## 2. Bagi Dunia Industri

Bagi dunia industri, khususnya industri yang bergerak dalam bidang jasa, lebih khusus lagi yang bergerak di bidang jasa kepariwisataan, penelitian ini dapat memberikan informasi betapa pentingnya Standar Operasional Prosedur disusun secara lengkap, detail dan sistematis; pentingnya sebuah SOP dilaksanakan/diterapkan secara ketat, tertib dan konsisten; dan betapa pentingnya pula ketersediaan fasilitas secara lengkap untuk memenuhi apa yang disyaratkan dalam SOP.

SOP tidak akan berarti apa-apa jika tidak diterapkan secara baik. Dan komitmen untuk menerapkan SOP dengan disiplin yang ketat pun tidaklah cukup jika fasilitas yang disyaratkan dalam SOP tidak terpenuhi.