BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, 2008).

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok merupakan pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia. Berbagai layanan diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, diantaranya jasa bongkar muat, jasa pergudangan, jasa lapangan penumpukan, jasa pandu kapal, jasa tambat kapal, dan jasa terminal penumpang. Dan melayani berbagai jenis muatan seperti, bongkar muat peti kemas, bongkar muat, curah cair maupun padat, bongkar muat kendaraan, dan embarkasi/debarkasi penumpang.

Kapal yang dilayani PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok terdiri dari dalam negeri dan luar negeri. Semua jenis kapal bersandar di pelabuhan ini, seperti kapal penumpang, kapal pesiar, kapal peti kemas, kapal kargo, kapal tanker, kapal Ro-Ro dan kapal tongkang.

Sebagai alat angkut penumpang, jumlah pengguna moda transportasi laut saat ini tidak sebanyak jumlah pengguna transportasi udara maupun darat. Namun, masih banyak calon penumpang yang memilih kapal laut sebagai moda transportasinya dengan alasan harga tiket lebih murah, dapat membawa barang bawaan lebih banyak dibandingkan pesawat udara, dan konektivitasnya yang cukup luas hingga ke seluruh wilayah Indonesia. Berikut adalah rekapitulasi jumlah penumpang kapal laut di Terminal Penumpang Nusantara Pura Tanjung Priok:

Tabel 1.1. Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2017

PT. (PERSERO) Pelabuhan Indonesia II
Cabang Tanjung Priok

LAPORAN DEBARKASI / EMBARKASI PENUMPANG
DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG PRIOK
TAHUN 2017

NO	BULAN	SHIP CALL		DEBARKASI			EMBARKASI			TOTAL DEBARKASI / EMBARKASI
		DN	LN	DN	LN	JUMLAH	DN	LN	JUMLAH	
1	JANUARI	42	0	7,163	0	7,163	5,281	0	5,281	12,444
2	FEBRUARI	43	1	6,393	1,359	7,752	6,303	1,372	7,675	15,427
3	MARET	41	0	6,386	0	6,386	4,601	0	4,601	10,987
4	APRIL	42	0	6,755	0	6,755	4,285	0	4,285	11,040
5	MEI	44	1	6,886	136	7,022	4,277	136	4,413	11,435
6	JUNI	53	0	12,819	0	12,819	16,777	0	16,777	29,596
7	JULI	47	0	23,362	0	23,362	16,649	0	16,649	40,011
8	AGUSTUS	52	0	9,764	0	9,764	11,237	0	11,237	21,001
9	SEPTEMBER	45	0	6,283	0	6,283	5,469	0	5,469	11,752
10	OKTOBER	42	1	5,432	151	5,583	4,686	151	4,837	10,420
11	NOVEMBER	38	1	4,780	344	5,124	5,285	375	5,660	10,784
12	DESEMBER	71	0	9,610	0	9,610	11,503	0	11,503	21,113
JUMLAH		**560**	**4**	**105,633**	**1,990**	**107,623**	**96,353**	**2,034**	**98,387**	**206,010**

Sumber: Divisi Operasi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok

Tabel 1.2. Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2018

PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TANJUNG PRIOK

LAPORAN DEBARKASI / EMBARKASI PENUMPANG
DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG PRIOK
TAHUN 2018

NO	BULAN	SHIP CALL		DEBARKASI			EMBARKASI			TOTAL DEBARKASI / EMBARKASI
		DN	LN	DN	LN	JUMLAH	DN	LN	JUMLAH	
1	JANUARI	53	1	6,418	1,370	7,788	4,730	1,370	6,100	13,888
2	FEBRUARI	66	2	4,613	2,055	6,668	4,097	2,055	6,152	12,820
3	MARET	54	1	4,538	318	4,856	3,919	318	4,237	9,093
4	APRIL	64	2	5,392	3,475	8,867	4,474	3,482	7,956	16,823
5	MEI	54	2	5,550	118	5,668	5,815	126	5,941	11,609
6	JUNI	98	0	22,681	0	22,681	22,586	0	22,586	45,267
7	JULI	56	0	12,963	0	12,963	14,596	0	14,596	27,559
8	AGUSTUS	61	0	8,323	0	8,323	7,828	0	7,828	16,151
9	SEPTEMBER	57	0	7,737	0	7,737	6,452	0	6,452	14,189
10	OKTOBER	65	1	6,100	134	6,234	5,513	134	5,647	11,881
11	NOVEMBER	54	1	6,906	930	7,836	6,973	0	6,973	14,809
12	DESEMBER	74	4	16,420	1,307	17,727	17,864	2,235	20,099	37,826
JUMLAH		**756**	**14**	**107,641**	**9,707**	**117,348**	**104,847**	**9,720**	**114,567**	**231,915**

Sumber: Divisi Operasi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa saat ini walaupun moda trasportasi laut semakin tertinggal dari moda transportasi udara maupun darat, masih terjadi peningkatan jumlah penumpang pada tahun 2018 dibandingkan

tahun sebelumnya. Sehingga, menggunakan kapal laut masih tetap diminati oleh banyak calon penumpang.

Setiap perusahaan, termasuk pelabuhan dituntut untuk membuat pelanggannya puas dan terus memberikan pelayanan yang semakin baik. Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2013: 138). Sehingga, sudah suatu kewajiban bagi PT Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Tanjung Priok untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelanannya, khususnya pada area Terminal Penumpang, mengingat moda trasportasi laut masih menjadi pilihan bagi beberapa calon penumpang.

Dalam menilai kualitas pelayanan, terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan, yaitu: Bukti Fisik (t*angible*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tetap tertarik untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu pelayanan dan pelayanan yang diberikan berlaku sama untuk semua pelanggan tanpa pilih kasih dan sikap yang simpatik. Daya tanggap (r*esponsiveness*) adalah suatu kebijakan atau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan untuk menggunakan jasa Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan maupun pekerja harus

mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat (Tjiptono & Chandra, 2016: 137).

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki tujuan diantaranya untuk menunjang dan melaksanakan program pemerintah di bidang ekonomi dan program Tol Laut untuk menciptakan kelancaran dan kemudahan distribusi. Dari segi perusahaan, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan dengan cara memberikan pelayanan jasa kepelabuhanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan konsumen sesuai dengan salah satu *Corporate Value* yang dimiliki perusahaan yaitu *Customer Centric* (PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero), n.d.-b).

Malisan (2017) dalam penelitiannya di Pelabuhan Balikpapan menyatakan bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan pelanggan Pelabuhan Balikpapan terhadap pelayanan terminal penumpang secara keseluruhan. Hal ini didapatkan berdasarkan hasil penghitungan Indeks kepuasan konsumen (CSI) yaitu sebesar 59,72%.

Manajemen PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) dalam meraih visi perusahaan untuk menjadi *World Class Port* pada tahun 2020, telah menjalankan program-program kerja yang sebelumnya telah disiapkan dalam bentuk *Corporate Roadmap*. Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero), Elvyn G. Masassya, dalam berbagai kesempatan selalu menekankan pentingnya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka menuju visi yang telah disepakati untuk menjadi pengelola pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam operasional dan pelayanan (Antara News, 2019).

Arahan Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) ditindaklanjuti oleh General Manager PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok dengan menciptakan Standar Pelayanan Prima Terminal Penumpang. Penerapan Standar Pelayanan Prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa dalam pemenuhan kebutuhan guna mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok juga mengeluarkan Maklumat Pelayanan yaitu menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. (Indonesia Shipping Line News, 2018).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Penumpang Kapal Laut. (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)."**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok?
2. Apakah *Reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok?
3. Apakah *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok?
4. Apakah *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok?
5. Apakah *Empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris atas:

1. Besarnya pengaruh *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.
2. Besarnya pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.
3. Besarnya pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

4. Besarnya pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.
5. Besarnya pengaruh *Empathy* (empati) terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi ilmu pengetahuan

   Memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada area Terminal Penumpang sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.
3. Bagi peneliti

   Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai kualitas pelayanan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.