

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang cukup dikenal karena termasuk dalam negara kepulauan terbesar di dunia. Menurut data yang dipublikasikan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) sampai pada tahun 2020 tercatat bahwa Indonesia memiliki 16.771 pulau yang tersebar di 34 provinsi. Oleh sebab itu moda transportasi laut tentunya sangat dibutuhkan di Indonesia sebagai salah satu sarana yang digunakan untuk melakukan perpindahan tempat ataupun sebagai penghantaran barang. Seperti yang telah diketahui juga bahwa transportasi digunakan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan aktivitas sehingga kegiatan yang dilakukan bisa lebih efektif dan efisien.

Transportasi dibagi menjadi 3 bagian yaitu transportasi darat, laut dan udara. Transportasi akan dikatakan baik apabila waktu perjalanan yang dilakukan cukup cepat dan tidak mengalami kemacetan, kemudian frekuensi pelayanan cukup baik dan hal yang paling penting adalah aman dan kondisi pelayanan yang nyaman. Untuk mencapai kondisi yang ideal seperti itu sangatlah ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi komponen transportasi, yaitu kondisi prasarana serta sistem jaringannya, kondisi sarana, serta yang tidak kalah penting adalah sikap mental pemakai fasilitas transportasi itu sendiri.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Leonardo (2019) mengatakan bahwa jumlah penumpang yang menggunakan transportasi laut saat ini tidak sebanyak penumpang yang menggunakan transportasi darat ataupun laut. Meskipun demikian masih banyak calon penumpang yang memilih menggunakan transportasi laut dikarenakan dari segi biaya masih lebih murah selain itu bisa membawa barang lebih banyak dan konektivitasnya lebih luas hingga ke seluruh Indonesia. Akan tetapi berdasarkan informasi yang telah diberitakan oleh Tempo pada tanggal 2 Februari 2021 telah terjadi penurunan jumlah penumpang di seluruh pelabuhan utama, yaitu Pelabuhan Tanjung Priok sebesar 76,51%, Belawan sebesar 73,89%, Makassar sebesar 67,22%, Balikpapan sebesar 66,74

dan Tanjung Perak sebesar 57,72%. Hal tersebut tentu saja membawa dampak yang cukup besar bagi perusahaan yang bergerak dalam moda transportasi laut dan perusahaan tentu saja mencari solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berikut ini adalah data jumlah penumpang kapal laut pada tahun 2020 di Pelabuhan Tanjung Priok.

**Tabel 1. 1** Jumlah Penumpang Pelayaran Dalam Negeri di Pelabuhan Utama Tanjung Priok Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Penumpang (Orang)	
		Berangkat	Datang
1	Januari	3810	2841
2	Februari	4721	4362
3	Maret	4443	4070
4	April	6458	5318
5	Mei	3021	2364
6	Juni	4443	4070
7	Juli	3976	3533

*Sumber: (bps.go.id, 2021)*

Berikut adalah data terbaru jumlah penumpang yang menggunakan moda transportasi laut di Pelabuhan Tanjung Priok. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah penumpang pada fase keberangkatan ataupun kedatangan mengalami kenaikan ataupun penurunan pada setiap bulannya. Hal tersebut bisa saja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Terkhusus pada bulan April ke bulan Mei dapat dilihat bahwa jumlah penumpang yang berangkat sangat turun drastis dibanding dengan bulan lainnya. Peristiwa yang sama juga terjadi pada fase kedatangan pada bulan April ke bulan Mei. Hal tersebut tentunya menjadi sorotan bagi perusahaan. Perusahaan tentunya akan mencari solusi dari setiap masalah yang ada dan akan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang ada guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang menggunakan jasa tersebut.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Rosa & Yunita, (2014) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan emosional yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Setiap konsumen tentunya memiliki harapan dan bayangan yang tinggi terhadap jasa yang akan mereka gunakan. Pengalaman

yang diperoleh saat mereka menggunakan jasa tersebut akan menunjukkan seorang konsumen puas atau tidak dan apa yang dirasakan oleh konsumen atau pengalaman yang mereka peroleh akan menunjukkan juga bagaimana kinerja dari perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, setiap perusahaan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas yang akan diberikan kepada konsumen. Hal tersebut harus diperhatikan karena akan berdampak pada kepuasan pelanggan, dan perlu diketahui bahwa ketika konsumen akan memberikan respon positif pada sesuatu hal yang mereka gunakan tentu saja akan memberikan citra yang baik pada perusahaan. Sebaliknya ketika perusahaan mendapatkan respon yang negatif dari konsumen, hal tersebut akan memberikan citra yang buruk pada perusahaan. Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pengharapan yang diinginkan pemakainya baik yang berbentuk jasa maupun barang telah terpenuhi. Sebuah pelayanan juga dianggap memiliki kualitas setelah mereka memberikan pelayanan yang telah diharapkan oleh masyarakat sebagai abdi masyarakat yang bertanggung jawab atas kinerjanya.

Dalam menilai kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian yang dilakukan oleh Sumardi (2015) menjelaskan bahwa *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan. *Tangibles* mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi. *Empathy* yaitu kepedulian dan perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan, *Responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Metoda analisis yang digunakan pada penelitian ini diukur menggunakan *Service Quality (SERVQUAL)* yang mana di dalam metoda tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan. *Servqual* merupakan salah satu metoda yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang telah diterimanya yakni dengan membandingkan tingkat persepsi dan

ekspetasinya. *Servqual* menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu dimensi *empathy*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Irawan & Imam Wahyudi, (2013) menyatakan bahwa untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan penumpang kapal maka pihak manajemen harus mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang ada selama ini dan apa yang menjadi harapan/keinginan penumpang dari pelayanan yang diberikan yaitu dengan kuesioner persepsi dan harapan penumpang metoda *Servqual*. Setelah itu diperoleh rancangan perbaikan pelayanan penumpang yang diharapkan memenuhi keinginan penumpang.

Selain itu, penelitian yang telah dilakukan oleh Munita et al., (2018) menambahkan juga bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan serta menentukan aspek-aspek apa saja yang harus diperbaiki serta ditingkatkan kualitasnya. Penelitian yang dilakukan pada jasa transportasi PT. Mayasari Bakti Rute Cileungsi-Blok M bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan bus Mayasari dan bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

PT Pelayaran Nasional Indonesia (PT PELNI) adalah perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar pulau. PT. PELNI sebagai BUMN memiliki saingan dalam perusahaan jasa pelayaran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pelayaran domestik dan asing yang muncul bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan meningkatkan pelayanan. Belum lagi persaingan dengan jasa transportasi yang menjual kecepatan, seperti pesawat terbang.

Oleh karena itu, isu yang berkembang mengenai PT. PELNI dapat berpengaruh besar bagi perkembangan perusahaan. Dengan demikian, PT. PELNI harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Dalam kondisi persaingan bisnis seperti ini, strategi utama yang harus di utamakan oleh

sebuah perusahaan adalah mengenai kepuasan pelanggan/penumpang agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dan menganalisis mengenai kepuasan penumpang atas kualitas pelayanan dengan menggunakan metoda *Servqual* pada penumpang kapal PT PELNI.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditetapkan perumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Kriteria-kriteria kualitas pelayanan apa saja yang diinginkan oleh penumpang
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang kapal PT PELNI jika dianalisis menggunakan metoda *Servqual* ?
3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan PT Pelni sehingga dapat memenuhi harapan penumpang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas pelayanan yang diperlukan oleh penumpang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang kapal PT PELNI menggunakan metoda *Servqual*.
3. Untuk mengetahui rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh PT PELNI sehingga dapat memenuhi harapan penumpang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

### 1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkhusus pada kasus yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga merupakan sarana yang digunakan oleh peneliti untuk membandingkan ilmu yang telah diperoleh selama mengampu di STEI dengan yang ada di lapangan terkhusus mengenai kualitas pelayanan pada mata kuliah manajemen pemasaran .

### 2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk bagaimana cara menyikapi permasalahan serta diharapkan mampu menjadi salah satu bahan untuk peninjauan kebijakan perusahaan terkait bagaimana pentingnya kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan.