

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem transportasi laut yang dikelola dengan baik merupakan salah satu faktor terpenting dalam persaingan ekonomi nasional dan regional, yang berfungsi sebagai penunjang, pendukung, dan pendorong pertumbuhan daerah (Reza, 2010) Menurut data angkutan penumpang dalam negeri keberangkatan dan kedatangan di pelabuhan Tanjung Priok menunjukkan peningkatan dari tahun 2021 ke tahun 2022. Data BPS menunjukkan, volume penumpang kapal keberangkatan di pelabuhan Tanjung Priok pada tahun 2021 berjumlah 64.704 penumpang dan kedatangan 65.001 penumpang kapal (BPS,2021). Sedangkan pada tahun 2022 menunjukkan volume keberangkatan yaitu berjumlah 184.558 penumpang serta kedatangan 585.882 penumpang kapal (BPS,2022), hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap jasa angkutan penumpang khususnya kapal laut semakin meningkat. Kebutuhan ini memicu berbagai perusahaan untuk memulai bisnis pelayaran yang sama, persaingan menjadi hal yang wajar. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk menerapkan persaingan yang sehat seperti penguatan fasilitas armada yang baik dan pelayanan yang baik. (Paludi et al.2021.) Sejalan dengan hal tersebut PT Pelayaran Nasional Indonesia atau yang dikenal dengan PELNI menawarkan jasa angkutan laut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan angkutan penumpang untuk melintasi lautan. Kapal PELNI sangat membantu ribuan masyarakat khususnya masyarakat kepulauan kecil yang belum dimasuki oleh maskapai penerbangan, dalam hal ini perjalanan melalui jalur laut sangatlah diperlukan dengan biaya yang bisa dikatakan murah dan masih dalam jangkauan masyarakat. Persaingan yang semakin ketat antara penyedia jasa transportasi membuat setiap perusahaan bersaing untuk mendapatkan penawaran terbaik, dengan tujuan utama adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. (Hadi & Lestari, 2018) Pada dasarnya pelanggan menyukai dan menggunakan barang atau jasa yang memberikan keuntungan lebih bagi mereka. Oleh karena itu,

pemilihan jasa yang mendorong keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh sejauh mana produk atau jasa tersebut dapat memuaskan pelanggan. Jika kualitas layanan buruk, itu sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pelanggan akan senang jika perusahaan jasa pengangkutan penumpang memberikan layanan yang baik sekali dan meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan (Steven, 2015). Konsumen sendiri akan memilih sarana transportasi yang baik, mempercayai pelayanan yang akan diterimanya nanti dan menggunakannya kembali hingga menjadi pelanggan setia, diharapkan dengan tingkat pelayanan yang memuaskan, pelanggan akan selalu loyal dalam menggunakan jasa perusahaan. Dalam transportasi tergantung pada banyak aspek dan karakteristik kepuasan. Kualitas pelayanan pada awalnya ditentukan oleh kebutuhan klien dan pada akhirnya oleh kesan mereka terhadap layanan yang diberikan. Artinya, citra kualitas didasarkan pada perspektif atau persepsi pelanggan (Suyadi et al., 2021). Kepuasan pelanggan sendiri dapat berubah apabila kondisi kenyataan dengan harapan penumpang berbeda. Persyaratan penting untuk memastikan kesuksesan perusahaan, terutama dalam industri jasa, adalah komitmen terhadap layanan berkualitas tinggi yang berfokus pada pelanggan. Bagaimana dan kepada siapa layanan diberikan menentukan kualitasnya. Dalam skenario ini, proses pembuatan layanan melibatkan pengguna layanan secara langsung. Karena persepsi konsumen terhadap kualitas layanan sangat penting untuk keberhasilan bisnis maupun jasa.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) menawarkan 26 kapal penumpang, 8 kapal angkutan tol laut, 1 kapal ternak, dan 20 kapal Rede (kapal Rede merupakan penugasan pemerintah kepada PT PELNI) yang tersebar diseluruh Indonesia, 53 kapal perintis serta 4 kapal barang non penugasan (PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero), 2021). yang mana salah satu kapal yang di operasikan adalah KM.DOROLONDA yang memiliki rute perjalanan dari pelabuhan Tanjung Priok - Surabaya - Makassar - Bau-Bau - Namlea - Ambon - Ternate - Bitung - Ternate - Ambon - Namlea - Bau-Bau - Makassar - Surabaya - Tanjung Priok, yang dapat menampung hingga 3000 penumpang dalam 3 kelas. Yaitu Kelas I, Kelas II dan Kelas Ekonomi. PT Pelayaran Nasional Indonesia atau PT Pelni (Persero) sampai dengan paruh pertama tahun 2022, dapat diperkirakan 1,91 juta pengunjung. Dibandingkan dengan rentang waktu yang sama pada tahun

2021, angka ini naik 155%. Lima destinasi wisata teratas di Indonesia adalah Makassar (137.629 pengunjung), Bau-Bau (102.229), Surabaya (102.054), dan Ambon (84.491). (PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero), 2022). Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa terdapat fenomena yang terjadi pada objek tersebut. Kapal KM. Dorolonda rute perjalanan dari tanjung priok mengalami peningkatan dalam jumlah penumpang tercatat sebagai yang tertinggi. Maka kualitas pelayanan merupakan suatu prioritas. Jika dilakukan dengan baik dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari observasi ini adalah untuk mengidentifikasi dampak kepuasan pelanggan terhadap jasa angkutan penumpang dan mengevaluasi kinerja pelayanan di kapal KM Dorolonda yang saat ini dipercaya oleh pelanggan untuk layanan perpindahan lintas samudra. Dari hasil evaluasi persepsi penumpang pada kondisi eksiting dan kualitas pelayanan dengan apa yang mereka harapkan diatas memberikan dasar untuk menilai komponen layanan yang memiliki ruang untuk perbaikan dan memotivasi penyedia layanan untuk meningkatkan standar penyampaian.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas dan pengamatan di PT. Pelayaran Nasional Indonesia, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi:

1. Apakah kualitas pelayanan sudah memenuhi 5 indikator teori servqual dalam membentuk kualitas pelayanan di kapal KM. Dorolonda?
2. Apakah kualitas pelayanan angkutan penumpang yang diberikan oleh KM. Dorolonda di PT. PELNI (Persero) sudah memenuhi kepuasan pelanggan?
3. Perbaikan pelayanan mana saja yang perlu di prioritaskan dan dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kapal KM.Dorolonda di PT. PELNI (Persero)?

1.3 Batasan Masalah

Perlu ada batasan penyelesaian masalah agar tidak terjadi penyelidikan yang terlalu luas dan mendalam. Dalam penelitian yang penulis lakukan, penulis hanya akan mempertimbangkan beberapa faktor berikut ini:

1. Transportasi yang digunakan pada penelitian ini adalah kapal angkutan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) yaitu, KM Dorolonda
2. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*,
3. Responden penelitian ini merupakan pengguna jasa angkutan penumpang KM. Dorolonda PT. PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok pada tanggal 28 Juni – 02 Juli 2022 dengan total populasi 1684 penumpang kapal kemudian diperoleh 45 responden dengan menggunakan rumus slovin.
4. Observasi ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan kapal KM. Dorolonda
5. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Servqual (tki dan metode Importance Performance Analysis (IPA)
6. Pengukuran kepuasan pelanggan digunakan skala poin berdasarkan Customer Satisfaction Score (CSAT) presentase dari 0% - 100%.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja dimensi layanan yang diharapkan penumpang kapal KM. Dorolonda yang dapat meningkatkan kepuasannya?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh pihak perusahaan terhadap kualitas pelayanan di kapal KM. Dorolonda?
3. Apakah tingkat kepuasan dan harapan pelanggan jasa angkutan penumpang KM. Dorolonda berada pada kuadran pertama (sesuai dengan harapan pelanggan)?

1.5 Tujuan Penulisan Skripsi Sarjana Terapan

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi Sarjana Terapan ini sesuai dengan rumusan dan batasan masalah yaitu :

1. Mengetahui skor layanan kenyataan dan harapan dengan teori servqual yang membentuk kualitas layanan jasa angkutan penumpang dikapal KM. Dorolonda
2. Memahami seberapa puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan angkutan penumpang KM. Dorolonda
3. Merumuskan rekomendasi perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kapal KM.DOROLONDA

1.6 Manfaat Skripsi Sarjana Terapan

Mengacu pada bentuk dasar dan batasan masalah, serta tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, maka manfaat dari Skripsi Sarjana Terapan, yaitu:

1. Bagi penulis

Penulis dapat mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok khususnya KM. DOROLONDA, serta dapat mengidentifikasi kepuasan konsumen yang dihasilkan dari pelayanan tersebut.

2. Bagi Perusahaan

Untuk PT. Pelayaran Nasional Indonesia mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan lalu mengetahui indikator pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

3. Bagi Universitas

Penelitian yang dihasilkan ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai bahan pembelajaran, informasi atau refrensi di Universitas Negeri Jakarta khususnya bagi mahasiswa program studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.