

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan dikenal sebagai titik utama dalam sistem transportasi dan sebagai komponen logistik yang tidak terpisahkan. Pelabuhan merupakan tempat di mana kapal dan lainnya dapat berlabuh atau ditambatkan untuk tujuan menaikkan dan menurunkan penumpang, bongkar muat barang dan hewan, dan sebagainya. Pelabuhan juga merupakan tempat di mana lingkaran kerja ekonomi dan kegiatan pemerintah dilakukan secara terintegrasi dalam sistem pelabuhan. (D. H. D. Hamidi 2015a).

Indonesia memiliki banyak pelabuhan yang tersebar di seluruh pulau Indonesia dan di mana moda transportasi laut adalah cara terbaik untuk transportasi barang dagangan besar dan untuk perjalanan jauh di mana layanan transportasi barang dan penumpang adalah layanan utama. Dengan pelabuhan yang tak terhitung jumlahnya, tidak terbayangkan bagi para penumpang atau barang untuk bergerak tanpa bantuan orang lain, mereka harus memiliki armada untuk mengirimkannya. Dengan ini, ada perusahaan yang memberikan layanan transportasi penumpang atau barang dengan menggunakan armada kapal, biasanya perusahaan yang memberikan layanan transportasi penumpang atau barang di area pengiriman. (Nurqamar 2018).

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang agen pelayaran dan memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang atau barang adalah PT PELNI (Persero). Perusahaan tersebut dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Selain itu, PT PELNI (Persero) memiliki cabang perusahaan yang tersebar di wilayah Indonesia. Salah satu cabang perusahaan PT PELNI (Persero) berada di Pelabuhan Tanjung Priok. Pelabuhan Tanjung Priok merupakan pelabuhan pusat tempat bongkar dan muat mulai dari penumpang hingga barang. Tidak hanya itu, PT PELNI (Persero) terus berusaha meningkatkan kinerja alur pelayanan embarkasi agar tercapainya kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi kenyamanan bagi penumpang.

Terminal penumpang Pelabuhan Cabang Tanjung Priok secara tegas menangani dan melayani kapal-kapal penumpang. Terletak di Ibu Kota Negara yang merupakan pusat kegiatan bisnis dan keuangan, Pelabuhan Cabang Tanjung Priok seharusnya memiliki nilai penting sehingga Pelabuhan Cabang Tanjung Priok harus menjadi cermin bagi berbagai pelabuhan di Indonesia. Di semua perusahaan, loyalitas konsumen umumnya menuntut kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan yang baik. Masalahnya adalah bagaimana cara memajukan perusahaan dan pelayanan yang diberikan untuk mendukung konsumen untuk mencapai loyalitas konsumen. (Pelayanan et al. 2019).

Terminal embarkasi penumpang laut wajib dilengkapi dengan fasilitas pelayanan seperti gedung terminal penumpang dan ruang pengumpulan dan pengantaran, serta ruang informasi, tempat parkir, rambu embarkasi, dan lain-lain guna meningkatkan kenyamanan penumpang. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan embarkasi penumpang, penulis berupaya untuk menilai kepuasan pelayanan embarkasi PELNI di Pelabuhan Tanjung Priok. (Bidang and Litbang 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan apakah sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal PT. PELNI cabang Tanjung Priok dan mengevaluasi kinerja pelayanan embarkasi yang dirasakan oleh penumpang dampaknya beserta solusinya. Penelitian ini diharapkan dapat mengatasi antrian penumpukan penumpang agar tidak terjadinya delay pada keberangkatan kapal, guna meningkatkan kepuasan konsumen serta mengurangi dampak yang ditimbulkan terhadap perusahaan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang penulis dapat selama melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL), antara lain

1. Apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan embarkasi penumpang?
2. Bagaimana dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Sehubung dengan keterbatasan waktu dan untuk memfokuskan penulisan dalam skripsi ini penulis membatasi permasalahan pada pengambilan data

kuisisioner dan membandingkan terkait evaluasi tingkat pelayanan embarkasi terhadap kepuasan penumpang PT. PELNI cabang Tanjung Priok.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka terbentuknya rumusan masalah “Seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada kegiatan embarkasi kapal di PT. PELNI cabang Tanjung Priok? ”.

#### **1.5 Tujuan Penulisan Skripsi**

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan apakah sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal PT. PELNI cabang Tanjung Priok.
2. Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan embarkasi yang dirasakan oleh penumpang kapal PT. PELNI Cabang Tanjung Priok.

#### **1.6 Manfaat Skripsi**

Skripsi ini semoga menjadi bahan pembelajaran yang bermanfaat. Untuk itu beberapa manfaat dari Skripsi ini, antara lain:

1. Bagi Penulis  
Mempelajari apa yang sebenarnya terjadi di dunia kerja dan industri dengan menerapkan topik-topik semua bidang yang diajarkan dalam perkuliahan, serta menambah wawasan di bidang ilmu kelautan.
2. Bagi Lembaga Universitas Negeri Jakarta  
Tulisan ini diharapkan dapat menjadi ringkasan bibliografi bagi mahasiswa, dan penulis berharap dapat memberikan yang jelas bagi mahasiswa yang melakukan penelitian pada bidang keilmuan serupa dan terkait.
3. Bagi Perusahaan  
Bagi perusahaan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan embarkasi yang mengedepankan kenyamanan penumpang, serta menciptakan bahan evaluasi pelayanan yang optimal dalam kegiatan pemberangkatan.
4. Bagi Pembaca  
Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan wawasan mengenai sektor maritim dan memotivasi pengamatan dan penelitian yang lebih luas dan rinci.

## 1.7 Keaslian Gagasan

Keaslian gagasan merupakan salah satu kemampuan dalam memunculkan pikiran baru atau gagasan baru dengan mempelajari penelitian terdahulu sebagai acuan dan pembanding untuk menghindari anggapan kesamaan dalam penelitian ini. Adapun hasil penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Appli Juliani pada tahun 2013 dengan menggunakan metode kualitatif bertajuk “Evaluasi Kepuasan Pelayanan Embarkasi dan Disembarkasi Penumpang Kapal PELNI di Pelabuhan Tenau-Kupang” digambarkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap layanan antar jemput penumpang di Pelabuhan Tenau Kupang - PELNI. Dengan menggunakan metode CSI, 74,60% merupakan hasil kinerja pelayanan boarding kapal dimana tidak memenuhi standar dan patut mendapat perhatian khusus. Kinerja pelayanan turun kapal penumpang mencapai batas standar pelayanan minimal (79,54%). Di Pelabuhan Tenau Kupang – PELNI aspek pelayanan perlu ditingkatkan agar kepuasan dapat meningkat (Bidang and Litbang 2013).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmanningtyas dkk pada tahun 2020 dengan judul 'Embarkasi dan Disembarkasi Penumpang di Kapal KM GUNUNG DEMPO' menjelaskan bahwa keterlambatan jadwal kapal merupakan salah satu permasalahan yang sering dialami di KM. Gunung Dempo selama aktivitas transportasi laut. Kerugian yang timbul dari risiko ini antara lain kerugian finansial yang besar dan alasan keterlambatan jarak tempuh. Di Gunung Dempo, proses naik dan turun kapal seringkali tidak dilakukan sesuai jadwal, akibatnya kapal yang meninggalkan pelabuhan menjadi tertunda, dan kapal yang tiba di pelabuhan berikutnya juga tertunda, yang tentu saja menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang. (Penumpang and Km 2020).

Berdasarkan literasi kajian penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa kelancaran alur pelayanan embarkasi di terminal penumpang memiliki pengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang. Berikut tabel literasi

kajian penelitian terdahulu yang dinilai dapat menjadi referensi dalam pembuatan skripsi ini, antara lain:

NO	NAMA	JUDUL	TUJUAN	METODE	HASIL
1.	Apri Yuliani	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelayanan Embarkasi Dan Debarkasi Penumpang Kapal PELNI di Pelabuhan Tenau Kupang.	Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Embarkasi Penumpang PELNI Di Pelabuhan Tenau Kupang.	Kuantitatif	Survei data mengenai persepsi responden terhadap layanan perjalanan dan pendaratan penumpang menemukan bahwa rata-ratanya lebih rendah daripada rata-rata minatnya.
2.	Rahmaningtyas, dkk.	Embarkasi dan Debarkasi Penumpang Kapal KM GUNUNG DEMPO.	Penyebab keterlambatan pengiriman dan cara mitigasi keterlambatan.	Kuantitatif	Alasan tertundanya keberangkatan kapal antara lain karena faktor cuaca yang tidak dapat diprediksi, serta pengunjung yang tidak patuh.