

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memainkan peran penting bagi semua lapisan masyarakat saat ini, baik untuk kelas atas, menengah, maupun bawah. Jenis transportasi meliputi darat, laut, dan udara. Sebagai negara kepulauan, transportasi laut memegang peranan penting di Indonesia, tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antar daerah, tetapi juga sebagai sarana angkutan perdagangan, baik dalam negeri maupun internasional. Salah satu komponen kunci dalam transportasi laut adalah pelabuhan. (Dormawaty, Sijabat, & Setiawan, 2020)

Pelabuhan dalam kegiatannya memegang peranan penting dan strategis bagi pertumbuhan ekonomi dan industri serta merupakan unsur penting dalam pembangunan nasional. Pengelolaan pelabuhan yang efektif dapat menjadikan pelabuhan sebagai pemimpin dalam sektor ekonomi dan industri perdagangan dengan cara yang lebih efisien, aman, cepat, dan berbiaya terjangkau. Pelayanan di pelabuhan mencakup dari kegiatan kapal sandar, bongkar muat barang, pengiriman barang, dan juga naik turun penumpang. (Prayogi, 2022)

Salah satu perusahaan pelayaran milik negara (BUMN) yang beroperasi adalah Pelayaran Nasional Indonesia (PT. PELNI) di sektor transportasi barang dan jasa, khususnya jasa angkutan penumpang. Sejalan dengan hal itu, pemerintah Indonesia telah mengakuisisi kapal penumpang yang cukup modern sejak tahun 1983. Oleh karena itu, PT. PELNI telah dikenal luas sebagai operator kapal penumpang di kalangan masyarakat Indonesia. PT. PELNI memiliki berbagai cabang di seluruh Indonesia, salah satunya di Pelabuhan Tanjung Priok. Pelabuhan ini berfungsi sebagai pusat untuk kegiatan bongkar muat, baik penumpang maupun barang. (PT. PELNI, 2024).

PT. PELNI melayani muatan kontainer, muatan Ro-Ro, dan penumpang. Dengan berbagai jenis muatan tersebut, proses bongkar muat yang dilakukan secara bersamaan dapat menimbulkan potensi risiko. Proses bongkar muat penumpang dikenal istilah debarkasi dan embarkasi. Debarkasi merujuk pada proses menurunkan penumpang dan muatan dari moda transportasi udara atau laut di

lokasi tujuan, sedangkan embarkasi adalah proses menaikkan penumpang dan muatan ke moda transportasi udara atau laut menuju tujuan. (PT. PELNI, 2024)

Kinerja para pegawai dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di dalam industri jasa, sedangkan loyalitas penumpang berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Menurut (Fadhillah & Haryanti, 2021) yang tidak kalah penting dalam mengelola jasa selain kualitas pelayanan dan fasilitas yaitu kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Orientasi pelayanan dan fasilitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang harus lebih diperhatikan guna menghadapi persaingan di industri jasa transportasi (Kariaman Sinaga, 2017). Maka penyedia jasa transportasi angkutan laut diharapkan dapat menggunakan strategi yang menarik agar masyarakat dapat mempertahankan dan lebih memikirkan kembali dalam memilih moda transportasi.

Sebagai salah satu penyedia layanan transportasi laut, di awal tahun 2024 Terminal Penumpang Kapal Laut Tanjung Priok menerima banyak keluhan dari pelanggan terkait keterlambatan keberangkatan kapal akibat cuaca buruk dan tingginya gelombang laut dilaporkan oleh BMKG, sehingga menyebabkan penundaan sampai ke tujuan kapal. Hal ini juga mengakibatkan tertundanya proses embarkasi ke kapal jika terjadi hujan. Faktor-faktor ini perlu diteliti lebih lanjut untuk menentukan apakah mereka berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau tidak.

Terminal embarkasi untuk kapal laut harus dirancang dengan cermat, menyediakan fasilitas seperti gedung terminal penumpang dan dermaga khusus untuk kapal penumpang, ruang untuk pengantaran dan penjemputan, ruang informasi, area parkir untuk kendaraan pengantaran dan penjemputan, dan rambu-rambu petunjuk arah embarkasi penumpang. Untuk memastikan dan meningkatkan kepuasan penumpang terhadap layanan embarkasi kapal PELNI, penulis melakukan evaluasi kualitas layanan embarkasi penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok. (Yuliani, 2013)

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut dan menyusunnya sebagai skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI TERMINAL PENUMPANG NUSANTARA PELABUHAN TANJUNG PRIOK”.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Terminal Penumpang Nusantara Pelabuhan Tanjung Priok?
2. Pernyataan apa saja yang dianggap sebagai keunggulan berdasarkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan di terminal penumpang ?
3. Faktor apa saja yang perlu di tingkatkan oleh terminal penumpang Nusantara untuk meningkatkan pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di terminal penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. PELNI.
- b) Untuk menentukan atribut mana yang dianggap sebagai keunggulan dan kelemahan berdasarkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan di terminal penumpang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
Melalui materi yang disampaikan dan hasilnya dapat menjadi tambahan referensi untuk peneliti di masa depan.
2. Secara Praktis
 - a) Bagi Perusahaan Pelayanan
Dapat menjadi referensi tambahan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada PT. PELNI Cabang Tanjung Priok.

c) Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat lulus perkuliahan di Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

d) Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.

