

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sektor transportasi mengalami peningkatan yang signifikan PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) adalah salah satu perusahaan kapal laut yang mengalami peningkatan yang signifikan yang merupakan penyedia angkutan laut yang banyak minati. Penyediaan fasilitas yang memadai dan kenikmatan penumpang selama melakukan perjalanan merupakan sesuatu yang menarik. Namun persaingan transportasi darat dan udara membawa tantangan tersendiri bagi PT Pelayaran Nasional Indonesia.

Salah satu rintangan yang dihadapi oleh perusahaan transportasi dalam meningkatkan keuntungan adalah profitabilitas metode yang paling efektif dalam menyampaikan layanannya kepada konsumen. Pada hakikatnya pemasaran jasa berbeda dengan pemasaran. Secara umum, pemasaran jasa berbeda dengan pemasaran produk. Pertama, pemasaran jasa bersifat intangible dan immaterial (Kevin Simon, Christina Whidya Utami & Metta Padmalia, 2016). Semakin meningkatnya standar pelayanan yang diberikan akan berdampak pada peningkatan tingkat kepuasan pelanggan (Malik, Siti 2019). Dengan cara lain, apabila sebuah perusahaan berhasil menyajikan layanan yang berkualitas prima, ini akan mengakibatkan kepuasan yang tinggi di antara konsumen yang diakui secara luas.

Di lain hal, perusahaan harus untuk memberikan layanan berkualitas tinggi guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, namun juga termotivasi untuk mampu memberikan atau menghasilkan manfaat bagi pelanggan. *Customer Experience* adalah ketika pelanggan memiliki pengertian atau pemahaman yang muncul dari interaksi dengan bagian yang berbeda dengan cara yang diterjemahkan oleh penyedia layanan. Perasaan atau informasi apa pun yang dapat diperoleh dengan cara ini akan langsung tersimpan dalam memori pengguna. (Azhari, Fanani, & Mawardi, 2015). PELNI, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak dibidang pelayaran angkutan penumpang dan barang.

Selain itu, Pelni per tanggal 30 November 2023 sudah tidak melayani pembelian tiket offline. Kerja sama antara PT PELNI dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) terbukti efektif melalui peluncuran aplikasi Pelni Mobile. Aplikasi ini mempermudah proses pemesanan tiket kapal secara online bagicalon penumpang. Pembayaran tiket dapat dilakukan melalui ATM BRI ataudengan bantuan layanan Pelni Mobile, sementara tiket dapat ditukar di kantor cabang PT PELNI atau agen resmi PELNI

Pentingnya kualitas layanan berpengaruh terhadap keamanan penumpang. Standar pelayanan yang tinggi memiliki dampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Namun, dalam era modern ini, pengalaman pelanggan menjadi faktor kunci dalam memenangkan loyalitas konsumen. *Customer Experience* mencakup berbagai aspek, termasuk *aaccessibility* (kemudahan akses terhadap layanan) dan *helpfulness* (kemudahan penggunaan layanan). Pelni perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk memastikan pengalaman pelanggan yang optimal

PT Pelni sebagai penyedia layanan angkutan laut utama di Indonesia masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaikidalam hal aksesibilitas dan kebermanfaatan (*helpfulness*). Beberapa aspek yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan informasi serta ketersediaan layanan yang memadai

Menurut survey kepuasan pelanggan PT Pelni yang dapat diakses di website Pelni untuk aspek layanan umum, performa kepuasan tertinggi kapal PELNI ada pada “Informasi Agen Penjualan”, “Informasi dari Layanan Locket” dan “OnlineTicketing”, namun area yang dapat ditingkatkan adalah “Informasi whatsapp Pelni”. Sedangkan aspek harga sudah memiliki tingkat kepuasan rata-rata yang cukup tinggi. Untuk layanan *Pre-Onboard*, skor rata-rata untuk kapal PELNI sudah cukup tinggi, yaitu 86%. Namun terdapat aspek-aspek yang bisa ditingkatkan lagi, seperti: (1) Kenyamanan toilet (pembersihan toilet secara berkala, ketersediaan air bersih dan penambahan fasilitas kebersihan seperti sabun), (2) Kenyamanan ruang tunggu(dibuat lebih besar sehingga bisa menampung lebih banyak orang dan lebih nyaman), serta (3) Layanan check-in di terminal pelabuhan (antrian dibuat lebih teratur).

Layanan di kapal (*Onboard*) sangat dipengaruhi oleh fasilitas di kapal, di mana atribut layanan tersebut berkontribusi 38% terhadap kepuasan secara

keseluruhan. Lalu diikuti oleh layanan Petugas PELNI dengan kontribusi kepuasan sebesar 23% (terutama terkait dengan keramahan petugas PELNI dan penanganan keluhan penumpang oleh petugas PELNI). Aspek layanan dengan kontribusi kepuasan tertinggi berikutnya adalah kenyamanan dan kebersihan sebesar 20% (terutama terkait kebersihan di kapal secara keseluruhan dan kenyamanan dan kebersihan toilet). Melihat dari performa kapal PELNI terkait layanan *Onboard*, kapal-kapal berikut sudah memiliki CSI skor yang cukup tinggi dan tidak memerlukan perbaikan yang signifikan, yaitu: KM DOROLONDA, KM. DOBONSOLO, KM. KELUD, KM. CIREMEAI dan KM. UMSINI, KM GUNUNG DEMPO, KM LAWIT, KM NGAPULU, KM BUKIT RAYA. Sedangkan kapal-kapal berikut diperlukan di beberapa aspek, terutama aspek layanan yang memiliki kontribusi tinggi terhadap kepuasan

Ketersediaan Informasi mengenai jadwal kapal, harga tiket, dan prosedur pembelian masih sulit diakses, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil atau yang tidak memiliki akses internet. Hal ini menghambat calon penumpang untuk merencanakan perjalanan mereka dengan baik. Ketersediaan layanan yang memadai layanan yang disediakan oleh PT Pelni masih belum lengkap, terutama untuk penumpang dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas, ibu hamil, dan kurangnya kursi untuk tempat menunggu penumpang. Kehadiran layanan yang memadai untuk kelompok-kelompok ini sangat penting untuk memastikan keamanan dan kenyamanan selama perjalanan. Akibat dari kekurangan-kekurangan ini adalah potensi terjadinya ketidakpuasan pelanggan dan penurunan loyalitas pelanggan terhadap PT Pelni. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan dalam hal aksesibilitas dan kebermanfaatan layanan PT Pelni menjadi sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan mereka. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Customer Experience Management* terhadap Kepuasan Pelanggan PT PELNI Tanjung Priok Jakarta”**. Penulis memilih judul ini yang berfokus pada pengalaman pelanggan dan kemudahan akses layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka latar belakang permasalahan penelitian ini adalah apakah *customer experince management* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. PELNI cabang Tanjung Priok

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer service experience management* terhadap kepuasan pelanggan PT. PELNI Tanjung Priok

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dapat bermanfaat seperti berikut ini:

1. Manfaat Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pendidikan khususnya Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim sebagai sumber belajar serta pemanfaatan dalam sumber informasi dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pembelajaran terutama dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yangterkait dengan penelitian:

- a. Sebagai sumber ilmu informasi bagi mahasiswa Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang bisa dikembangkan sebagai sumber ilmu pengetahuan.
- b. Studi ini akan menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa dengan perspektif yang berbeda.