

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan transportasi laut di Indonesia memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung perekonomian nasional. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia sangat bergantung pada angkutan laut untuk menghubungkan berbagai wilayahnya, baik untuk distribusi barang maupun mobilitas manusia. Pada tahun 2023, jumlah penumpang angkutan laut dalam negeri mencapai 371,5 juta orang, meningkat 34,07% dibandingkan dengan tahun sebelumnya¹. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan angkutan laut dalam negeri yang efisien, handal, dan tepat waktu sangat dibutuhkan. Layanan ini bukan hanya vital untuk mendukung kelancaran perekonomian, tetapi juga untuk mempercepat pemerataan pembangunan antar pulau (Nurhanisah, 2017).

Namun, meskipun transportasi laut memiliki peran strategis yang sangat besar, sektor ini masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang menghambat kualitas pelayanannya. Tantangan utama yang dihadapi mencakup keterbatasan infrastruktur pelabuhan, manajemen operasional yang belum optimal, serta ketidakmampuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, terutama terkait dengan ketepatan waktu pengiriman dan keselamatan. Salah satu permasalahan yang paling signifikan adalah adanya ketidakseimbangan antara permintaan dan kapasitas angkutan laut, yang menyebabkan beberapa trayek tidak optimal atau bahkan terabaikan (Syaban, 2024).

Data terbaru menunjukkan adanya penurunan signifikan dalam jumlah penumpang angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Perak pada November 2024, yaitu sebesar 24,53%. Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya masalah dalam layanan transportasi laut yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan kenyamanan perjalanan. Kondisi ini menambah urgensi bagi pihak terkait untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan angkutan laut guna menarik kembali minat penumpang dan meningkatkan efektivitas sistem angkutan laut secara keseluruhan. Sebagai

lembaga yang bertanggung jawab terhadap kebijakan dan pengawasan transportasi laut di Indonesia, Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Direktorat LLA Kemenhub RI) memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas angkutan laut berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Direktorat LLA Kemenhub RI bertugas mengawasi operasional kapal, menyusun regulasi, serta memastikan ketersediaan fasilitas pelabuhan yang memadai. Lembaga ini juga berperan dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan pengaturan angkutan laut, pengawasan keselamatan pelayaran, dan penyediaan infrastruktur yang mendukung kelancaran transportasi laut di seluruh Indonesia.

Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut Kemenhub RI memiliki tanggung jawab yang luas, termasuk di antaranya adalah pengelolaan dan pengawasan terhadap kegiatan pelayaran, penerapan kebijakan angkutan laut, serta memastikan terlaksananya prosedur keselamatan pelayaran yang tinggi. Direktorat ini berupaya meningkatkan kinerja transportasi laut nasional, dengan memperhatikan kebutuhan akan efisiensi, keamanan, dan keberlanjutan operasionalnya. Selain itu, Direktorat LLA juga bertanggung jawab untuk menyiapkan regulasi yang dapat mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan dalam bidang transportasi laut.

Meskipun telah ada berbagai kebijakan dan upaya untuk memperbaiki kualitas transportasi laut, namun masih banyak hambatan yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut. Salah satunya adalah masalah pengelolaan infrastruktur pelabuhan yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia (Datep, 2022). Selain itu, Direktorat LLA Kemenhub RI juga menghadapi tantangan dalam hal pengawasan terhadap operator angkutan laut. Banyaknya operator dengan kapasitas dan kualitas yang berbeda, serta rendahnya tingkat kepatuhan terhadap regulasi keselamatan, menjadi masalah yang memperburuk kualitas pelayanan. Hal ini sering kali berdampak langsung pada kepercayaan pengguna jasa transportasi laut, yang pada gilirannya mempengaruhi daya saing sektor ini, terutama dalam menghadapi pasar internasional (Datep, 2022).

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Kualitas pelayanan angkutan laut harus mampu memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi. Menurut Fandy Tjiptono (2017), kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Jika kualitas pelayanan angkutan laut buruk, maka tidak hanya kerugian finansial yang akan dialami oleh perusahaan, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sektor transportasi laut. Sebagaimana dijelaskan oleh Hadi, dkk. (2021), kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta menjadi faktor kunci dalam mempertahankan daya saing di industri transportasi.

Sebagian besar penelitian mengenai kualitas pelayanan angkutan laut lebih berfokus pada aspek teknis dan operasional, namun sedikit yang mengeksplorasi secara mendalam penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam sektor ini. CSI adalah alat yang efektif untuk mengevaluasi berbagai atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dengan pendekatan CSI, perusahaan angkutan laut dapat secara lebih terstruktur mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Sutrisno, dkk, 2023).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk memperbaiki kualitas layanan angkutan laut dalam negeri dengan menggunakan metode CSI untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan bagi operator angkutan laut untuk meningkatkan kinerja mereka, tetapi juga dapat digunakan oleh Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut Kemenhub RI dalam merumuskan kebijakan dan regulasi yang lebih efektif, guna mendorong penyediaan layanan yang lebih baik. Kebijakan berbasis data empiris yang kuat akan memastikan bahwa operator angkutan laut dapat beroperasi sesuai dengan standar pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan (Sutrisno, dkk, 2023).

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memecahkan permasalahan kualitas pelayanan angkutan laut, serta memberikan rekomendasi bagi Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut Kemenhub RI untuk meningkatkan pengawasan dan pembinaan terhadap operator angkutan laut. Hal ini pada akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan pemerintah dalam meningkatkan konektivitas antar pulau dan memastikan distribusi barang serta mobilitas manusia yang lebih lancar di seluruh Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna tentang kenyataan pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner)?
2. Bagaimana harapan pengguna untuk pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner)?
3. Bagaimana perbandingan antara harapan dan kenyataan (*gap analysis*) dari kualitas pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis persepsi pengguna tentang kenyataan pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner).
2. Untuk menganalisis harapan pengguna untuk pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner).
3. Untuk menganalisis perbandingan antara harapan dan kenyataan (*gap analysis*) dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh angkutan laut dalam negeri.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen, khususnya mengenai analisis

kualitas pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner) menggunakan metode *customer satisfaction index*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kepelabuhanan dan transportasi laut.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait, seperti Universitas Negeri Jakarta, sebagai sumber referensi untuk pengembangan ilmu manajemen dan kajian lebih lanjut dalam bidang kepelabuhanan. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan untuk manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan laut domestik dengan lebih memperhatikan faktor kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat memperbaiki efisiensi dan daya saing perusahaan.

