

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari banyak pulau, memiliki pelabuhan yang mendukung pergerakan barang dan orang, serta berperan penting dalam pemanfaatan layanan transportasi laut. Menurut undang-undang No. 12 Tahun 2005 mengenai peraturan angkutan laut, Ditegaskan bahwa pelayaran nasional telah meningkatkan efisiensi operasionalnya dan didesak untuk mendorong dukungan timbal balik di antara para pemangku kepentingan, sehingga membentuk konsorsium armada maritim yang kuat yang dirancang untuk menambah perdagangan antar pulau dan memfasilitasi mobilitas manusia, selain mempromosikan perdagangan internasional. Secara khusus, sehubungan dengan angkutan maritim, disarankan untuk memastikan penyediaan layanan angkutan laut berkualitas tinggi untuk mempercepat kemajuan pembangunan. (Sitanggang, 2020)

Layanan angkutan maritim menghadirkan prospek yang signifikan, terutama mengingat status Indonesia sebagai negara kepulauan yang dikelilingi oleh hamparan samudera yang luas, akibatnya pemerintah telah mengembangkan banyak pelabuhan untuk berfungsi sebagai pusat transportasi laut, sehingga memfasilitasi peningkatan aksesibilitas bagi penduduk. Untuk menjamin hak pengguna jasa, pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 menetapkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Standar ini meliputi pelayanan di terminal maupun di atas kapal, seperti aspek keselamatan yang memadai dan tersedia nya apar, jaket keselamatan (*life jacket*), sekoci sesuai dengan kapasitas penumpang, keamanan penumpang dengan memasang cctv agar tercegahnya tindakann kriminal, keteraturan, kenyamanan , kemudahan, dan kesetaraan. Regulasi ini bertujuan agar penyelenggara jasa angkutan laut memiliki pedoman yang jelas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel.

Fasilitas umum dalam transportasi laut-seperti ruang tunggu, jalur naik ke kapal, toilet, dan ruang akomodasi yang dirancang dengan baik-sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan penumpang. Fasilitas berkualitas tinggi memastikan bahwa semua penumpang, termasuk orang tua dan penyandang disabilitas, dapat naik dan turun dengan aman dan nyaman, yang sangat penting di pelabuhan besar dan kecil di mana aksesibilitasnya dapat sangat bervariasi. Kebersihan, pengaturan ruangan yang efektif, sirkulasi udara yang baik, dan desain interior yang menarik secara langsung memengaruhi kenyamanan yang dirasakan penumpang selama perjalanan, sehingga membuat perjalanan laut lebih menarik dibandingkan dengan moda transportasi lainnya.

Studi menunjukkan bahwa keberadaan dan kualitas fasilitas-fasilitas ini, bersama dengan kualitas layanan dan langkah-langkah keselamatan, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang secara keseluruhan. Selain itu, evaluasi dan peningkatan fasilitas umum secara berkala diperlukan untuk memenuhi standar yang terus berkembang dan harapan penumpang, karena kekurangannya dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan. Fitur-fitur desain universal, seperti jalur landai dan dermaga terapung, sangat direkomendasikan untuk mengakomodasi kebutuhan penumpang yang beragam dan meningkatkan kenyamanan. Singkatnya, investasi dan pemeliharaan fasilitas umum yang memadai sangat penting untuk membuat transportasi laut dapat diakses, nyaman, dan kompetitif, sehingga mendorong lebih banyak orang untuk memilih moda transportasi ini.



Gambar 1. 1 Proses Revitalisasi

Sumber : Dokumentasi, 2025

Berdasarkan observasi di awal banyak terlihat fasilitas umum yang harus di upgrade dan beberapa kapal Pelni yang sudah berusia puluhan tahun dengan kondisi fasilitas yang tidak lagi sesuai dengan standar pelayanan modern. Hal ini tidak hanya memengaruhi kepuasan penumpang, tetapi juga berpotensi menurunkan citra perusahaan di mata publik. KM. Labobar, sebagai salah satu kapal penumpang milik PT Pelni yang melayani rute pelayaran antarpulau di Indonesia, telah melakukan revitalisasi terhadap fasilitas umum cafetarianya. Revitalisasi ini mencakup pembaruan interior, peningkatan kualitas makanan dan minuman, serta perbaikan sistem pelayanan. Upaya ini dilakukan sebagai bagian dari peningkatan standar layanan guna menjawab kebutuhan dan ekspektasi penumpang yang terus berkembang. Namun, sejauh mana revitalisasi ini berdampak terhadap kepuasan penumpang perlu dikaji secara lebih mendalam melalui penelitian yang terukur dan sistematis.

Penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui apakah revitalisasi fasilitas umum cafetaria benar-benar memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang KM. Labobar. Dengan memahami hubungan antara peningkatan fasilitas dan tingkat kepuasan para pelanggan, pihak pengelola kapal dapat melakukan evaluasi dan penyesuaian strategi pelayanan di masa mendatang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan fasilitas serupa di kapal-kapal penumpang milik pelni yang lain dalam rangka meningkatkan daya saing transportasi laut nasional.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latarbelakang diatas, fasilitas cafetaria dinilai kurang nyaman dan tidak menarik. Untuk mengatasi hal tersebut dilakukan nya revitalisasi dengan memperbarui tampilan fisik, kenyamanan tempat duduk, dan pelayanan. Namun sejauh mana revitalisasi tersebut berdampak terhadap kepuasan penumpang belum diketahui secara pasti. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh revitalisasi fasilitas cafetaria terhadap kepuasan penumpang di kapal KM.LABOBAR.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian hanya difokuskan pada penumpang yang telah menggunakan fasilitas cafetaria pasca revitalisasi. Aspek yang dinilai dalam kuesioner mencakup tampilan fisik cafetaria, kenyamanan tempat duduk, suasana ruangan, dan kualitas pelayanan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan utama yaitu: Apakah revitalisasi fasilitas umum cafetaria berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di kapal KM. Labobar ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari revitalisasi fasilitas umum cafetaria terhadap kepuasan penumpang di kapal KM. LABOBAR.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Investigasi komprehensif ini, yang telah dirancang dan dilakukan dengan cermat, diantisipasi untuk menghasilkan keuntungan yang signifikan dan aplikasi praktis bagi banyak pemangku kepentingan yang terkait erat dengan ranah multifaset industri pelayaran, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan proses pengambilan keputusan strategis mereka. Berbagai manfaat yang muncul dari studi ekstensif ini dapat digambarkan dan dikategorikan sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Temuan penyelidikan ini dapat menawarkan panduan untuk kemajuan penyelidikan ilmiah, terutama dalam domain Transportasi Laut. Diantisipasi bahwa hasil penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi dasar untuk studi selanjutnya yang mengeksplorasi beragam subjek penelitian dan menggunakan berbagai pendekatan metodologis. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada paradigma inovatif dalam administrasi fasilitas maritim, terutama mengenai optimalisasi ruang komunal dalam kafetaria onboard.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai alat untuk menilai kinerja perusahaan, sehingga perusahaan dapat menggunakan informasi ini sebagai acuan untuk memperbaiki diri dan meningkatkan efektivitas agar bisa lebih baik fasilitas umum yang tersedia dan melakukan perejmaan kepada kapal penumpang lain milik PT. PELNI untuk mendapatkan ketertarikan para calon penumpang dan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan.
- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang hubungan antara teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dan aplikasi praktisnya di dunia kerja, khususnya di bidang kepelabuhanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu penulis dalam menyelesaikan program studi Sarjana Terapan dan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1).
- c. Bagi Universitas Negeri Jakarta (UNJ), hasil dari penelitian ini bisa menjadi acuan untuk pengembangan ilmu pengetahuan di sektor manajemen, khususnya terkait fasilitas pada kapal penumpang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menambah koleksi referensi di perpustakaan UNJ, yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa/i untuk studi lebih lanjut.