

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini transportasi laut berperan penting dalam dunia perdagangan/ bisnis internasional maupun domestik (nasional). Transportasi laut juga membuka akses dan menghubungkan antar pulau, baik wilayah yang sudah maju maupun masih terisolasi. Sebagai negara kepulauan (archipelago state), negara Indonesia sangat membutuhkan transportasi laut. Sehubungan dengan berkembangnya industri perkapalan diharapkan dapat meningkatkan armada transportasi nasional. Dengan demikian, perekonomian masyarakat di pulau-pulau perbatasan dapat lebih berkembang lagi.

Peranan jasa angkutan terhadap sektor transportasi di kota-kota besar di Indonesia adalah sangat penting, hal ini terlihat dari bertumbuhnya terus usaha sektor transportasi. Dengan pertumbuhan yang makin meningkat terus-menerus maka diperlukan pemeliharaan yang optimal untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna sarana transportasi merupakan jasa angkutan yang dapat di manfaatkan semaksimal mungkin keberadaannya. Dalam kondisi persaingan ketat saat ini, pelayanan yang harus diberikan harus berkualitas dan bermutu serta memberikan kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu, karena transportasi merupakan fungsi perpindahan dari satu tempat ke tempat lain khususnya penumpang.

Dalam bidang transportasi laut nasional PT.PELNI menempati posisi yang sangat strategis yaitu sebagai penyedia jasa pengangkutan penumpang maupun barang yang menghubungkan antar pulau di Indonesia. Sebagai perusahaan nasional PT. PELNI selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Proses layanan kepada penumpang meliputi :

Layanan pre-On board (layanan tiket, embarkasi dan terminal penumpang), layanan On-Board (diatas kapal), dan layanan post On-Board adalah (Debarkasi). Suatu permasalahan yang dihadapi dalam

pelayanan free On-Board dan On-Board adalah pelayanan di terminal penumpang yang merupakan bagian dari seluruh proses layanan kepada pengguna jasa/penumpang. Hal ini jelas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan layanan yang pada akhirnya juga berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Tentunya PT.PELNI harus menyediakan fasilitas yang memadai untuk kepuasan penumpang agar penumpang merasa nyaman dan aman ketika berada di terminal penumpang maupun di atas kapal, selain itu juga harus di dukung sumber daya manusia yang memadai dan tanggap serta fasilitas-fasilitas pelanggan adalah ibarat raja yang selalu dilayani dan dipuaskan dengan berbagai layanan, karena jika tidak, mereka akan meninggalkan perusahaan, jika hal ini terjadi, hal pertama yang akan terjadi adalah penurunan penjualan yang akan menyebabkan penurunan tingkat laba dan lebih tragis lagi adalah perusahaan akan mengalami kerugian. Untuk mewujudkan mutu pelayanan yang baik merupakan salah satu tantangan yang harus di hadapi oleh PT.PELNI. berbagai kendala baik yang bersifat internal maupun eksternal juga harus diatasi, hal terpenting yang perlu diperhatikan adalah bagaimana tingkat pelayanan memuaskan pelanggan dan perusahaan dapat terus berkembang.

Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut pemerintah indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai, terutama di bidang transportasi laut. Mengingat pulau-pulau di indonesia sebagian besar di hubungkan melalui perairan, hal ini menunjukkan bahwa perhubungan laut memegang peranan penting dalam sisitem transportasi nasional.

Pengangkutan penumpang merupakan bagian penting dari bisnis transportasi laut, disamping pengangkutan cargo. Untuk itu pemerintah khususnya PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) telah menyediakan berbagai armada laut yang terdiri dari kapal penumpang, salah satunya adalah KM Gunung Dempo yang beroperasi di seluruh nusantara dengan trayek atau rute **Surabaya, Tanjung Priok, Makassar, Ambon, Biak, Sorong dan Jayapura** memiliki kapasitas dan terdiri dari beberapa kelas :

kelas 1A yang berkapasitas 72 penumpang, kelas 1B yang berkapasitas 24 penumpang dan kelas ekonomi berkapasitas 1.487 penumpang.

Sehingga dengan demikian pelaksanaan angkutan kapal laut dapat lebih terencana dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh bagian operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia. Adapun data primer PT Peln pada tahun 2016 sebagai berikut :

NO	Uraian	Data Operasi KM Gunung Dempo
		2016
1	Unit	1 unit
2	Frekuensi	1 kali keberangkatan
3	Penumpang	712 penumpang

Sumber : PT PELNI

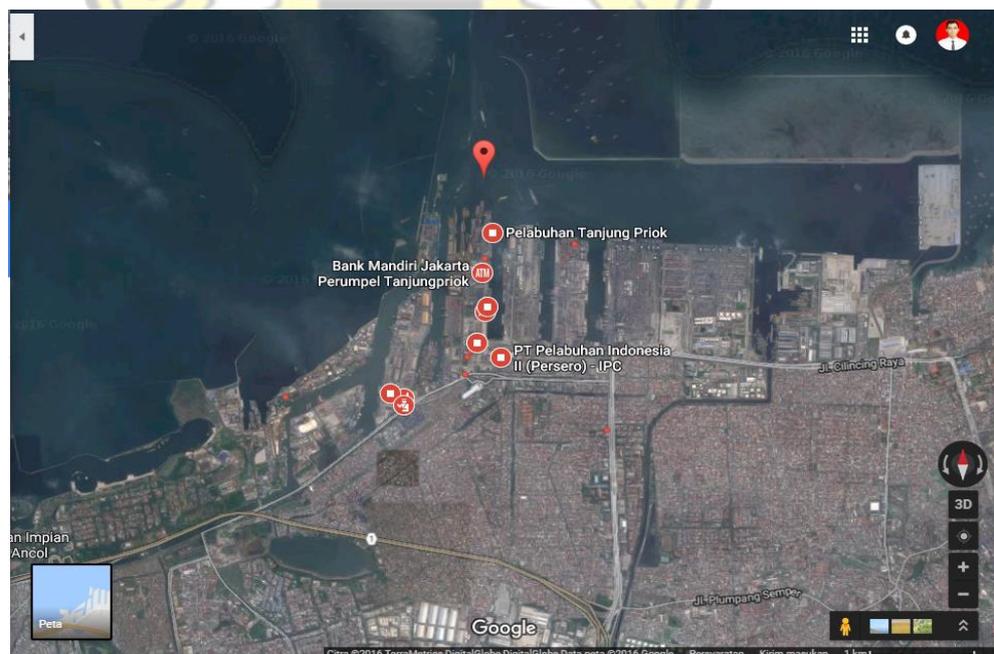
Setiap perusahaan bertujuan agar bisa tetap bertahan dan berkembang, tujuan tersebut hanya dapat dicapai melalui usaha mempertahankan dan meningkatkan laba perusahaan serta melakukan strategi yang mantap agar dapat menggunakan peluang yang ada dalam pemasaran, pelayanan, sampai pada titik kepuasan pelanggan/ penumpang. Untuk itu PT PELNI sedang melakukan berbagai upaya perbaikan diantara memperbaiki kualitas dalam hal kepuasan penumpang. Pada persaingan transportasi dalam hal pelayanan (*service*), harga (*price*), ketepatan waktu keberangkatan (*untime performance*), keselamatan pelayaran (*safety shipping*), kenyamanan (*comfortable*), dan lain sebagainya membutuhkan aktifitas atau kegiatan yang harus dilakukan. Kegiatan tersebut harus dilakukan oleh sumber daya manusia yang benar-benar ahli tentang seluk beluk dunia pelayaran.

Kualitas pelayanan yang berdampak pada citra perusahaan adalah suatu aspek yang saling berkaitan sangat erat. Dimana kualitas yang baik akan memberikan suatu dorongan yang kuat pada pelanggan atau penumpang untuk menjalin sebuah ikatan yang kuat dengan citra perusahaan. Dan dalam pencapaian keuntungan suatu perusahaan baik itu perusahaan penghasil barang ataupun jasa yang berkontribusi bagi hal tersebut

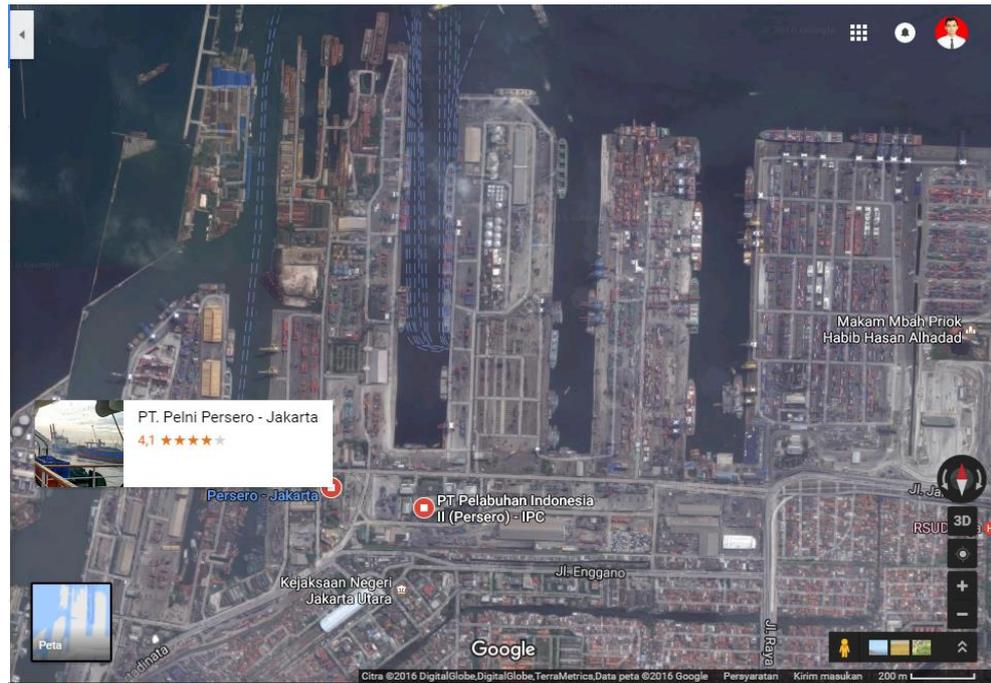
sangatlah penting. Memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan.

Salah satu faktor penting dalam bisnis penyedia jasa adalah mengenai pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri karena sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap kinerja penyediaan jasa secara keseluruhan, dimana dalam jasa, pelayanan adalah apa yang pelanggan beli. Salah satu strategi bersaing agar penjualan suatu penyedia jasa lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan harga sesuai, sehingga konsumen akan merasa puas dan cenderung untuk menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan itu lagi. Karena itu, perusahaan jasa dan ritel jasa harus mempertahankan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang disarankan oleh pelanggan merupakan komponen dari kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan itu sendiri juga sangat penting karena kepuasan pelanggan adalah salah satu dasar kuat bagi terciptanya citra perusahaan yang sangat baik dimata masyarakat.

Berikut adalah denah lokasi pelabuhan tanjung priok dan PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok.



Gambar 1.1 Pelabuhan Tanjung Priok.



Gambar 1.2. Layout PT PELNI (Persero) Cabang Pelabuhan Tanjung Priok.

PT. PELNI merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi laut yang menyediakan sarana dan prasarana transportasi laut dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang beserta barang bawaan penumpang.

Adapun tujuan utama dari PT Pelni ini adalah untuk mengelola dan mengembangkan angkutan laut guna menjamin aksesibilitas masyarakat untuk menunjang terwujudnya wawasan nusantara. PT pelni melaksanakan dengan tidak hanya terbatas melayari rute komersial, tetapi juga melayani pelayaran rute pulau-pulau kecil terluar dan melaksanakan untuk menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayaran jasa angkutan laut, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa pelayaran dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa angkutan laut pelayaran indonesia, misalnya dermaga dan fasilitas lain yang di gunakan oleh PT Pelni yang menggunakan sebagian fasilitas PT.Pelabuhan Indonesia II (Persero) demi untuk bertambat dan untuk memuat angkutan penumpang.

Salah satu pelayanan jasa di bidang angkutan transportasi laut yang dilaksanakan oleh PT. Pelni “Pelayaran Nasional Indonesia” (Persero) adalah khusus untuk melayani penanganan penumpang dan barang bawaannya, yang berfungsi untuk melayani kegiatan dalam bidang jasa angkutan transportasi laut. Sebagai informasi tambahan, saat ini sebagian besar muatan yang diangkut melalui kapal laut dilakukan dengan menggunakan Kapal Penumpang, baik itu kegiatan melayari pulau – pulau rute komersial maupun kegiatan melayani pelayaran rute pulau – pulau kecil terluar.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pelayanan jasa PT. Pelni “Pelayaran Nasional Indonesia” (Persero) cabang Pelabuhan Tanjung Priok. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) cabang Pelabuhan Tanjung Priok pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Kegiatan pelayanan terhadap jasa angkutan laut pada Terminal Penumpang yang berada di Jakarta terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan, sehingga untuk menambah kapasitas dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan laut.

Dengan melihat potensi pengangkutan Penumpang yang mengalami peningkatan pesat setiap tahunnya, maka penulis tertarik untuk meneliti

lebih jauh di bidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) cabang Pelabuhan Tanjung priok.

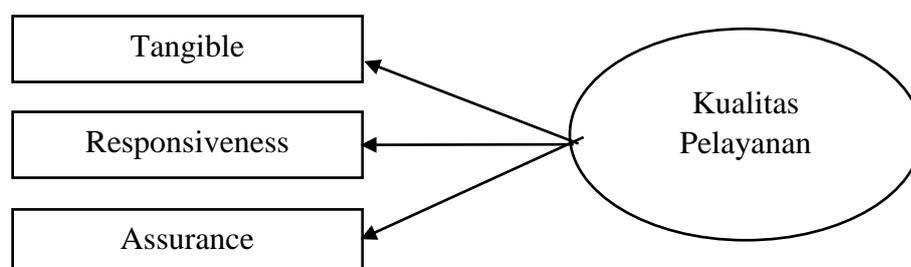
Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal PT. PELNI (Persero) Cabang Pelabuhan Tanjung Priok.**

I.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal PT PELNI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok?
2. Apakah ada variabel yang domain mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal PT PELNI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok ?

I.3 Batasan Masalah

Secara keseluruhan dalam penelitian ini dibatasi bahwa penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian yang meliputi kualitas pelayanan di terminal penumpang dengan tiga dimensi kualitas pelayanan 1.*Tangible* 2.*Responceveness* 3. *Assurance*, dan penelitian ini menggunakan kuisisioner yang di lakukan pada PT PELNI dengan jumlah responden 90 terhadap salah satu armada transportasi milik PT PELNI yaitu kapal penumpang KM Gunung Dempo yang memiliki rute **Surabaya, Tanjung Priok, Makassar, Ambon, Biak, Sorong dan Jayapura.**



I.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Memahami lebih jauh seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan penumpang di terminal PT. PELNI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok.
- b. Memahami variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan laut pada PT. PELNI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
2. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen Kepelabuhanan, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
3. Dengan melakukan penelitian diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I : pendahuluan

Pada bab ini berisikan : latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

2. Bab II : tinjauan pustaka

Pada bab ini berisikan landasan teori, kerangka fikir, dan hipotesis.

3. **Bab III : metode penelitian**

Pada bab ini berisikan : lokasi penelitian, data yang digunakan, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan alat analisis.

4. **Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini berisikan : Mengenai sejarah singkat perusahaan, pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap penumpang. analisis setiap variabel dan uji hipotesis.

5. **Bab V : Penutup**

Meliputi kesimpulan dan saran

