

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, dengan lebih dari 17.000 pulau yang tersebar dari Sabang hingga Merauke (Maritim et al, 2023). Sebagian besar wilayah Indonesia, sekitar dua pertiganya, merupakan wilayah perairan. Kondisi geografis ini menjadikan transportasi laut sebagai salah satu moda transportasi yang sangat penting dalam mendukung mobilitas penduduk dan distribusi barang antarwilayah, terutama di daerah-daerah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh transportasi darat maupun udara. Salah satu bentuk transportasi laut yang banyak digunakan adalah kapal penumpang yang dioperasikan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI). Kapal-kapal PELNI berperan penting dalam melayani mobilitas masyarakat antar pulau dengan menyediakan moda transportasi yang terjangkau, aman, dan nyaman.

Menurut (Saransi & Erlinda, 2024), transportasi laut merupakan salah satu komponen penting dalam jaringan transportasi nasional, khususnya dalam menghubungkan wilayah kepulauan di Indonesia. Dalam konteks ini, Kapal Motor Penumpang (KMP) Sabuk Nusantara 68, yang dioperasikan oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI), memiliki peran vital sebagai sarana transportasi laut antara Kota Padang dan Kepulauan Mentawai. Namun, meskipun kapal ini berfungsi sebagai penghubung utama, masih terdapat berbagai keluhan dari penumpang terkait kualitas pelayanan, terutama pada aspek kebersihan kapal, ketepatan waktu, dan kenyamanan selama perjalanan. Untuk menanggapi hal tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang, serta mengidentifikasi faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan.

Transportasi laut termasuk salah satu bentuk jasa publik yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat Indonesia. Sebagai negara kepulauan, masyarakat sangat bergantung pada transportasi laut untuk melakukan perjalanan antar daerah maupun pengiriman barang. Pelayanan transportasi laut harus memenuhi standar keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keteraturan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi menjaga kepuasan pengguna jasa.

Selain sebagai sarana transportasi, kapal penumpang juga menjadi tempat pelayanan publik karena selama perjalanan penumpang akan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan perusahaan, seperti kamar penumpang, tempat makan, ruang kesehatan, dan fasilitas umum lainnya.

Salah satu armada andalan PELNI adalah KM. Ciremai, yang melayani rute panjang seperti Tanjung Priok - Surabaya - Makassar - Baubau - Ambon - Sorong – Serui - Jayapura. Kapal ini menjadi pilihan masyarakat karena memiliki kapasitas besar, fasilitas memadai, dan jalur pelayaran yang mencakup banyak pelabuhan penting. Namun, di tengah meningkatnya persaingan moda transportasi, baik udara maupun laut, pelayanan kapal penumpang dituntut untuk semakin baik agar dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan penumpang.

Kepuasan penumpang merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan layanan transportasi laut. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterimanya. Dalam konteks pelayaran, kepuasan penumpang mencerminkan sejauh mana pelayanan kapal sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi

ketepatan waktu, kenyamanan, fasilitas, maupun sikap dan tanggapan awak kapal terhadap penumpang.

Dalam upaya mewujudkan kepuasan penumpang guna membangun loyalitas, khususnya pada layanan transportasi penyeberangan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti kualitas layanan, harga, dan kepercayaan. Kualitas layanan memiliki peran penting dalam memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan, serta menjadi dasar dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas penumpang (Bloemer, De Ruyter, & Peeters, 1998). Sebagai salah satu penyedia jasa transportasi laut jarak jauh, peningkatan dan pembenahan kualitas layanan merupakan faktor yang harus terus diutamakan. Agar mampu bersaing dengan kompetitor, perusahaan perlu memahami kebutuhan penumpang secara mendalam, tidak hanya berdasarkan sudut pandang internal perusahaan, tetapi juga dari perspektif penumpang itu sendiri. Selain itu, perusahaan harus secara konsisten menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan yang sudah ada tetap setia, mengingat biaya untuk menarik penumpang baru jauh lebih tinggi dibandingkan dengan mempertahankan penumpang lama (Hill & Knox, 2001).

Namun kenyataannya, masih sering ditemukan keluhan dari penumpang terkait pelayanan kapal. Beberapa penumpang mengeluhkan keterlambatan jadwal keberangkatan, kebersihan kabin yang kurang terjaga, serta respon awak kapal yang belum optimal ketika penumpang menghadapi kendala di kapal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan penumpang dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kepuasan penumpang pada kapal penumpang nasional masih menjadi isu yang perlu diperhatikan. Sebagai contoh yaitu pada Penelitian oleh Yuliani (2022) berjudul *"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di KM. Dobonsolo"* menemukan bahwa kepuasan

penumpang masih dipengaruhi oleh beberapa dimensi pelayanan yang belum optimal. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan penumpang. Namun, aspek daya tanggap (*responsiveness*) dinilai masih rendah karena awak kapal belum cepat dalam menanggapi keluhan penumpang saat perjalanan. Hasil penelitian ini memperlihatkan pentingnya peningkatan kecepatan respon dan komunikasi antara petugas dan penumpang dalam menciptakan pengalaman pelayaran yang memuaskan.

Hasil Penelitian lain oleh Nurdin (2023) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Kapal di PT. PELNI Cabang Makassar*” juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) seperti kebersihan dan kenyamanan kapal menjadi faktor paling menentukan, karena penumpang lebih sensitif terhadap kondisi fasilitas fisik yang mereka gunakan. Nurdin juga menekankan bahwa pelayanan yang tidak konsisten antar awak kapal menyebabkan perbedaan persepsi terhadap mutu layanan, sehingga menurunkan kepuasan dan loyalitas penumpang.

Selain itu, persaingan di bidang transportasi saat ini semakin meningkat, baik antara transportasi laut, udara, maupun darat. Perusahaan pelayaran harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tetap dipercaya oleh masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat menciptakan loyalitas penumpang sehingga mereka bersedia menggunakan kembali jasa perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menjadi penting untuk dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat pelayanan yang telah

diberikan oleh pihak kapal kepada penumpang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT PELNI dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada KM Ciremai. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan transportasi laut.

Adapun data penumpang dari Badan Pusat Statistik Indonesia (2024). Dimana Jumlah penumpang angkutan laut dalam negeri yang berangkat pada April 2024 tercatat 2,1 juta orang atau naik 36,05 persen dibanding Maret 2024. Jumlah barang yang diangkut turun 7,30 persen menjadi 27,7 juta ton. Selama Januari–April 2024, jumlah penumpang mencapai 6,8 juta orang atau naik 10,32 persen dibanding dengan periode yang sama tahun 2023, sementara jumlah barang yang diangkut naik 1,44 persen atau mencapai 114,2 juta ton.

Tiga penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan di kapal penumpang milik PT. PELNI masih perlu dioptimalkan, terutama dalam hal kecepatan tanggap petugas, kenyamanan fasilitas, dan perhatian personal terhadap penumpang. Temuan-temuan tersebut juga menunjukkan bahwa setiap dimensi pelayanan memiliki peran penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Melihat kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian serupa namun berfokus pada KM. Ciremai, yang merupakan kapal dengan rute dan kapasitas besar. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, masih terdapat beberapa keluhan penumpang seperti jadwal yang kurang tepat, fasilitas kamar yang tidak bersih, hingga kurangnya kenyamanan penumpang karena adanya penumpang yang tidak memiliki tiket. Oleh sebab itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengetahui dimensi pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Dalam penelitian ini digunakan model *servqual* versi terbaru yang dikembangkan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020), yang masih

relevan digunakan di bidang jasa transportasi laut. Model ini terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi tersebut mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan dari sisi penumpang.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menganalisis dan menjelaskan seberapa besar pengaruh faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan penumpang di KM. Ciremai, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pihak manajemen PT. PELNI dalam meningkatkan kualitas layanan kapal penumpang di masa mendatang.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul: “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Pada Layanan di KM Cirema.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di KM. Ciremai?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan serta faktor yang paling dominan terhadap kepuasan penumpang di KM Ciremai.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

- a. Menambah wawasan tentang manajemen pelayanan di bidang pelayanan
- b. Menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya
- c. Kontribusi pada pengembangan model kepuasan penumpang

2. Manfaat Praktis :

- a. Memberikan masukan bagi pihak manajemen KM Ciremai agar dapat meningkatkan pelayanan kepada penumpang
- b. Meningkatkan daya saing di industri pelayanan
- c. Meningkatkan loyalitas dan citra positif perusahaan

