

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana harapan penumpang terpenuhi setelah menggunakan layanan kapal. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi penumpang. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang diterima dengan harapan sebelumnya. Jika layanan sesuai harapan, maka penumpang akan merasa puas; sebaliknya, jika layanan tidak sesuai, maka akan timbul ketidakpuasan.

Dalam pelayanan kapal penumpang seperti KM Ciremai, kepuasan penumpang dipengaruhi oleh berbagai hal, antara lain ketepatan waktu keberangkatan, kenyamanan fasilitas, kebersihan ruang kabin, keamanan selama pelayaran, serta sikap awak kapal dalam memberikan pelayanan. Semua aspek tersebut membentuk persepsi keseluruhan penumpang terhadap kualitas pelayanan kapal.

Layanan menurut Lovelock dan Wirtz (2017) adalah aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu melalui perubahan bentuk, kondisi fisik, atau pengalaman pelanggan. Dalam konteks transportasi laut, layanan merupakan keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa, baik yang bersifat berwujud maupun tidak berwujud, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang selama menggunakan jasa transportasi kapal.

Kepuasan penumpang tidak hanya mencerminkan hasil dari pelayanan, tetapi juga menjadi dasar bagi perusahaan untuk menilai keberhasilan operasionalnya. Penumpang yang puas cenderung akan menggunakan kembali jasa kapal tersebut dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan

menjadi tolak ukur penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan terhadap PT PELNI sebagai penyedia layanan transportasi laut nasional.

Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan berperan penting dalam menciptakan loyalitas, memperkuat hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan pelanggan, serta menjadi dasar utama bagi keberhasilan jangka panjang suatu organisasi jasa. Dalam hal ini, KM Ciremai, sebagai salah satu kapal penumpang yang beroperasi di bawah PT PELNI, perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan agar mampu mempertahankan pelanggan dan bersaing dengan penyedia jasa pelayaran lain.

Dalam konteks pelayaran jarak jauh, kepuasan penumpang juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman selama di kapal. Semakin lama waktu tempuh, semakin besar pula kesempatan penumpang menilai pelayanan dari berbagai sisi. Misalnya, dari kebersihan toilet, ketepatan waktu makan, hingga keramahan awak kapal, penyediaan fasilitas penunjang seperti mushola, kantin, dan ruang hiburan, hingga jaminan keselamatan penumpang selama pelayaran. Hal-hal kecil ini sering kali menjadi penentu utama tingkat kepuasan. Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi cuaca dan keterlambatan karena teknis juga dapat memengaruhi persepsi penumpang terhadap layanan. Walaupun faktor tersebut di luar kendali awak kapal, cara petugas memberikan penjelasan dan menangani situasi menjadi hal yang membedakan antara pelayanan yang baik dan buruk.

Kepuasan penumpang juga erat kaitannya dengan loyalitas. Penelitian Lovelock dan Wirtz (2021) menyebutkan bahwa pelanggan yang puas akan lebih mungkin menggunakan kembali layanan yang sama. Artinya, menjaga kepuasan penumpang merupakan investasi jangka panjang yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan pelayaran.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang di KM Ciremai tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan akhir, tetapi juga oleh proses interaksi, kecepatan respon, serta kondisi fasilitas kapal selama pelayaran.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang

1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2020). Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Dalam dunia pelayaran, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan dan keselamatan penumpang.

Pada layanan kapal penumpang, kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari aspek teknis seperti waktu keberangkatan dan keandalan mesin kapal, tetapi juga dari aspek non-teknis seperti keramahan awak, kebersihan, dan kenyamanan. Penumpang menilai pelayanan kapal secara menyeluruh, mulai dari proses naik ke kapal, selama pelayaran, hingga turun di pelabuhan tujuan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di kapal mencerminkan budaya kerja dan profesionalitas seluruh awak kapal.

Terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini membentuk satu kesatuan yang saling berhubungan dalam menciptakan persepsi penumpang terhadap mutu pelayanan. Jika salah satu dimensi tidak berjalan baik, maka kualitas keseluruhan akan menurun.

Kualitas pelayanan juga dapat diukur melalui perbandingan antara harapan dan kenyataan. Misalnya, jika penumpang berharap

jadwal keberangkatan tepat waktu namun kapal terlambat tanpa pemberitahuan, maka penilaian terhadap kualitas pelayanan akan menurun. Sebaliknya, jika keterlambatan disertai informasi yang jelas dan penanganan cepat, penumpang akan tetap merasa puas meskipun terjadi kendala.

Di KM Ciremai, kualitas pelayanan sangat menentukan pengalaman penumpang selama perjalanan. Kapal ini memiliki jumlah penumpang yang besar sehingga koordinasi antar awak dan manajemen waktu menjadi hal penting. Keterlambatan dalam pelayanan, seperti pembagian makan atau kebersihan kamar, akan cepat dirasakan oleh banyak orang dan memengaruhi penilaian umum terhadap pelayanan kapal.

Penelitian oleh Nurdin (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan penumpang di kapal penumpang PELNI. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Dengan demikian, fokus peningkatan pelayanan di kapal seperti KM Ciremai harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan agar mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas penumpang.

a. Kenyamanan

Kenyamanan menjadi salah satu hal yang sangat memengaruhi kepuasan, terutama dalam perjalanan jarak jauh. Penumpang cenderung menilai kenyamanan dari berbagai sisi seperti desain dan kondisi tempat duduk, kondisi suhu dan ventilasi, kebersihan ruangan dan fasilitas di kapal. Seluruh kru yang bekerja di kapal harus mampu menjaga kenyamanan penumpang selama perjalanan, agar lebih mudah memperoleh loyalitas penumpang karena pengalaman positif yang diberikan

b. Keamanan dan Keselamatan

Faktor keamanan dan keselamatan adalah kebutuhan dasar penumpang yang tidak dapat ditawar. Jika penumpang merasa tidak aman, maka tingkat kepuasan mereka akan sangat rendah, meskipun pelayanan lainnya baik. Maka dari itu, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan transportasi harus selalu memperhatikan dan mengevaluasi hal yang masih perlu ditingkatkan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penumpang. Beberapa hal yang memengaruhi persepsi keselamatan yaitu adanya prosedur keselamatan yang jelas, dan dipatuhi, kondisi kapal yang di cek secara rutin, fasilitas keselamatan (alat pemadam, cctv), penanganan situasi darurat atau kecelakaan dengan cepat dan sigap. Rasa aman selama perjalanan tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan jangka panjang terhadap penyedia layanan.

c. Harga Tiket

Harga tiket juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Penumpang cenderung merasa puas apabila harga tiket yang dibayarkan dianggap sebanding dengan pelayanan dan fasilitas yang mereka peroleh. Dengan kata lain, kepuasan dapat muncul Ketika ada kesesuaian antara nilai yang diterima dan biaya yang dikeluarkan. Harga yang terlalu tinggi tanpa diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kekecewaan, sementara harga yang wajar dengan fasilitas yang memadai akan menciptakan persepsi positif terhadap Perusahaan pelayaran. Selain itu, transparansi harga juga penting karena penumpang tidak ingin dikenakan biaya tambahan yang tidak dijelaskan sejak awal, seperti biaya bagasi, makanan, atau fasilitas tertentu.

d. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal menjadi salah satu ukuran penting bagi kepuasan penumpang. Keterlambatan seringkali menjadi sumber ketidakpuasan karena dapat mengganggu jadwal atau rencana perjalanan penumpang. Meskipun factor cuaca dan kondisi laut terkadang tidak dapat dihindari, Perusahaan pelayaran yang mampu mengelola waktu dengan baik, memberikan informasi yang jelas jika terjadi penundaan, dan menawarkan solusi (misalnya kompensasi atau pelayanan tambahan) akan lebih mampu mempertahankan kepuasan penumpang

e. Informasi dan Komunikasi

Pelayanan informasi yang baik juga berkontribusi besar terhadap kepuasan penumpang. Penumpang perlu mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami mengenai jadwal keberangkatan, tujuan, kondisi cuaca, serta fasilitas yang tersedia di kapal. Komunikasi yang efektif baik secara langsung maupun melalui media seperti papan pengumuman, pengeras suara, atau aplikasi digital akan membantu penumpang merasa lebih terlayani dan mengurangi kebingungan selama perjalanan.

2. Layanan Penumpang

Pelayanan diatas kapal khususnya di KM Ciremai mencakup berbagai layanan yang disediakan untuk tetap memastikan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang selama perjalanan laut. Aspek pelayanan di kapal kemudian peneliti bagi kedalam tiga kriteria penilaian, yakni :

a. Pelayanan Makanan dan Minuman

Pelayanan makan dan minuman kepada penumpang di kapal merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan penumpang untuk selalu memastikan kebutuhan dasar selama

perjalanan laut terpenuhi. PT PELNI menyediakan layanan ini dengan standar kualitas yang telah ditentukan agar memastikan semua penumpang dari berbagai kelas mendapatkan makanan yang layak dan higienis

b. Pelayanan Kebersihan Umum

Kebersihan di atas kapal secara keseluruhan menjadi aspek penting untuk menjaga kenyamanan, Kesehatan, serta keselamatan penumpang sepanjang perjalanan. PT. PELNI berkomitmen penuh untuk menjaga kebersihan di seluruh bagian kapal, termasuk kabin penumpang, fasilitas umum, maupun area publik agar tetap terjaga melalui standar kebersihan yang ketat dan tenaga kerja yang terampil dan terlatih.

Kapal juga dilengkapi dengan sarana pendukung kebersihan, seperti tempat sampah di setiap area kapal dengan label pembagian untuk sampah organik dan non-organik, peralatan kebersihan, serta system ventilasi untuk menjaga sirkulasi udara dan kebersihan atmosfer di dalam kapal.

Namun, berbagai upaya perusahaan tidak akan berjalan mulus tanpa kesadaran penumpang. Meskipun petugas kebersihan bertugas membersihkan kapal, penumpang tetap di dorong untuk ikut serta menjaga kebersihan, misalnya dengan membuang sampah pada tempat sampah yang sudah disediakan, menjaga area tidur pribadi, dan tidak membuang sampah ke laut.

c. Pelayanan Kebersihan Kamar Kelas

Layanan kebersihan kamar kelas di kapal PELNI adalah salah satu prioritas utama yang diberikan kepada penumpang kelas 1 dan 2. Tujuannya adalah untuk menjamin kebersihan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang selama pelayaran. Kebersihan kamar kelas dipelihara secara rutin oleh awak kapal dengan standar pelayanan yang ketat. Ini meliputi aspek kamar

mandi pribadi, kabin penumpang, pengganti linen, dan pembersihan AC.

Petugas kebersihan kamar kelas bertanggung jawab untuk melakukan pembersihan secara teratur sesuai jadwal. Persyaratan penumpang mengenai kebersihan kamar juga menjadi prioritas bagi petugas untuk memastikan semua fasilitas di dalam kamar beroperasi dengan baik, serta menyediakan perlengkapan kebersihan tambahan sesuai keperluan.

Kendala yang sering muncul dalam penerapan layanan ini meliputi penumpang yang kurang peduli dalam merawat kebersihan kamar selama perjalanan, lama perjalanan juga menjadi faktor dikarenakan semakin lama perjalanan maka kebersihan kamarpun akan memerlukan perhatian ekstra agar tetap nyaman, serta saat musim liburan pada saat kondisi kapal penuh, petugas harus bekerja lebih optimal.

d. Pelayanan Penumpang Sakit diatas Kapal

Penanganan penumpang sakit merupakan bagian dari layanan kesehatan yang disediakan untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang selama pelayaran. PT PELNI memiliki prosedur yang jelas dalam menangani penumpang yang mengalami masalah kesehatan, baik ringan maupun serius.

Meskipun peralatan kesehatan di kapal tidak selengkap di darat, namun setiap kapal PELNI dilengkapi dengan fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan medis kepada penumpang. Fasilitasnya meliputi tenaga medis, ruang kesehatan atau klinik kapal, obat - obatan dasar, dan alat medis dasar.

Gangguan kesehatan yang paling umum ditangani adalah mabuk laut, demam, flu, gangguan pernapasan, luka ringan dan diare. Namun apabila petugas di kapal tidak dapat menangani

sakit yang memerlukan penanganan lebih lanjut, maka pasien akan dirujuk ke rumah sakit pada pelabuhan tujuan. Evakuasi pasien dapat terhambat apabila sedang terjadi cuaca buruk.

PT PELNI akan terus berupaya meningkatkan layanan kesehatan, seperti menyediakan tenaga medis profesional, menambah persediaan obat – obatan dan alat kesehatan, memberikan pelatihan pertolongan pertama kepada awak kapal, serta memperkuat koordinasi dengan rumah sakit atau lembaga kesehatan di pelabuhan tujuan.

C. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor inti yang umumnya mengacu pada dimensi *service quality* (Servqual). Model *servqual* merupakan alat pengukuran kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam penelitian jasa. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman dkk. (1988) dan terus diperbarui hingga versi terbaru oleh Zeithaml dkk. (2020) yang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan perilaku pelanggan masa kini. Dalam konteks transportasi laut, SERVQUAL tetap relevan karena menilai aspek pelayanan manusiawi dan fisik yang nyata dirasakan oleh penumpang.

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berarti kemampuan kapal dan awak dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu. Pada layanan transportasi laut, *reliability* dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal pelayaran, ketepatan informasi, serta kesesuaian fasilitas yang ditawarkan kepada penumpang. Penumpang menginginkan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya selama menggunakan jasa kapal. Penelitian Yuliani (2022) di KM Dobonsolo menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh kuat terhadap

kepuasan penumpang karena menyangkut kepercayaan publik terhadap pelayanan kapal.

Apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai harapan penumpang, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Sebaliknya, keterlambatan jadwal maupun ketidaksesuaian informasi dapat menimbulkan keluhan dari penumpang.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat serta kesediaan membantu pelanggan ketika menghadapi masalah atau membutuhkan bantuan. Dalam perusahaan jasa, daya tanggap sangat penting karena pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.

Pada transportasi laut, responsiveness terlihat dari kemampuan awak kapal dalam menangani keluhan penumpang, memberikan informasi, serta membantu kebutuhan pelanggan selama perjalanan berlangsung. Awak kapal yang tanggap akan memberikan rasa nyaman dan aman kepada penumpang.

3. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam transportasi laut, assurance sangat penting karena menyangkut keselamatan dan keamanan penumpang selama pelayaran. Penumpang akan merasa nyaman apabila awak kapal mampu memberikan pelayanan secara profesional dan mampu menciptakan rasa aman selama perjalanan.

4. Empati (*Empathy*)

Empathy atau empati merupakan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan secara individu. Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan secara ramah serta penuh perhatian. Dalam pelayanan kapal penumpang, empati dapat terlihat dari sikap awak kapal yang ramah, sopan, serta perhatian terhadap kondisi penumpang. Penumpang akan merasa dihargai apabila mendapatkan perlakuan yang baik dan pelayanan yang humanis selama perjalanan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah segala sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan penumpang, seperti kebersihan kapal, kondisi kabin, toilet, area makan, dan penampilan awak kapal. Bukti fisik menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan setelah pandemi COVID-19 karena masyarakat lebih memperhatikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan.

Kelima dimensi ini saling berkaitan dan bersama-sama menentukan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di KM Ciremai. Apabila semua aspek dijalankan dengan baik dan konsisten, penumpang akan merasa puas serta menilai PT PELNI memiliki standar pelayanan pelayanan yang tinggi dan profesional. Sebaliknya, kelemahan dalam salah satu dimensi pelayanan dapat menurunkan persepsi keseluruhan terhadap kualitas layanan dan berdampak negatif pada kepuasan penumpang. Jika salah satu dimensi menurun, maka keseluruhan penilaian terhadap pelayanan juga akan berkurang.

D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang

Kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang memiliki hubungan yang sangat erat. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa puas pada penumpang, sementara pelayanan yang buruk akan menimbulkan kekecewaan. Menurut Kotler dan Keller (2016),

pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Dalam konteks transportasi laut, pelayanan mencakup seluruh proses interaksi antara penyedia jasa (perusahaan pelayaran dan awak kapal) dengan penumpang, mulai dari pembelian tiket hingga penumpang tiba di pelabuhan tujuan. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan menciptakan persepsi positif, rasa nyaman, serta kepercayaan penumpang terhadap perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Dalam pelayaran, kepuasan penumpang dapat menjadi ukuran keberhasilan operasional kapal. Apabila penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka akan muncul keinginan untuk kembali menggunakan kapal yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan buruk, reputasi kapal akan menurun di mata masyarakat.

Kepuasan penumpang muncul ketika harapan mereka terhadap pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan pelayaran sesuai dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2019), pelanggan akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diterima setara atau melebihi harapan yang terbentuk sebelum mereka menggunakan jasa tersebut. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi penumpang, misalnya keterlambatan jadwal, awak kapal yang kurang tanggap, fasilitas yang kotor, atau ketidakjelasan informasi, maka akan timbul rasa kecewa yang menyebabkan penurunan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap perusahaan.

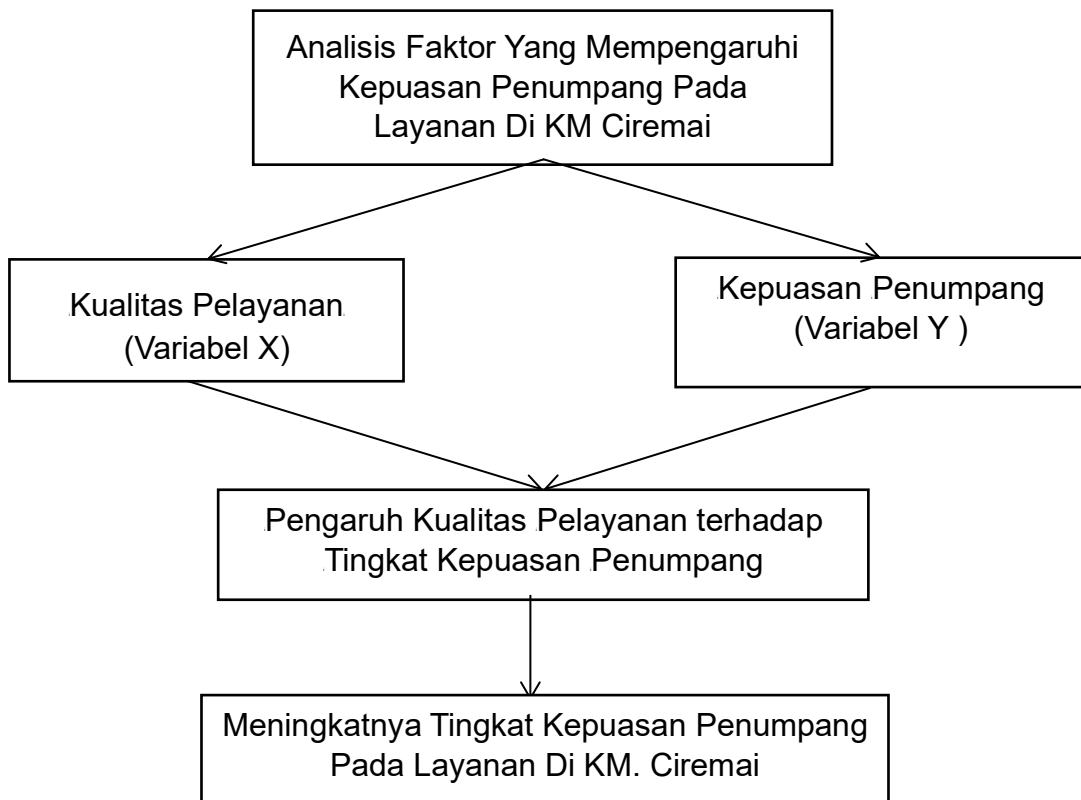
Hubungan antara pelayanan dan kepuasan penumpang juga bersifat strategis karena berdampak langsung terhadap loyalitas pelanggan dan citra Perusahaan. Penumpang yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sehingga

dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap perusahaan pelayaran. Sebaliknya, apabila penumpang merasa tidak puas, mereka bukan hanya berpotensi berpindah ke penyedia jasa lain, tetapi juga dapat menyebarkan persepsi negatif yang berdampak pada penurunan citra perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan merupakan strategi penting yang harus dijalankan PT. PELNI untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas penumpang dalam jangka panjang.

Pelanggan yang merasa puas biasanya akan menunjukkan sikap loyal terhadap perusahaan. Selain menggunakan kembali jasa perusahaan, pelanggan yang puas juga cenderung memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh sebab itu, perusahaan jasa harus terus menjaga kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Dalam era digital saat ini, penerapan sistem pemesanan daring, layanan pelanggan berbasis aplikasi, serta pemanfaatan teknologi untuk memantau kepuasan penumpang juga menjadi faktor yang memperkuat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas penumpang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa loyalitas penumpang kapal sangat bergantung pada seberapa baik perusahaan pelayaran mampu memberikan pelayanan yang konsisten, berkualitas, dan berorientasi pada kebutuhan serta kenyamanan pelanggan.

E. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir 1

F. Hipotesis

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada layanan di KM Ciremai

H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada layanan di KM Ciremai