

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki karakteristik internal sebagai negara kepulauan dan negara maritim dimana perairan merupakan wilayah terbesar sekitar dua pertiga dari keseluruhan wilayah Indonesia. Terdiri atas 17.504 pulau besar dan kecil yang terpisahkan oleh 12 lautan dan 47 selat dengan luas 5,8 juta km<sup>2</sup> yang terdiri atas 2,8 km<sup>2</sup> perairan pedalaman, 0,3 juta km<sup>2</sup> laut teritorial dan 2,7 juta km<sup>2</sup> zona ekonomi eksklusif dengan garis pantai sepanjang 95,181 km. Letak pulau yang terpisah-pisah tersebut mempunyai konsekwensi dibutuhkannya fasilitas transportasi laut yang menjadi bagian penting dalam pertumbuhan ekonomi baik secara regional, nasional maupun internasional. Kondisi ini menyebabkan sektor maritim menjadi sangat strategis bagi Indonesia meliputi aspek ekonomi, hukum dan pertahanan keamanan, lingkungan dan sosial budaya dan pelabuhan sebagai infrastruktur penting dalam membangun ekonomi daerah khususnya pemerataan pembangunan (Yudhistira & Sofiyandi, 2017). Ditegaskan pula oleh Adisasmita (2015) bahwa untuk menghubungkan kegiatan perekonomian antar pulau, diperlukan moda transportasi laut.

Meskipun berperan sebagai infrastruktur penting, beberapa fakta menunjukkan bahwa sektor maritim nasional masih menyisakan beberapa persoalan yang harus diselesaikan. Andriansyah (2015) menyatakan bahwa meskipun transportasi khususnya transportasi laut memiliki peran penting dalam pembangunan di Indonesia, masih tampak diwarnai dengan karakteristik transportasi Indonesia yang dihadapkan pada kualitas pelayanan yang rendah, dan kuantitas atau cakupan pelayanan yang terbatas. Masalah lain menurut, laporan Bappenas (2017), peningkatan peran transportasi laut Indonesia baru mencapai 4% dari seluruh transportasi Indonesia dimana share tersebut sangat kecil untuk sebuah negara kepulauan. Masalah berikutnya ditinjau dari posisi *Global Competitiveness Index* (GCI) Indonesia yang dilakukan oleh *World Economic Forum* terhadap 12 pilar, yaitu (1) institutions pillar, (2) infrastructure pillar,

(3) macroeconomic environment, (4) health and primary education pillar, (5) higher education and training, (6) goods market efficiency, (7) labor market efficiency pillar, (8) financial market development pillar, (9) technological readiness pillar, (10) market size pillar, (11) business sophistication pillar, dan (12) innovation pillar menunjukkan adanya peningkatan meskipun peringkat GCI Indonesia masih di bawah negara Thailand, Malaysian dan bahkan Singapura.

Tabel 1.1

Peringkat *Global Competitiveness Index* (GCI) Indonesia dibanding ASEAN

### Global competitiveness index 2010-2019: Score

Country	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Singapore	54.8	56.3	56.7	56.1	56.5	56.8	57.2	57.1	83.5	84.8
Malaysia	48.8	50.8	50.6	50.3	51.6	52.3	51.6	51.7	74.4	74.6
China	48.4	49.0	48.3	48.4	48.9	48.9	49.5	50.0	72.6	73.9
Thailand	45.1	45.2	45.2	45.4	46.6	46.4	46.4	47.2	67.5	68.1
Russian Federation	42.4	42.1	42.0	42.5	43.7	44.4	45.1	46.4	65.6	66.7
<b>Indonesia</b>	<b>44.3</b>	<b>43.8</b>	<b>44.0</b>	<b>45.3</b>	<b>45.7</b>	<b>45.2</b>	<b>45.2</b>	<b>46.8</b>	<b>64.9</b>	<b>64.6</b>
South Africa	43.2	43.4	43.7	43.7	43.5	43.9	44.7	43.2	60.8	62.4
Philippines	39.6	40.8	42.3	42.9	44.0	43.9	43.6	43.5	62.1	61.9
Vietnam	42.7	42.4	41.1	41.8	42.3	43.0	43.1	43.6	58.1	61.5
India	43.3	43.0	43.2	42.8	42.1	43.1	45.2	45.9	62.0	61.4
Brazil	42.8	43.2	44.0	43.3	43.4	40.8	40.6	41.4	59.5	60.9

### Global competitiveness index 2010-2019: Rank

Country	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Singapore	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1
Malaysia	26	21	25	24	20	18	25	23	25	27
China	27	26	29	29	28	28	28	27	28	28
Thailand	38	39	38	37	31	32	34	32	38	40
Russian Federation	63	66	67	64	53	45	43	38	43	43
<b>Indonesia</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	<b>50</b>
South Africa	54	50	52	53	56	49	47	61	67	60
Philippines	85	75	65	59	52	47	57	56	56	64
Vietnam	59	65	75	70	68	56	60	55	77	67
India	51	56	59	60	71	55	39	40	58	68
Brazil	58	53	48	56	57	75	81	80	72	71

Sumber : (World Economic Forum, 2020)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa ternyata posisi Indonesia masih kalah dibandingkan negara lain di kawasan ASEAN dengan peringkat yang terus menurun pada tiga tahun terakhir dan pada tahun 2019 yang lalu, Indonesia turun lima peringkat dan berada di posisi peringkat ke-50.

Tabel 1.2  
Perbandingan antar Infrastruktur

Kriteria	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2016/2017
Kereta Api	54	44	41	39
<b>Trans. Laut</b>	<b>104</b>	<b>89</b>	<b>77</b>	<b>75</b>
Trans. Udara	89	68	64	62

Sumber : (Bappenas, 2019)

Data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa peringkat indeks konektivitas Indonesia di sektor transportasi khususnya transportasi laut meningkat dari tahun 2012 berada pada peringkat 104 menjadi peringkat 75 pada tahun 2016. Meskipun demikian, peringkat untuk sektor transportasi laut masih berada di posisi paling bawah jika dibandingkan dengan sektor transportasi lainnya.

Hasil survai pendahuluan yang dilakukan di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang (2020) menemukan bahwa masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, yakni pelayanan tepat waktu, nyaman, dan aman. Pelayanan penumpang di pelabuhan dimulai dari pelayanan di tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan di pelabuhan, pelayanan menuju lokasi terminal penumpang, pelayanan di terminal penumpang dan pelayanan menuju pintu masuk kapal. Kondisi terminal penumpang sebagai pintu gerbang masuk dan keluarnya penumpang di pelabuhan Tanjung Emas Semarang dinilai kurang memadai. Kondisi fisik terminal penumpang di pelabuhan, rata-rata berusia tua, kurang terawat dengan cat yang sudah kusam, dan fasilitas umum yang tersedia tidak terjaga kondisinya (Anggrahini, 2014). Fenomena tersebut yang seringkali muncul yang menimbulkan permasalahan terhadap kepuasan penumpang kapal. Oleh sebab itu, pelabuhan sebagai salah satu produk jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau konsumennya agar dapat bersaing di pasar global. Peningkatan mutu atau aktivitas proses yang dilakukan di pelabuhan perlu

dilakukan pengendalian untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan jasa pelabuhan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Selain fenomena empiris yang diperoleh dari survai pendahuluan, hasil kajian penelitian terdahulu menemukan masih adanya perbedaan hasil-hasil penelitian terdahulu terkait variable yang menjelaskan kepuasan konsumen.

Tabel 1.3  
Research Gap

Pengaruh Variabel	Sumber Penelitian	Temuan
Kualitas teknikal → kepuasan	Rengkung, Frangky., Mintarti Rahayu & Ananda Sabil Hussein (2017); Sagala, Osner., Lelo Sintani & Roby Sambung (2014); Yuliana, Ulfah (2014); Hidayat, Rachmat (2012); Dekanawati, Vivid & Supartini (2019)	Kualitas teknikal berpengaruh <b>positif signifikan</b> terhadap kepuasan
	Hayati, Nur & Arni Siti Mahmudah (2016)	Kualitas teknikal berpengaruh <b>negatif tidak signifikan</b> terhadap kepuasan
	Aprianto, Tri Wahyudi (2016)	Kualitas teknik berpengaruh <b>positif tidak signifikan</b> terhadap kepuasan
Kualitas fungsional → kepuasan	Rengkung, Frangky., Mintarti Rahayu & Ananda Sabil Hussein (2017); Sagala, Osner., Lelo Sintani & Roby Sambung (2014); Yuliana, Ulfah (2014); Hidayat, Rachmat (2012); Dekanawati, Vivid & Supartini (2019)	Kualitas fungsional berpengaruh <b>positif signifikan</b> terhadap kepuasan
	Hayati, Nur & Arni Siti Mahmudah (2016)	Kualitas fungsional berpengaruh <b>positif tidak signifikan</b> terhadap kepuasan
	Aprianto, Tri Wahyudi (2016)	Kualitas fungsional berpengaruh <b>negatif signifikan</b> terhadap kepuasan

Sumber: Disarikan dari berbagai penelitian untuk studi ini, 2020

Berdasarkan uraian diatas maka Skripsi ini mengangkat judul mengenai **“ANALISIS PENGARUH FASILITAS, HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL DI PT. DHARMA LAUTAN UTAMA SEMARANG (Studi pada Penumpang Kapal PT. Dharma Lautan Utama Semarang)”**. Diharapkan setelah mengetahui pengaruh kualitas fungsional dan teknikal yang ada di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dapat digunakan sebagai rujukan untuk merumuskan strategi dan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal di PT. Dharma Lautan Utama Semarang?
2. Apakah faktor harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal di PT. Dharma Lautan Utama Semarang?
3. Apakah kualitas pelayanan keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal di PT. Dharma Lautan Utama Semarang?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

### **1.3.1 Tujuan**

Berangkat dari fenomena empiris terkait kepuasan penumpang kapal di PT. Dharma Lautan Utama Semarang dan temuan terkait research gap dari hasil-hasil penelitian terdahulu maka dirumuskan tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang kapal di PT. Dharma Lautan Utama Semarang
2. Untuk menganalisis pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang kapal di PT. Dharma Lautan Utama Semarang
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keseluruhan terhadap kepuasan penumpang kapal di PT. Dharma Lautan Utama Semarang

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori - teori yang diperoleh dibangku kuliah dan mengaplikasikannya dengan kenyataan yang ada serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah – masalah yang terjadi dalam perusahaan khususnya penanggulangan bongkar muat.

2. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademi (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI SEMARANG berkaitan dengan fasilitas, harga tiket dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan, penulis ini di susun sistematis kedalam tiga bab, yaitu :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, Perumusan masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Pembatasan Masalah, Sistematika Penulis.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka dan Penelitian terdahulu, sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka, hipotesis, kerangka pemikiran dan diagram alur penelitian.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian berisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, tahapan kegiatan penelitian.

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang deskripsi penelitian, analisis data dan pembahasan, serta implikasi manajerial.

## BAB 5 PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN