

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut (sungai dan sebagainya) seperti halnya sampan atau perahu yang lebih kecil. Kapal biasanya cukup besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci. Sedangkan dalam istilah Inggris, dipisahkan antara ship yang lebih besar dan boat yang lebih kecil. Secara kebiasaannya kapal dapat membawa perahu tetapi perahu tidak dapat membawa kapal. Ukuran sebenarnya dimana sebuah perahu disebut kapal selalu ditetapkan oleh undang-undang dan peraturan atau kebiasaan setempat.

Berabad-abad kapal digunakan oleh manusia untuk mengarungi sungai atau lautan yang diawali oleh penemuan perahu. Biasanya manusia pada masa lampau menggunakan kano, rakit ataupun perahu, semakin besar kebutuhan akan daya muat maka dibuatlah perahu atau rakit yang berukuran lebih besar yang dinamakan kapal. Bahan-bahan yang digunakan untuk pembuatan kapal pada masa lampau menggunakan kayu, bambu ataupun batang-batang papyrus seperti yang digunakan bangsa mesir kuno kemudian digunakan bahan bahan logam seperti besi/baja karena kebutuhan manusia akan kapal yang kuat. Untuk penggeraknya manusia pada awalnya menggunakan dayung kemudian angin dengan bantuan layar, mesin uap setelah muncul revolusi Industri dan mesin diesel serta Nuklir. Beberapa penelitian memunculkan kapal bermesin yang berjalan mengambang di atas air seperti Hovercraft dan Ekranoplane. Serta kapal yang digunakan di dasar lautan yakni kapal selam. Berabad abad kapal digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang sampai akhirnya pada awal abad ke-20 ditemukan pesawat terbang yang mampu mengangkut barang dan penumpang dalam waktu singkat maka kapal-pun mendapat saingan berat. Namun untuk kapal sampai saat ini masih memiliki

keunggulan yakni mampu mengangkut barang dengan tonase yang lebih besar dibandingkan dengan pesawat terbang sehingga lebih banyak didominasi kapal niaga dan tanker sedangkan kapal penumpang banyak dialihkan menjadi kapal pesiar seperti Queen Elizabeth dan Awani Dream.

Perkembangan dunia bisnis saat ini sangat mengalami peningkatan yang sangat pesat baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Untuk bisa meraih keberhasilan atau keunggulan dalam persaingan maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi segala kebutuhan dan kepuasan konsumennya dengan berbagai cara dan strategi sesuai dengan jasa atau produk yang ditawarkan. Dewasa ini seiring dengan berkembangnya bidang teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat merubah pola kehidupan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan yang kompleks. Pada dasarnya kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada barang tetapi juga pada kebutuhan jasa. Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan para konsumennya.

Pelayanan jasa harus dapat memuaskan segala kebutuhan dan keinginan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa tidak terlepas dari produsen atau penyedia jasa dan konsumen itu sendiri. Jasa yang diberikan akan bermanfaat jika jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumennya. Dengan memenuhi atau memberikan fasilitas dan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen maka tujuan perusahaan dapat tercapai. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang di terima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi, tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mengurangi biaya kegagalan pemasaran dan meningkatkan reputasi bisnis.

Dalam jasa transportasi laut ini kepuasan pelanggan juga merupakan bagian dari tujuan perusahaan yang harus dipenuhi guna untuk mempertahankan pelanggannya. Pelanggan merupakan aset berharga yang harus disimpan dengan baik (Nurmalasari et al., 2018:78). Keberadaan perusahaan yang berorientasi bisnis adalah kinerja kegiatan bisnis yang akan

mengalir dari perusahaan ke pelanggan sasaran yang teridentifikasi melalui penyediaan paket yang memuaskan kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Kepuasan kebutuhan masing-masing pelanggan dengan demikian memberikan ruang bagi peluang untuk mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan untuk perlindungan berkelanjutan (Masitoh et al., 2017:94). Hal ini menjadi alasan untuk diteliti lebih lanjut. Hal lain yang menjadi variabel pengamatan adalah persepsi nilai pelanggan.

PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur yang merupakan perusahaan operator kapal cepat 'Express Bahari' yang telah melayani masyarakat Indonesia sejak tahun 1990 diseluruh perairan Indonesia. Menunjang perekonomian nasional dan industri pariwisata angkutan laut sangatlah penting dan sebagai infrastruktur sarana transportasi yang tidak akan pernah tergantikan. Seperti yang kita ketahui, Indonesia memiliki banyak sekali pulau, dan lebih dari 50% wilayah Indonesia tersebut terdiri dari laut. Maka untuk kelancaran angkutan, khususnya untuk penumpang keseluruhan wilayah Indonesia menjadi tugas yang tidak mudah, baik bagi pemerintah maupun swasta. Inilah yang menjadi inspirasi kami untuk membangun sebuah pelayaran nasional yang dibutuhkan masyarakat yang ingin bepergian keseluruhan wilayah Indonesia dengan cepat dan tepat waktu.

Nama "PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur" inipun dipilih agar dapat mewakili maksud dan tujuan utama kami untuk mendukung perekonomian dan industri pariwisata guna mencapai kesejahteraan masyarakat. Kata "Sakti", yang berartikan "kuat" atau "jaya" mewakili kepercayaan diri kami untuk berlayar di laut Indonesia, sedangkan "Inti Makmur" mengartikan agar semua pihak yang terlibat didalam perusahaan ini, baik pendiri, karyawan maupun masyarakat pengguna jasa juga dapat merasakan kemakmuran yang dihasilkan. Dari awal berdirinya perusahaan ini, PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur memiliki komitmen tinggi pada keselamatan dan pencegahan pencemaran lingkungan, dengan berdirinya pelayaran ini harapannya agar dapat memberikan manfaat dan nilai lebih bagi semua lapisan masyarakat. Keselamatan terhadap penumpang dan layanan

kenyamanan dalam pelayaran akan terus dilakukan secara terus menerus dengan cara meningkatkan kualitas armada dan sumber daya manusianya. Dengan melakukan perawatan rutin terhadap armada-armada yang tersebar di seluruh Indonesia juga tidak lupa lebih meningkatkan sumber daya manusianya, yang dilakukan dengan cara pemberian pelatihan yang berkesinambungan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkarakter dan dinamis.

Pada 25 Desember 1990, perusahaan didirikan dengan nama PT. Sakti Inti Makmur oleh tiga bersaudara yaitu Kalim Halim, Sukardi Halim, dan Kurmin Halim, S.H. Awalnya perusahaan hanya mengoperasikan satu armada, dengan nama KM. Express Bahari yang beroperasi pada rute Palembang – Muntok, Dengan kantor utama yang terletak di Jln. Mayor Memet Sastrawijaya Boombaru, Palembang. Pada tahun 1991 Menambah satu armada dengan nama KM. Express Kita dan pada tahun 1992 Menambah satu armada lagi dengan nama KM. Express Pertama. Kemudian pada tahun 1996 juga Menambah kembali satu armada dengan kapasitas penumpang yang lebih besar dan lebih cepat dengan nama KM. Express Bahari 5. Dan pada tanggal 1999 Penambahan armada kembali dilakukan, dengan armada yang lebih besar, aman, dan nyaman yang bernama KM. Express Bahari 8 yang dilengkapi dengan peralatan navigasi dan peralatan keselamatan yang lebih modern.

Semakin majunya teknologi pada tahun 2000 dengan melihat perkembangan perusahaan yang cukup pesat di bidang transportasi laut khususnya angkutan penumpang, maka pada tanggal 11 November 2000, PT. Sakti Inti Makmur berubah nama menjadi PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur. Perubahan nama ini ditujukan untuk membuktikan bahwa perusahaan berniat dan bersungguh-sungguh dalam bidang pelayaran, khususnya transportasi laut. Tahun 2001, Pada tahun ini, PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur menambah lagi satu armada baru yang diberi nama KM. Express Bahari 10. Pada tahun 2003 Penambahan kembali dua armada baru dengan nama KM. Express Bahari 11 dan KM. Express Bahari 12. Tahun 2004 Didirikannya anak perusahaan baru dengan nama PT. Sukses Bahari

Nusantara, sebuah perusahaan galangan perkapalan yang berlokasi di Tanjung Pinang, Riau. Dan kembali menambah tiga armada baru yaitu KM. Express Bahari 13, KM. Express Bahari 1B, dan KM. Express Bahari 2B.

Tahun 2005 PT. Sukses Bahari Nusantara memproduksi dua kapal baru yang diberi nama KM. Express Bahari 3B dan KM. Express Bahari 5B. Tahun 2006 KM. Express Bahari 8B secara resmi dioperasikan di rute Gresik - Bawean, dan di tahun yang sama KM. Express Bahari 9B juga resmi dioperasikan di wilayah Bangka Belitung menggantikan KM. Express Bahari 3B. Pada tahun 2007 Anak perusahaan, PT. Sukses Bahari Nusantara berhasil menyelesaikan satu unit kapal baru yang diberi nama KM. Express Bahari 1C yang kemudian dioperasikan di wilayah Manado dan diikuti dengan pembukaan cabang di Manado. Tahun 2008 Pembukaan serta pengoperasian kapal pada rute Gorontalo - Pagimana, dengan penggunaan armada KM. Express Bahari 1B yang berkapasitas 185 penumpang kemudian diikuti dengan pembukaan cabang di wilayah Aceh, dengan rute Aceh - Sabang dengan KM. Express Bahari 3C sebagai pilihan armadanya. Tahun 2009 Penambahan armada baru dengan nama KM. Express Bahari 2C yang dioperasikan di wilayah Pontianak dengan rute Pontianak - Ketapang, dan dilanjutkan dengan pembukaan rute baru yaitu Kalianget - Kangean. Tahun 2011 PT. Sukses Bahari Nusantara memulai proyek baru yaitu membangun kapal dengan bahan dasar aluminium, dengan tujuan untuk meningkatkan aspek keselamatan kapal dan penumpang itu sendiri.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa – Jepara terhitung jumlah penumpang pada periode januari 2020 adalah sebesar 2162 penumpang, periode february 2020 adalah 468 penumpang, periode maret 2020 adalah 2055 penumpang dan periode September 2020 adalah 839 penumpang, maka terhitung dengan keseluruhan jumlah penumpang pada periode januari,february,maret dan september adalah sebesar 5.524 penumpang yang terdaftar *check-in* pada tahun 2020, (PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur). Dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari, apakah

kualitas pelayanan, fasilitas pelabuhan dan harga tiket akan mampu mendukung atau meningkatkan kepuasan penumpang yang optimal pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara. Hal inilah yang menimbulkan pertanyaan bagi peneliti dan menjadikan alasan yang mendorong untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelabuhan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kmc. Express Bahari 6f (Study Kasus Pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Rute Karimun Jawa - Jepara).

1.2. Rumusan Masalah

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan pembahasan guna untuk meningkatkan kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari, yakni faktor kualitas pelayanan, fasilitas pelabuhan dan harga tiket ini akan mampu meningkatkan kepuasan penumpang yang optimal pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis merumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara?
- b. Apakah fasilitas pelabuhan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara?
- c. Apakah harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara?

1.3. Tujuan dan Kegunaan

1.3.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara.
- b. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas pelabuhan terhadap kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara.
- c. Untuk menganalisis pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang pada kapal Express Bahari rute Karimun Jawa - Jepara.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di lapangan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan, dan juga untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Jurusan Transportasi di Universitas Maritim Amni Semarang. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai input atau bahan masukan untuk menentukan kebijakan - kebijakan yang akan diambil dimasa yang akan datang.

b. Bagi Universitas Maritim Amni Semarang

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i Universitas Maritim Amni Semarang.

c. Bagi Perusahaan

Memberikan inspirasi pada perusahaan agar dapat memberikan pelayanan prima yang terbaik dan semaksimal mungkin pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur.

d. Bagi Pembaca

Sebagai referensi lebih lanjut dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran - pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat menambah informasi bagi mahasiswa Universitas Maritim Amni Semarang.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan dalam tiga bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang kepuasan penumpang, kualitas pelayanan, fasilitas pelabuhan dan harga tiket, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil penelitian yang telah dianalisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian ini akan dibahas secara mendalam untuk mengetahui sebesar apa pengaruh variabel yang digunakan menganalisis penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.

