

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan atau sebagai negara maritim, sehingga peranan pelayanan sangat penting bagi suatu kehidupan sosial, ekonomi, pemerintah, pertahanan / keamanan, dan sebagainya. Selain itu, bidang kegiatan pelayaran sangat luas yang meliputi angkutan penumpang, angkutan barang, penjaga pantai, hidrografi, serta masih banyak lagi jenis kegiatan pelayaran lainnya.

Sebagai suatu negara kepulauan yang mempunyai lebih dari 3.700 pulau dan wilayah pantai sepanjang 80.000 km atau dua kali keliling dunia melalui katulistiwa, angkutan pelayaran sangat diperlukan untuk untuk dapat menghubungkan antar satu pulau dengan pulau yang lain juga dengan satu pelabuhan dengan pelabuhan lain.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah terbagi menjadi dua yaitu urusan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Salah satu urusan pemerintah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar adalah perhubungan, sehingga sektor transportasi dikenal sebagai salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan penumpang berkembang demikian dinamis serta berperan di dalam menunjang pembangunan di bidang politik, ekonomi, sosial budaya, maupun pertahanan keamanan. Pertumbuhan sektor ini akan tercermin dalam perkembangan ekonomi secara langsung sehingga transportasi dapat dilihat dari kemampuannya untuk menunjang serta mendorong peningkatan ekonomi nasional, regional dan lokal, dalam stabilitas politik termasuk dalam mewujudkan nilai-nilai sosial dan budaya yang diindikasikan melalui berbagai indikator transportasi antara lain: kapasitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas keterjangkauan, beban politik dan utilisasi.

Kebutuhan terhadap jasa transportasi laut sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Hal tersebut dapat dirasakan manfaatnya di semua sektor perdagangan karena transportasi laut memiliki kelebihan dalam pengangkutan jika dibandingkan dengan transportasi lainnya. Selain itu, transportasi ini juga dapat memuat barang dan / penumpang yang lebih banyak dan tarifnya juga relatif lebih murah. Dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam pemerataan dari hasil pembangunan, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa untuk meningkatkan ketahanan Nasional untuk mewujudkan wawasan nusantara.

Namun, selain tingginya aktivitas penyeberangan kapal ini tidak diimbangi dengan pelayanan armada kapal secara maksimal dan intensif. Selain itu pada pelabuhan penyeberangan lemar, terdapat fenomena-fenomena negatif dalam hal pemberian pelayanan. Sebagai contoh yang pertama adalah mengenai seringnya terjadi ketidaktepatan waktu dalam keberangkatan kapal, kadangkala kapal berangkat lebih awal namun terkadang pula kapal berangkat lebih lama dari jadwal seharusnya sehingga penumpang seringkali terlalu lama menunggu untuk diberangkatkan dan atau terlambat ketinggalan kapal, hal ini tentunya membuat calon penumpang menjadi kecewa.

Selain itu, terdapat pula kesenjangan antara harapan masyarakat dengan fenomena yang terjadi di lapangan, sebagai contoh, pihak pengelola pelabuhan akan memberikan pelayanan publik tanpa adanya nepotisme akan tetapi yang terjadi di lapangan masih banyak terdapat praktik nepotisme, dimana apabila calon penumpang yang mempunyai keluarga atau kenalan yang bekerja sebagai petugas di pelabuhan akan diutamakan dan diberikan tempat kelas eksekutif.

Di Pelabuhan lemar ini juga masih banyak ditemukan calo-calo tiket yang menjual harga tiket lebih mahal dari harga yang ditetapkan. Para calo ini biasanya berada di gerbang masuk pelabuhan, menjajakan tiket kapal dengan cara mencegah calon penumpang untuk masuk ke dalam pelabuhan, hal ini membuat calon penumpang merasa menjadi terganggu.

Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara sementara dengan beberapa penumpang yang menggunakan jasa angkutan penyeberangan, banyak pelanggan

yang merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan, terutama pada fasilitas yang diberikan kepada calon penumpang angkutan penyeberangan, fasilitas yang diberikan masih kurang dari yang diharapkan masyarakat, terutama pada kelas ekonomi, fasilitas yang diberikan kepada calon penumpang seperti, kursi untuk tempat istirahat kurang nyaman, tidak adanya AC yang diberikan pada kelas tersebut, kamar mandi yang kurang memadai, ruang tunggu yang diberikan kurang layak, sehingga pelanggan merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Ketidakhnyamanan pelanggan ini harus segera diatasi dan diperbaiki. Karena jika dibiarkan maka akan merusak citra pelayanan yang diberikan perusahaan. Pada akhirnya pelanggan dikhawatirkan akan pindah ke perusahaan pesaing. Kemudian menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan sehingga membuat pelabuhan menjadi sepi penumpang.

Dari uraian atau penjelasan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL PENYEBERANGAN PADA KAPAL FERRY (RO-RO) LINTAS LEMBAR- PADANG BAI”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap angkutan penyeberangan?
2. Apakah variabel ekonomis dan efisien mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap angkutan penyeberangan?
3. Apakah variabel ketersediaan fasilitas mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap angkutan penyeberangan?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh faktor variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang terhadap angkutan penyeberangan.
2. Menganalisis pengaruh faktor variabel ekonomis dan efisien terhadap kepuasan penumpang terhadap angkutan penyeberangan.
3. Menganalisis pengaruh faktor variabel ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang terhadap angkutan penyeberangan.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui peyanan jasa pada perusahaan pelayaran terhadap penumpang kapa penyeberangan. Seperti peningkatan pelayanan bagi penumpang orang maupun barang, dari segi sarana dan pra sarana, yang bertujuan unuk meningkatkan atau memberikan kepuasan terhadap penumpang kapal penyeberangan.

##### **2. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademi (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI SEMARANG berkaitan dengan pelayanan jasa perusahaan pelayaran terhadap penumpang.

##### **3. Bagi Pembaca**

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

## **1.4 Sistematika Penulisan**

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka dan penelitian terdahulu bukti tentang penjelasan rumus, sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka, hipotesis, kerangka pikir, dan alur pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

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

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

### **BAB V PENUTUP**

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

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**