

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pelabuhan merupakan infrastruktur penting dalam perekonomian Indonesia, terutama dalam aktivitas perdagangan dan logistik. Pelabuhan Tanjung Priok sebagai salah satu pelabuhan terbesar di Indonesia, memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran distribusi barang dan jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas dan layanan di pelabuhan ini dapat memberikan dampak besar terhadap perekonomian nasional. Fasilitas dan layanan yang baik di pelabuhan dapat membantu mengurangi biaya logistik, mempercepat proses bongkar muat, serta memastikan keamanan dan kelancaran arus barang.

Salah satu fungsi utama pelabuhan adalah sebagai tempat embarking dan disembarking penumpang, sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Dalam fungsinya tersebut, pelabuhan diwajibkan untuk melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang terkait dengan kebutuhan orang-orang yang akan melakukan perjalanan menggunakan angkutan laut. Oleh karena itu, pelayanan yang optimal dan berkualitas harus diberikan kepada penumpang.

Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok, sebagai salah satu pelabuhan tersibuk di Asia Tenggara, memainkan peran sentral dalam mendukung perdagangan internasional dan ekonomi nasional. Aliran barang impor dan ekspor yang besar dan kompleks membuat pelabuhan ini menjadi simpul vital dalam rantai pasokan global. Dalam konteks ekonomi yang terus berkembang dan persaingan yang semakin meningkat, penting bagi pelabuhan ini untuk memastikan kualitas fasilitas dan layanan yang optimal guna memenuhi harapan dan kebutuhan pemangku kepentingan. kapal-kapal domestik penumpang memiliki peran krusial dalam memfasilitasi konektivitas dan mobilitas penduduk, serta perdagangan dalam negeri. Pelabuhan Tanjung Priok, sebagai salah satu pelabuhan tersibuk di Indonesia, menjadi gerbang penting bagi transportasi laut dan kapal-kapal domestik penumpang. Tanjung Priok, yang terletak di Jakarta, merupakan pusat ekonomi dan aktivitas maritim di Indonesia. Pelabuhan ini tidak hanya melayani perjalanan kapal-kapal kargo, tetapi juga menjadi titik awal atau tujuan bagi banyak kapal

domestik penumpang yang menghubungkan Jakarta dengan berbagai pulau di Indonesia.

Kepuasan penumpang merupakan tujuan utama dalam memberikan pelayanan bagi perusahaan penyedia jasa. Hal ini terjadi karena pengalaman bertransaksi dengan perusahaan dapat memberikan kesan positif pada penumpang dan mempengaruhi kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Pengalaman menggunakan produk juga dapat mempengaruhi kepuasan penumpang dan sikap mereka selanjutnya. Meningkatkan kepuasan penumpang memiliki dampak positif seperti meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi biaya akuisisi, dan meningkatkan nilai bisnis perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk fokus pada upaya meningkatkan kepuasan penumpang guna menciptakan hubungan jangka panjang yang sukses dengan penumpang (Fakhrudin, 2021).

Kepuasan penumpang yang dihasilkan dari fasilitas dan kualitas layanan di pelabuhan dapat mempengaruhi reputasi pelabuhan tersebut. Reputasi yang baik dapat membawa dampak positif terhadap persepsi pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas mereka, serta dapat menarik investasi dan kerja sama lebih lanjut. Semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya keberlanjutan, pelabuhan-pelabuhan di seluruh dunia perlu beradaptasi dengan standar keberlanjutan yang lebih tinggi. Penelitian ini dapat melihat bagaimana peningkatan fasilitas dan kualitas layanan di pelabuhan Tanjung Priok dapat mencerminkan komitmen terhadap praktik berkelanjutan dan dampaknya pada persepsi penumpang.

Fasilitas pelabuhan yang modern dan efisien, seperti dermaga yang dapat menampung kapal besar, area pergudangan yang aman dan terkendali, serta infrastruktur penunjang lainnya, menjadi faktor utama dalam memastikan kelancaran proses bongkar muat dan distribusi barang. Di sisi lain, kualitas layanan yang mencakup efisiensi operasional, kecepatan layanan, interaksi yang baik dengan petugas pelabuhan, dan aksesibilitas informasi, memiliki dampak langsung pada persepsi dan kepuasan penumpang.

Sebagai lembaga penyedia fasilitas jalur laut, pelabuhan memiliki misi untuk menghubungkan daerah satu dengan daerah lainnya. Oleh karena itu, penting bagi pelabuhan untuk mempermudah proses bongkar muat barang dan jasa. Pelabuhan berperan sebagai pintu gerbang dan penghubung antar daerah, pulau, dan

bangsa, yang dapat mendorong perkembangan daerah sekitarnya (Fadhillah & Haryanti, 2021).

Kualitas pelayanan di bidang transportasi memang memerlukan perhatian khusus dari pemerintah karena pada dasarnya masyarakat pada umumnya menggunakan transportasi untuk segala kebutuhannya, baik itu untuk bekerja, bepergian atau lainnya. Kualitas adalah aspek terpenting dari sebuah perusahaan. Saat ini, pelanggan tidak lagi mudah tertarik dengan berbagai iklan yang dimuat di media cetak maupun media sosial, dan pelanggan lebih mempercayai kesaksian seseorang.

Mengenai kualitas produk atau layanan. Kualitas layanan mengacu pada keseluruhan karakteristik produk atau layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Suatu barang atau jasa dianggap berkualitas tinggi jika memenuhi kebutuhan pelanggan. Permintaan pelanggan yang berubah mengharuskan produsen atau penyedia layanan untuk terus meningkatkan.

Komplain atau keluhan adalah pengaduan dan penyampain ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan atas *service* jasa atau produk (Daryanto dan Setyabudi 2014: 32). Komplain penumpang adalah umpan balik atau *feedback* dari penumpang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau lisan (Bell dan Luddington 2016:78)

Komplain penumpang merupakan indikator penting dalam mengukur sejauh mana pelabuhan mampu menjawab harapan dan kebutuhan penumpang. Penanganan yang efektif terhadap komplain penumpang dapat membantu melihat potensi perbaikan dalam fasilitas dan layanan pelabuhan. Selain itu, penanganan komplain yang baik juga dapat membangun citra positif pelabuhan di mata publik dan mengurangi potensi dampak negatif dari masalah yang mungkin timbul.

Penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan memiliki urgensi yang sangat relevan. Pertama, dalam menghadapi perkembangan teknologi dan persaingan global, pelabuhan perlu beradaptasi dan memodernisasi fasilitas serta layanan agar tetap menjadi pilihan utama para pemangku kepentingan. Kedua, dalam konteks ekonomi yang terus berubah, kepuasan penumpang dapat menjadi faktor penentu dalam

mempertahankan pangsa pasar dan mendatangkan peluang bisnis baru.

Terdapat beberapa perbedaan atau kesenjangan antara penelitian yang juga mengkaji terkait fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan seperti penelitian Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Wisley Golf & Sport Centre oleh Tan & Putu (2020) menunjukkan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe Sky Garden Wonobojo Di Bondowoso oleh Hidayat et al (2022).

Meskipun terdapat penelitian yang membahas tentang pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap konsumen di berbagai sektor bisnis, seperti hotel, restoran, dan layanan lainnya, penelitian yang mendalam tentang pengaruh aspek ini terhadap konsumen di konteks pelabuhan masih minim, terutama, dalam konteks Pelabuhan Tanjung Priok, keunikan lingkungan dan kebutuhan logistik yang berbeda mungkin menghasilkan dinamika yang unik dalam pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan menganalisis secara lebih mendalam bagaimana fasilitas dan kualitas layanan di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok berkontribusi terhadap persepsi dan kepuasan penumpang. Penelitian ini juga akan memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana perbaikan dalam fasilitas dan kualitas layanan dapat meningkatkan daya saing Pelabuhan Tanjung Priok dalam menghadapi persaingan global.

**Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Penumpang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>	<b>Persentase Keluhan</b>
2018	212,490	15,002	7,06%
2019	517,579	69,972	13,52%
2020	119,128	60,005	50,37%
2021	129,705	14,994	11,56%
2022	343,559	25,012	7,28%

**Sumber: PT Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok, 2023**

Perusahaan telah mengimplementasikan pendekatan proaktif dalam mengumpulkan keluhan dari penumpang melalui berbagai saluran, termasuk melalui situs web resmi perusahaan ([www.pelindo.co.id](http://www.pelindo.co.id)) serta platform media sosial populer seperti Instagram dan Facebook. Dengan adanya langkah ini, perusahaan memberikan kemudahan bagi penumpang untuk berbagi pengalaman mereka, memberikan masukan, dan menyampaikan keluhan secara mudah dan efisien.

Target toleransi keluhan penumpang di pelabuhan Tanjung Priok adalah 5%. Artinya, jika jumlah keluhan penumpang lebih dari 5%, maka perusahaan harus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan. Informasi tersebut bersumber dari PT Pelindo Regional 2 Tanjung Priok oleh Bapak Fajar Muh Arifalqobir. Selama 5 tahun terakhir, jumlah keluhan penumpang di pelabuhan Tanjung Priok selalu lebih dari 5%. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum dapat memenuhi target toleransi keluhan penumpang.

Dalam periode 2018 hingga 2022, terjadi penurunan yang signifikan dalam jumlah keluhan penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. Penurunan ini mencerminkan upaya yang telah dilakukan oleh manajemen pelabuhan untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan guna memenuhi harapan serta kebutuhan pemangku kepentingan. Mengenai hasil wawancara dengan Bapak Fajar Muh Arifalqobir, manajer bagian CFS Center, dapat dikemukakan bahwa berdasarkan interaksi tersebut, tergambar dengan jelas bahwa mayoritas keluhan yang muncul menyoroti permasalahan terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang dirasakan kurang memadai. Beberapa elemen khusus yang menjadi fokus utama dari keluhan ini meliputi kondisi area parkir yang tidak memadai, keterbatasan fasilitas toilet, ketidaknyamanan dalam area istirahat, serta kekurangan papan informasi yang relevan.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, maka penulis mengambil judul penelitian **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok”**.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **I.2.1 Identifikasi Masalah**

Terdapat beberapa permasalahan yang menjadi dasar pada penelitian ini antara lain:

1. Kurangnya kualitas layanan yang diberikan di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok, termasuk aspek kecepatan layanan, akurasi informasi, interaksi dengan petugas seperti kurangnya petugas yang mengatur dan mengarahkan para penumpang yang akan berangkat atau yang baru tiba.
2. Fasilitas pada Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta Utara yang kurang memadai seperti lahan parkir yang kurang memadai sehingga para pengantar dan penjemput penumpang harus parkir di luar pelabuhan bahkan di jalan utama. Fasilitas toilet yang kurang memadai, tidak berfungsi dengan baik dan kurang bersih. Kurangnya fasilitas kursi di ruangan tunggu, serta jalan menuju ke kapal yang kotor.

### **I.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang, adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok?
3. Apakah fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pelabuhan Tanjung Priok?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok.
2. Mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok.
3. Mengidentifikasi pengaruh fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Tanjung Priok.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi masyarakat:

- a. Peningkatan pelayanan: Hasil penelitian dapat membantu pelabuhan dalam meningkatkan fasilitas dan kualitas layanan mereka agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan penumpang . Hal ini akan memberikan pengalaman positif kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelabuhan.
  - b. Kemudahan aksesibilitas: Dengan adanya pemahaman lebih baik tentang kebutuhan penumpang , pelabuhan dapat meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas serta memastikan tersedianya fasilitas pendukung lainnya untuk semua kalangan masyarakat.
2. Manfaat bagi universitas:
- a. Pengetahuan baru: Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah baru dalam bidang studi transportasi dan logistik serta pemasaran. Universitas dapat menggunakan hasil penelitian sebagai bahan pembelajaran atau referensi akademik.
  - b. Pengembangan riset lanjutan: Temuan dari penelitian ini bisa menjadi dasar untuk melakukan penelitian lanjutan tentang topik serupa atau melibatkan aspek-aspek lain yang relevan seperti inovasi teknologi dalam pelayanan pelabuhan.
3. Manfaat bagi organisasi (pelabuhan):
- a. Perbaikan strategi bisnis: Penemuan dari penelitian ini dapat membantu organisasi pelabuhan dalam mengidentifikasi kelemahan dan mengevaluasi strategi bisnis yang sedang diterapkan. Hal ini memungkinkan mereka untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki prosedur layanan, dan memberikan pengalaman positif kepada penumpang.
  - b. Peningkatan loyalitas penumpang: Dengan meningkatnya kualitas layanan berdasarkan temuan penelitian, pelabuhan dapat menciptakan hubungan jangka panjang dengan penumpang yang lebih kuat. Ini akan membantu dalam mempertahankan penumpang setia serta mendapatkan referensi positif dari mereka

## **I.5 Batasan dan Asumsi Penelitian**

### **I.5.1 Batasan Penelitian:**

1. Penelitian ini akan difokuskan pada Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. Hasil penelitian mungkin tidak dapat secara langsung diterapkan pada pelabuhan lain di Indonesia.
2. Sampel responden dalam penelitian ini terbatas pada penumpang yang menggunakan layanan di Pelabuhan Tanjung Priok. Hal ini mungkin tidak mencakup seluruh populasi penumpang, sehingga hasil penelitian perlu dilihat dengan konteks tersebut.
3. Penelitian ini akan memfokuskan pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang. Faktor-faktor lain seperti harga atau faktor ekonomi lainnya tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini.
4. Penelitian dilakukan dalam periode tertentu dan menggambarkan kondisi saat itu. Perubahan lingkungan atau perbaikan operasional setelah periode tersebut bisa mempengaruhi validitas hasil penelitian.

### **I.5.2 Asumsi Penelitian:**

1. Asumsi bahwa responden memberikan jawaban yang jujur dan akurat sesuai dengan pengalaman mereka menggunakan layanan di Pelabuhan Tanjung Priok.
2. Asumsi bahwa variabel fasilitas dan kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan penumpang, berdasarkan teori-teori sebelumnya tentang topik tersebut.
3. Asumsi bahwa data yang dikumpulkan melalui metode survei atau wawancara merupakan representasi yang cukup dari preferensi dan persepsi penumpang secara keseluruhan.
4. Asumsi bahwa tidak ada faktor eksternal yang signifikan yang mempengaruhi kepuasan penumpang di luar variabel fasilitas dan kualitas layanan yang diteliti.



