BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi laut sangat penting untuk pergerakan orang dan produk, terutama di negara kepulauan seperti Indonesia. Masyarakat sering menggunakan kapal sebagai bentuk transportasi laut untuk pergi dari satu pulau ke pulau lainnya, untuk menjadi pilihan utama tentuk pelayanan yang memuaskan harus diberikan ke masyarakat tersebut. Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan kapal merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran.

Pelayanan yang berkualitas diberikan oleh perusahaan diperlukan untuk menarik keputusan pembelian atau mencapai tingkat kepuasan penumpang (Marluthy, 2019). Apabila pelayanan perusahaan memiliki kualitas yang buruk dan bermasalah maka penumpang akan lebih memilih kapal lain yang pelayanan nya jauh lebih baik atau moda transportasi lain. Oleh karena itu dibutuhkan peningkatan teknik untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur perusahaan dalam mengetahui kepuasan penumpangnya. Jika tingkat kepuasan tinggi maka perusahaan perlu mempertahankan kualitas pelayanannya dan jika kualitas pelayanan nya belum mencapai harapan penumpang maka perlu ditingkatkan.

Tingkat kebahagiaan penumpang dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan dengan harapan mereka yang sesungguhnya terhadap pelayanan yang mereka terima. Seseorang dianggap puas apabila kinerja atau jasa yang diterimanya sesuai dengan harapannya (Lupiyoado, 2001).

Indonesia adalah negara kepulauan dengan banyak pulau, membuat transportasi kapal diperlukan untuk memfasilitasi kegiatan komunal lintas

pulau. Pulau Bawean menjadi ilustrasi tentang perlunya menggunakan transportasi laut untuk melakukan aktivitas.

Untuk pergi ke ulau Bawean ada dua alternatif moda transportasi, yaitu transportasi laut menggunakan kapal cepat atau kapal ferry dan transportasi udara menggunakan pesawat terbang perintis yang hanya berkapasitas 15 orang. Pada transportasi kapal laut ada 2 rute yaitu yang pertama melalui pelabuhan Gresik dan yang kedua melalui pelabuhan Paciran Lamongan.

Operator berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi menjaga kepercayaan penumpang agar penumpang dapat terus memakai jasa kapal tersebut. Kapal KM Express Bahari yang dikelola oleh PT Pelayaran Sakti Inti Makmur yang berlokasi di jalan Pahlawan No 36 Gresik hadir sebagai transportasi pilihan masyarakat dan selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Visi dari perusahaan ini tidak hanya memberikan layanan terbaik tetapi menjamin keselamatan seluruh penumpang sampai tujuan.

Layanan yang diberikan oleh transportasi kapal laut harus memenuhi harapan pelanggan potensial sambil memberikan perjalanan yang aman dan nyaman. Dikarenakan pihak kantor tidak memberikan kotak saran dan penumpang belum pernah ada yang memberikan keluhan dan penilaian terhadap pelayanan dari KM Express bahari. Dalam penjualan tiket 3 bulan terakhir (data penumpang dapat dilihat dilampiran) mengalami penurunan dengan rata-rata pada bulan agustus 2024 yaitu 285orang kemudian pada bulan september 2024 yaitu 276 orang sedangkan pada bulan oktober rata-rata penumpang hanya 224 orang.

Tabel 1.1 Data Penumpang 3 Bulan Terakhir

Bulan	Agustus	September	Oktober
Jumlah Penumpang	285	276	224
Persentase	73%	71%	57%

Tentunya selisih tersebut cukup berpengaruh terhadap profit perusahaan. hal tersebut belum diketahui penyebab penurunan penumpang tersebut. Oleh karena itu, untuk memastikan sejauh mana pelanggan kapal KM Express Bahari puas dengan layanan yang ditawarkan oleh bisnis ini, penelitian tentang kepuasan penumpang diperlukan.

Untuk mengukur kepuasan penumpang memerlukan pendekatan yang sistematis dan komprehensif. Metode service quality merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Metode ini mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi penumpang terhadap layanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi utama yaitu tangibles (bukti fiisk), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Selain *servqual*, metode *Improvement Performance Analysis* (IPA merupakan pendekatan yang berguna untuk mengevaluasi kinerja perusahaan dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. IPA membantu dalam memetakan prioritas perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan menggunakan IPA, KM Express Bahari dapat menentukan aspek layanan mana yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih kurang memuaskan, sehingga perusahaan dapat fokus pada aspek tersebut untuk dilakukan perbaikan. Metode ini juga membantu perusahaan dalam mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kombinasi antara *servqual* dan IPA memberikan pendekatan yang komprehensif dalam pengukuran kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan. Melalui *servqual*, KM Express Bahari dapat mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima, sementara IPA membantu perusahaan dalam merancang strategi peningkatan berdasarkan prioritas yang tepat. Dengan demikian, pengukuran ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kinerja

perusahaan saat ini, tetapi juga memberikan arah yang jelas untuk pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, terutama dalam industri transportasi yang sangat kompetitif.

Dalam menghadapi tantangan yang dihadapi oleh KM Express Bahari, terutama untuk rute Gresik-Bawean yang menjadi salah satu rute strategis, penerapan metode *servqual* dan IPA sangat diperlukan. Kedua metode ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam layanan dan fokus pada perbaikan yang paling penting bagi pelanggan. Melalui pengukuran kepuasan pelanggan yang sistematis dan penerapan langkah-langkah perbaikan yang tepat, KM Express Bahari dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga loyalitas pelanggan. Pada akhirnya, hal ini akan berdampak positif pada pertumbuhan perusahaan dan peningkatan daya saing di industri transportasi laut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana tingkat layanan kepada penumpang KM Express Bahari berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) ?
2. Dimensi kualitas layanan apa yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang?
3. Bagaimana prioritas perbaikan pelayanan KM Express Bahari rute Gresik-Bawean menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini sendiri merupakan isi dari rumusan masalah yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat layanan yang diberikan KM Express Bahari berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*).
2. Mengevaluasi dimensi kualitas layanan berdasarkan metode Servqual untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi penumpang.
3. Menentukan prioritas perbaikan pelayanan KM Express Bahari rute Gresik-Bawean menggunakan *Importance Performance Analysis.*

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian, diharapkan perusahaan tempat penelitian mendapatkan manfaat, diantaranya :

1. Dapat menjadi referensi untuk pengembangan konsep kepuasan pelanggan dalam konteks transportasi laut dan pelayanan publik.
2. Perusahaan dapat memahami prioritas peningkatan yang dihasilkan dari analisis IPA, dan perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif.

E. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukakan pada wilayah terminal penumpang di Pelabuhan Gresik.
2. Responden adalah penumpang yang pernah berlayar kapal KM Express Bahari atau calon penumpang yang mau berlayar.
3. Pengambilan kuisioner dilakukan pada bulan Desember 2024
4. Data penumpang yang diolah pada penelitian ini berupa data hasil Kuisioner.

F. Asumsi-Asumsi

1. Belum adanya keluhan penumpang yang membuat perusahaan tidak mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mereka.
2. Tidak adanya kotak saran yang menyebabkan penumpang tidak dapat menyampaikan aspirasi atau keluhan mereka.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memperjelas penelitian yang dilakukan, berikut adalah sistematika penulisan tugas akhir:

Bab I Pendahuluan

Bab ini memberikan latar belakang tentang pentingnya transportasi laut, khususnya rute Gresik-Bawean, dan peran strategis KM Express Bahari dalam mengangkut penumpang dan barang. Di bagian ini juga akan dijelaskan mengapa pengukuran kepuasan pelanggan sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Analisis Kinerja Importance (IPA). Akhir dari bagian ini adalah penjelasan masalah, tujuan, dan keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini bagi pengelola KM Express Bahari dan para pemangku kepentingan..

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini akan membahas teori-teori yang mendasari penelitian ini. Ini termasuk konsep dasar tentang kualitas layanan, metode *Servqual* sebagai alat untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui lima dimensi utama (tangibles, reliability, response, assurance, dan empathy), dan metode IPA yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan. Selain itu, penelitian sebelumnya yang relevan akan dibahas dalam bagian ini, baik yang berkaitan dengan transportasi laut maupun penggunaan kedua teknik tersebut dalam berbagai industri layanan.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini akan membahas berbagai metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian (kuantitatif), teknik pengumpulan data (menggunakan kuesioner), dan metode analisis data. IPA akan digunakan untuk menilai kinerja layanan dan tingkat kepentingan dari sudut pandang pelanggan untuk menentukan prioritas perbaikan. Sementara itu, metode *Servqual* akan digunakan untuk mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan KM Express Bahari. Selain itu,

populasi dan sampel penelitian akan dijelaskan, serta prosedur pengambilan sampel yang digunakan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini membahas data yang diperlukan untuk penelitian dan menjelaskan bagaimana kuisoner disusun, didistribusikan, dan dikumpulkan. Mereka juga diuji untuk kecukupan, validitas, dan reliabilitas data, dan kemudian diolah untuk menentukan hasil ketidaksesuaian dalam metode kualitas layanan untuk menentukan kualitas layanan. Kemudian, kuisoner dilanjutkan ke metode IPA untuk menunjukkan karakteristik layanan, dan pengolahan data dilakukan sesuai dengan metode IPA.

Bab V Analisis dan Interpretasi

Hasil survei akan disajikan dalam bab ini. Sejauh mana terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan, data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan SERVQUAL. Selain itu, analisis IPA akan digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang harus menjadi fokus utama perbaikan. Hasil analisis akan dibahas secara menyeluruh dengan merujuk pada teori dan penelitian sebelumnya.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini akan memberikan ringkasan hasil penelitian, yang mencakup aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan elemen yang memiliki disparitas terbesar. Penelitian ini akan diakhiri dengan saran untuk penelitian tambahan. Rekomendasi praktis akan diberikan kepada manajemen KM Express Bahari tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan. Fokus dari rekomendasi ini adalah prioritas yang telah ditentukan melalui analisis IPA.