

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dikelilingi oleh pulau dan laut yang luas, sehingga dibutuhkan adanya sarana transportasi yang menghubungkan pulau-pulau tersebut secara nasional. Sarana transportasi merupakan bagian dari kebutuhan masyarakat, dapat dipergunakan untuk perpindahan tempat atau memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang diinginkannya. Dengan adanya transportasi perekonomian berjalan serta aliran distribusi barang dan jasa dapat terus berlangsung.

Transportasi merupakan bagian integral dan suatu fungsi masyarakat yang menunjukkan hubungan erat hidup, jangkauan dan lokasi dari kegiatan produktif. Pelaku dari sistem transportasi terdiri atas : manusia/sekumpulan orang yang melakukan perjalanan (pemakai) untuk tujuan atau tempat yang diinginkan dan yang menyelenggara atau mengadakan transportasi (operator), guna mencapai keuntungan yang maksimal sebagai penyelenggara (Nurmiyati K. 2003)

PT. PELNI merupakan salah satu perusahaan penyelenggara jasa transportasi laut berupaya melakukan pelayanan sebaik-baiknya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa transportasi yang disediakannya. Berdasarkan dari penelitian Mira Nur M tahun 2008, menunjukkan bahwa peran transportasi air terhadap ekonomi nasional mencapai 1,05 persen atau Rp. 31,4 Triliun dari Rp. 2.977,55 triliun. Sementara peran PT. PELNI terhadap ekonomi nasional mencapai Rp. 4,27 triliun. Kemudian, bila diperhitungkan pendapatan PT. PELNI pada tahun 2003 yg mencapai satu triliun, maka setiap satu rupiah yang ditransaksikan di PT. PELNI berpotensi meningkatkan kegiatan ekonomi nasional 4,27 kali

PT. PELNI sebagai BUMN memiliki saingan dalam perusahaan jasa pelayaran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pelayaran domestik dan asing yang muncul bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan meningkatkan pelayanan. Belum lagi persaingan dengan jasa transportasi yang menjual kecepatan, seperti pesawat terbang.

Oleh karena itu, isu yang berkembang mengenai PT. PELNI dapat berpengaruh besar bagi perkembangan perusahaan. Dengan demikian, PT. PELNI harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

Jasa/pelayanan yang ditawarkan PT. PELNI merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Oleh karena itu, maka kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan, karena pelangganlah yang merasakan jasa/layanan yaitu sejauh mana jasa/layanan publik tadi telah sesuai dengan keinginan mereka (Akrumuddin, 2000).

Dalam kondisi persaingan bisnis seperti ini, strategi utama yang harus diutamakan oleh sebuah perusahaan adalah mengenai kepuasan pelanggan/penumpang agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar.

Salah satu ciri bahwa kepuasan konsumen/penumpang belum terealisasi secara menyeluruh pada PT. PELNI adalah telah terjadinya penurunan penumpang khususnya pada KM. Labobar, seperti yang terlihat data pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Penumpang

Tahun	Jumlah Penumpang (Kelas)				
	I A	I B	III Wisata	Ekonomi	Total
2009	1.436	1.674	4.774	348.761	355.209
2010	1.225	1.395	4.065	316.088	321.548

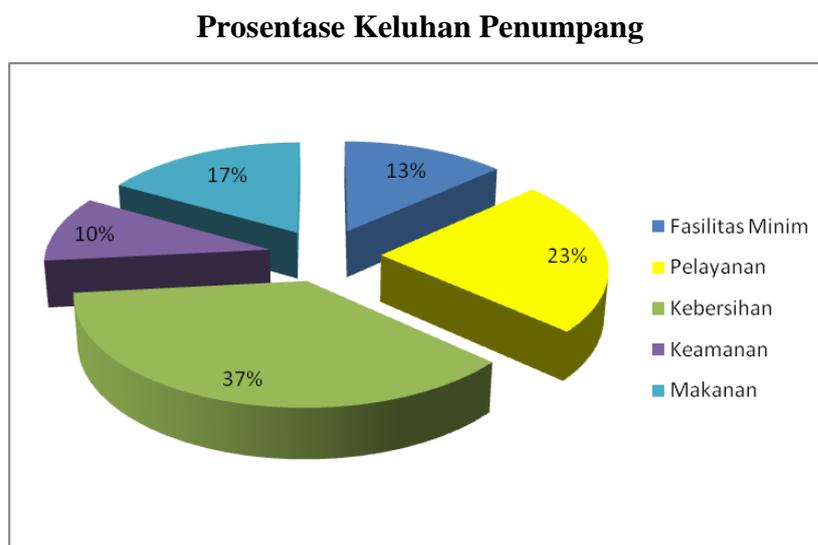
Sumber: Rekap Kinerja Kapal Penumpang KM. Labobar

Penurunan penumpang yang terjadi dikarenakan adanya persaingan antara PT. PELNI dengan perusahaan pelayaran lainnya ataupun perusahaan penerbangan yang kini sudah merajalela keberadaannya dengan tarif terjangkau (Prasojo Hendi, 2011).

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan juga menjadi topik yang sangat hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan konsumen/penumpang di tentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap

perusahaan, yang saat ini khususnya dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Dari penelitian pendahuluan yang dilakukan dengan melakukan wawancara teradap 30 orang pelanggan/penumpang KM. Labobar terlihat bahwa banyak keluhan yang diutarakan pelanggan/penumpang mengenai pelayanan di KM. Labobar, berikut data suara responden:



Sumber: Rekap Keluhan Kapal Penumpang KM. Labobar (Lampiran 1)

Gambar 1.1. Keluhan Penumpang

Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan penumpang maka pihak manajemen harus mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang ada selama ini dan apa yang menjadi harapan/keinginan penumpang dari pelayanan yang diberikan yaitu dengan kuesioner persepsi dan harapan penumpang pada metode *Servqual* dan dilakukan pembobotan melalui *Analytical Hierarchy Process*. Setelah itu diperoleh rancangan perbaikan pelayanan penumpang yang diharapkan memenuhi keinginan penumpang.

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditetapkan perumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Kriteria-kriteria kualitas pelayanan apa saja yang diinginkan oleh penumpang.
2. Kriteria-kriteria kualitas pelayanan apa saja yang memiliki kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang yang tersebar sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas layanannya.
3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh KM. Labobar sehingga dapat memenuhi harapan penumpang.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kriteria-kriteria kualitas pelayanan yang diperlukan oleh penumpang.
2. Mengetahui kriteria-kriteria kualitas pelayanan yang memiliki kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang yang tersebar sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan klualitasnya.
3. Mengetahui rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh KM. Labobar sehingga dapat memenuhi harapan penumpang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini diantaranya adalah :

1. Memberikan solusi terhadap masalah peningkatan kualitas layanan dengan melihat tingkat harapan dan persepsi penumpang terhadap kualitas layanan yang ada.
2. Dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa.

1.5. Batasan Masalah

Mengingat luasnya masalah yang akan dibahas, maka perlu dibatasi ruang lingkup permasalahannya sehingga diharapkan dapat diperoleh informasi serta penyelesaian yang konkrit. Adapun batasan-batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini pembahasan hanya pada upaya perbaikan dan peningkatan kualitas jasa pelayanan terhadap konsumen, (GAP 5).
2. Pihak manajemen yang dilibatkan adalah pihak manajemen PT. PELNI.
3. Konsumen yang dilibatkan dalam penelitian adalah konsumen pengguna jasa transportasi laut di KM. Labobar (PT. PELNI).

1.6. Asumsi - asumsi

Agar bisa membantu untuk proses penyelesaian pemecahan masalah diperlukan beberapa asumsi, antara lain :

1. Responden diasumsikan dapat menjawab dengan baik sesuai kondisi dan keadaan yang ada.
2. Selama penelitian kondisi pelayanan berjalan dengan normal.
3. Dalam identifikasi jumlah sampel untuk pengisian kuisioner menggunakan tingkat keyakinan/kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan rincian susunan penelitian tugas akhir. Tujuan penentuan sistematika penulisan adalah mempermudah dalam menyusun dan mempelajari bagian-bagian dari seluruh rangkaian penelitian yang terdapat pada tugas akhir ini. Adapun sistematika penulisan tersebut meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai apa yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian serta permasalahan apa yang akan diteliti dan dibahas. Selain itu juga diuraikan tentang tujuan penelitian dan manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian serta batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori dasar dan model konseptual yang diambil dari beberapa literature yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian dan melakukan pengolahan data yang dapat membantu menginterpretasikan hasil yang diperoleh dari pengolahan data agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga berisikan langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir, yang diawali dengan perumusan masalah sampai dengan kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi kumpulan data-data primer yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara apabila diperlukan dimana pertanyaan yang diajukan telah disusun terlebih dahulu sesuai dengan pengembangan metode penelitian dan pembobotan yang telah ditetapkan. Sedangkan pengolahan data dilakukan sesuai dengan metodologi yang disusun pada bab III.

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI

Bab ini berisi pengolahan data pada bab sebelumnya yang telah dianalisa dan diinterpretasikan dengan mengacu pada teori.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari analisa dan interpretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran-saran yang berkaitan dengan strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.