

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era-globalisasi ini manajemen mempunyai peran penting untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Kebutuhan akan jasa transportasi sangatlah penting dan ini dapat dirasakan oleh seluruh dunia. Jasa transportasi mencakup transportasi udara, darat, laut. Fungsi dari perhubungan khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan Nusantara. Jasa transportasi laut sangat berbeda dengan jasa transportasi yang lainnya, karena transportasi laut mampu memindahkan orang maupun barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain dalam jumlah besar. Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Terutama dibidang transportasi laut mengingat pulau-pulau di Indonesia sebagian besar dihubungkan melalui perairan. Hal ini menunjukkan bahwa perhubungan laut memegang peranan penting dalam system transportasi nasional.

Seiring dengan kemajuan dan meningkatnya jumlah pemakai jasa transportasi laut, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan laut dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa angkutan laut secara profesional dan bermutu tinggi untuk kepuasan pelanggan, karena mutu dari pelayanan yang baik merupakan tolak ukur keberhasilan perusahaan untuk memenangkan persaingan di bidang jasa transportasi laut. Untuk itu tidak jauh berbeda dengan PT.PELNI cabang Surabaya yang ikut bersaing dalam

memberikan pelayanan terbaik sebagai pelayaran nasional. PT. PELNI merupakan perusahaan yang menyediakan jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar pulau, PT. PELNI telah menyiapkan berbagai armada laut yang terbesar diseluruh nusantara dengan trayek atau rute yang telah ditentukan dan siap melayani masyarakat Indonesia atas kebutuhan jasa transportasi laut, tentunya dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sehingga dengan demikian pelaksanaan angkutan laut dapat lebih terencana dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh PT. PELNI. Salah satu peran PT. PELNI adalah sebagai agen pembangunan yang menyediakan akses transportasi publik ke wilayah pulau terpencil dan terluar. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan, adapun pelayanan yang di utamakan agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

Seiring meningkatnya jumlah penduduk dan meningkatnya minat masyarakat terhadap jasa angkutan laut khususnya peningkatan intensitas di hari libur dan saat menjelang hari raya, kualitas pelayanan publik akan jasa transportasi laut di Indonesia tidak maksimal dalam melayani, baik pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas, dan juga keamanan. Dari segi administrasi penumpang banyak sekali dikecewakan dengan harga karcis atau tiket yang melambung, pendaftaran online yang terkadang sulit diakses, atau bahkan hingga kehabisan karcis atau tiket. Lebih dari itu, kepastian jadwal keberangkatan pun tidak menentu, kesalahan, kelalaian dari penumpang sendiri juga termasuk, misalnya penumpang datang terlambat. dari segi fasilitas dan keamanan yang diberikan, fasilitas didalam pelabuhan maupun didalam kapal kurang layak, begitu juga keamanan yang kurang menjamin.

Hal ini membuat para penumpang terlantar di pelabuhan dan harus menunggu berjam-jam. Keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan jasa angkutan laut dalam keadaan yang luar biasa (hari libur dan saat menjelang hari

raya) ini menjadi cerminan kualitas pelayanan publik yang tidak maksimal dari transportasi angkutan laut untuk masyarakat. Salah satunya adalah meningkatkan jasa pelayanan tiket penumpang yang ada didalam salah satu armada yang di operasikan oleh PT. PELNI adalah KM. Sinabung. Diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa angkutan laut baik dalam pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas, dan juga keamanan.

Dari latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk membahas pelayanan yang baik kepada penumpang agar dapat berjalan dengan lancar oleh karena itu penulis mengambil judul untuk tugas akhir ini yaitu ” ANALISIS KUALITAS SARANA PRASARANA DAN PELAYANAN TIKET TERHADAP PENUMPANG KM.SINABUNG PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG SURABAYA ”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Dari uraian latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, maka di dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Apakah berpengaruh kualitas yang di sediakan oleh PT.PELNI untuk penumpang KM. Sinabung?
2. Apakah berpengaruh pelayanan yang di berikan oleh PT.PELNI kepada penumpang KM. Sinabung ?
3. Apakah kualitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang KM.Sinabung ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari penelitian yang terlalu luas serta memudahkan dalam penyelesaian masalah, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Moda yang digunakan dalam penulian ini adalah kapal penumpang KM.Sinabung rute Surabaya Makasar.

2. Variabel atribut pelayanan angkutan laut pada kapal penumpang berdasarkan responden yaitu penumpangnya.
3. Masyarakat yang disurvei adalah responden terwakili sebagai kelompok pengguna kapal penumpang yang menaiki transportasi laut.
4. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas yang diberikan oleh PT.PELNI terhadap penumpang KM. Sinabung.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan yang diberikan oleh PT.PELNI terhadap penumpang KM.Sinabung.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan kualitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM.Sinabung ?

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori yang mendukung pembahasan seperti pengertian kualitas, mengelola kualitas pelayanan, manfaat kualitas, definisi pelayanan penumpang, karakteristik pelayanan, pengertian penumpang, pengertian tiket, dimensi pokok kualitas

pelayanan, kepuasan Penumpang, hubungan Kualitas, pelayanan dan kepuasan, pengertian pelabuhan, kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan masalah yang diteliti.