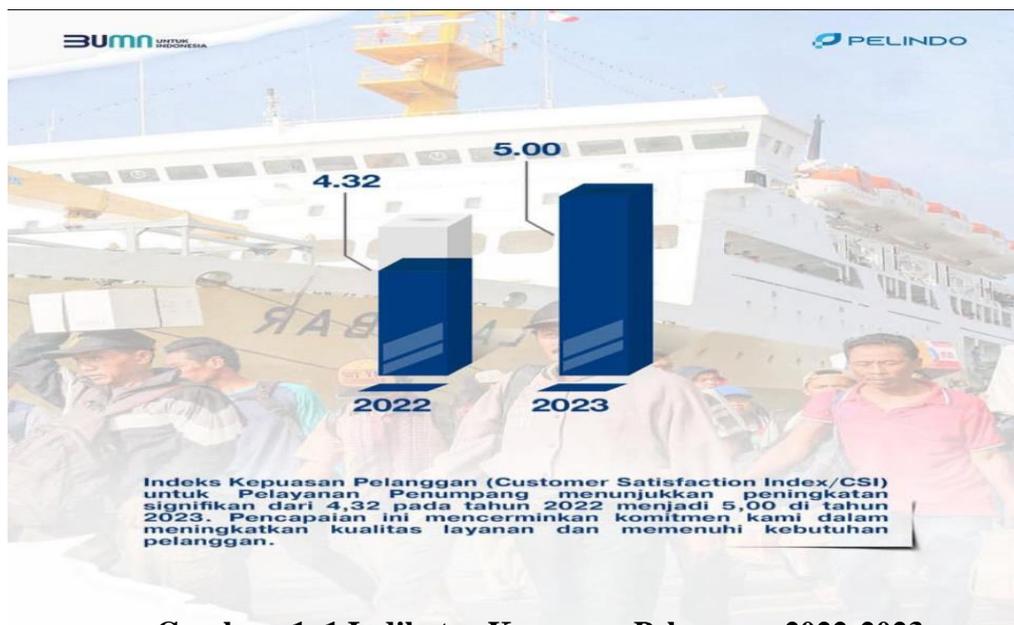


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan penumpang merupakan suatu hal yang penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan suatu fasilitas transportasi publik, termasuk terminal penumpang. Kepuasan ini muncul dari perbandingan antara harapan penumpang dengan kenyataan layanan yang diterima Menurut (Kotler & Keller, 2009) jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi, maka penumpang akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan jauh di bawah ekspektasi, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada citra dan kepercayaan terhadap instansi penyedia layanan.



Gambar: 1. 1 Indikator Kepuasan Pelanggan 2022-2023

Sumber: PT Pelindo Sub Regional Jawa (2024)

Terminal Gapura Surya Nusantara (GSN) yang terletak di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya merupakan salah satu gerbang utama mobilitas penumpang jalur laut, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Dengan arus penumpang yang tinggi,

terminal ini dituntut untuk terus memberikan layanan terbaik. Tantangan yang dihadapi tidak hanya soal kelancaran operasional, tetapi juga bagaimana memastikan penumpang merasa aman, nyaman, dan puas selama berada di lingkungan terminal. Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pengguna, memperkuat reputasi pelabuhan, serta berkontribusi terhadap efisiensi sistem transportasi secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dapat berasal dari berbagai aspek, namun dua komponen penting yang paling dominan adalah kualitas layanan dan fasilitas layanan yang tersedia. Fasilitas mencakup semua sarana fisik yang digunakan oleh penumpang, seperti ruang tunggu, toilet, informasi keberangkatan, dan aksesibilitas terminal. Sementara itu, kualitas layanan lebih menekankan pada aspek interaksi manusia, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan.

Dalam penelitian (Zaintara, 2023) yang dilakukan pada konsumen J&T Express di Pandaan, ditemukan bahwa fasilitas layanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa peningkatan pada kedua aspek ini secara simultan mampu mendorong terciptanya kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini dapat dijadikan landasan bahwa aspek serupa juga sangat mungkin berpengaruh dalam konteks pelayanan transportasi publik, seperti yang terjadi di Terminal Gapura Surya Nusantara.

Fasilitas layanan di terminal menjadi wajah pertama yang dilihat oleh penumpang. Fasilitas yang baik bukan hanya menambah kenyamanan, tetapi juga menciptakan kesan profesionalisme dan kesiapan dari pihak penyelenggara terminal. Jika fasilitas yang ada dirancang dan dikelola dengan baik, seperti adanya ruang tunggu yang nyaman, penunjuk arah yang jelas, serta lingkungan yang bersih, maka hal ini secara langsung akan meningkatkan kepuasan penumpang.

(Zaintara, 2023) fasilitas dinyatakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena menyangkut kenyamanan dan kemudahan akses pelayanan. Selain itu, kualitas layanan juga menjadi penentu utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Kualitas pelayanan di terminal bukan hanya menyangkut sikap ramah petugas, tetapi juga kecepatan dalam

melayani, ketepatan informasi, serta kemampuan petugas dalam menangani keluhan atau permasalahan. Berdasarkan temuan dalam jurnal yang sama, kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena menunjukkan adanya perhatian dan nilai yang diberikan kepada pengguna jasa.

Didasari oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi laut, khususnya dalam menghadapi persaingan antar moda transportasi dan meningkatnya ekspektasi penumpang terhadap kenyamanan dan pelayanan. Terminal Gapura Surya Nusantara sebagai gerbang utama transportasi laut di kawasan Indonesia Timur memiliki peran strategis, sehingga evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang menjadi sangat relevan dan dibutuhkan.

(Irnawaty, 2023) di Pelabuhan Tanjung Priok, ditemukan bahwa fasilitas layanan dan kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh pengelola pelabuhan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Hasil ini menjadi dasar kuat bahwa variabel fasilitas layanan dan kualitas layanan juga berpotensi memiliki pengaruh yang sama di terminal lainnya, termasuk Terminal Gapura Surya Nusantara.

Sementara itu, penelitian lain oleh (Zaintara, 2023) yang dilakukan pada sektor jasa pengiriman J&T Express di Pandaan juga menunjukkan hasil yang konsisten, bahwa fasilitas layanan dan kualitas pelayanan, bersama dengan ketepatan waktu, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun dilakukan pada sektor berbeda, pendekatan dan variabel yang digunakan memiliki kesamaan konseptual dengan pelayanan publik di pelabuhan, terutama dalam hal interaksi antara penyedia layanan dan pengguna jasa.

Berdasarkan variabel yang telah dibahas secara singkat salah satu teori yang dapat menjelaskan terbentuknya kepuasan pengguna layanan adalah teori *Disconfirmation of Expectation* yang dikemukakan oleh (Oliver, 1980) teori ini menyatakan bahwa kepuasan konsumen muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka

terhadap kinerja aktual layanan setelah digunakan apabila kinerja layanan melebihi harapan, maka terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan. Jika kinerja layanan sesuai harapan, maka terjadi *confirmation* yang tetap menghasilkan kepuasan, meskipun pada tingkat yang moderat. Namun, jika kinerja layanan di bawah harapan, maka terjadi *negative disconfirmation* yang menyebabkan ketidakpuasan. Model kerangka koseptual ini selanjutnya akan diajukan di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

Terminal penumpang Gapura Surya Nusantara adalah terminal penumpang kapal laut pertama di Indonesia yang menggunakan garbarata layaknya bandara," jelasnya sambil menambahkan, terminal penumpang tersebut juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas dengan konsep bangunan bersifat modern, green architecture, ramah lingkungan dan hemat energi. Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak ini yang pertama kali dan diharapkan dapat menjadi model bagi pelabuhan lain di Indonesia. Tentu tidak semua harus menggunakan garbarata. Tapi yang penting memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang.

Berangkat dengan model konsep dari penelitian terdahulu (Zaintara, 2023),(Irnawaty, 2023) tersebut maka dilakukan penelian yang lebih mendalam dan difokuskan pada **“PENGARUH FASILITAS LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL GAPURA SURYA NUSANTARA PELABUHAN TANJUNG PERAK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak?

3. Apakah fasilitas layanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di lingkungan Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.
2. Objek dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa layanan terminal tersebut.
3. Variabel independen yang diteliti adalah fasilitas layanan dan kualitas layanan.
4. Variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan penumpang.
5. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan pendekatan kuantitatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang jelas ditemukan diatas maka penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara.
3. Menganalisis pengaruh fasilitas layanan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya terkait kepuasan pengguna jasa transportasi laut.

2. Manfaat Praktis: Menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas layanan terminal.
3. Manfaat Akademis: Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan pendekatan yang berbeda.

1.6 Sistematika Penulisan

Demi memudahkan pemahaman dan keteraturan dalam penulisan, penulis telah menyusun format sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Memuat informasi penting yang memberikan gambaran awal tentang penelitian yang dilakukan. Dengan beberapa komponen utama diantaranya latar belakang yang menjelaskan enomena atau permasalahan yang melatarbelakangi penelitian, merumuskan pertanyaan penelitian yang ingin dijawab, batasan penelitian agar fokus dan terarah, menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian, dan memberikan gambaran tentang struktur penulisan penelitian.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Yakni bagian penting yang berfungsi untuk membangun kerangka berpikir dan metodologi penelitian yang memaparkan pengetahuan dan teori-teori yang mendasari penelitian dan menggunakan sumber referensi yang beragam, seperti buku, jurnal ilmiah, dan situs web terpercaya untuk menunjukkan kredibilitas penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bagian penting yang memaparkan secara detail terkait langkah-langkah proses penelitian dan penulisan penelitian yang sistematis dan terstruktur. Proses penelitian dijelaskan secara detail di bab ini dengan fokus pada metodologi penelitian yang membantu peneliti dalam mencapai tujuan penelitian 12.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian yang menyajikan hasil analisis data dan pembahasan secara mendalam dengan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan menghubungkannya dengan teori dan penelitian terdahulu.

5. BAB V PENUTUP

Merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan refleksi dari penelitian yang telah dilakukan dan memeberikan saran-saran yang relevan untuk pihak-pihak yang terkait. Serta diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk penelitian dan pengembangan di masa depan.