

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas pelayanan jasa memegang peranan penting karena perusahaan jasa menyediakan beragam fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya tingkat persaingan di industri, dan kompleksitas pelayanan mengharuskan pengelolaan aktivitas pelayanan secara profesional. Keberhasilan perusahaan, terutama dalam sektor jasa, sangat bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan konsumen. Setiap konsumen memiliki kebutuhan, keinginan, dan tujuan yang berbeda. Kondisi ini mendorong lahirnya konsep pangsa pasar, di mana perusahaan berusaha untuk menarik kelompok tertentu di pasar target untuk memasarkan produk dan layanan jasa yang sesuai dengan harapan mereka. Tujuan dari strategi ini adalah agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menjadi pelanggan yang loyal, sehingga terus mengonsumsi jasa yang disediakan.

Dalam konteks ini, manajemen kualitas pelayanan menjadi sangat penting. Perusahaan harus berfokus pada memahami kebutuhan dan ekspektasi konsumen, serta memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang diharapkan. Melalui pendekatan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan konsumen, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, menciptakan pengalaman positif, dan menjaga daya saing di pasar. Dengan demikian, aktivitas pelayanan jasa memiliki peran krusial dalam kesuksesan perusahaan dan keberlangsungan usaha di bidang jasa.

Kepuasan pelanggan adalah tahap di mana terjadi kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan oleh konsumen dengan apa yang mereka terima dalam kenyataannya. Proses evaluasi ini dilakukan oleh konsumen berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka selama berinteraksi dengan produk atau jasa pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas jasa yang mereka inginkan dan harapkan dari suatu perusahaan. Oleh karena itu, jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam upaya

meningkatkan kepuasan pelanggan. Jaminan kualitas juga menjadi ukuran untuk mengukur keunggulan daya saing perusahaan di dalam industri (Supranto, 2006). Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang kompleks yang terdiri dari lima elemen, yaitu fisik/wujud (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), tanggapan (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Jika kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa buruk, dampaknya telah diakui bahwa perusahaan akan mengalami banyak kerugian. Para pelanggan yang merasa kecewa tidak hanya akan berhenti menggunakan layanan tersebut, tetapi mereka juga akan menyampaikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain. (Supranto, 2006).

Apabila dalam usaha jasa mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka keuntungan yang dapat diperoleh antara lain adalah terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, terciptanya loyalitas pelanggan, dan munculnya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Perkembangan teknologi juga mendorong manusia untuk terus menciptakan penemuan baru dalam pengolahan informasi. Salah satu hal tersebut adalah cara menerima informasi mengenai pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas layanan pelanggan dengan cara yang mudah dan cepat. Salah satu aplikasi teknologi informasi yang berkolaborasi dengan pelayanan adalah melalui penggunaan teknologi internet, khususnya melalui website yang dapat diakses melalui internet. Terdapat beberapa kelebihan dari penggunaan website sebagai media informasi, diantaranya adalah penghematan biaya dalam menyampaikan informasi dan kemampuan aksesnya oleh pengguna di seluruh dunia. Selain itu, tampilan informatif pada website juga membuat pengguna tertarik untuk membaca informasi yang disajikan. (Simarmata, 2009). Menurut Kotler (1996), untuk mengukur kepuasan pelanggan memiliki 4 metode yaitu: system keluhan dan saran, *ghost shipping*, *lost customer analysis*, survey kepuasan konsumen.

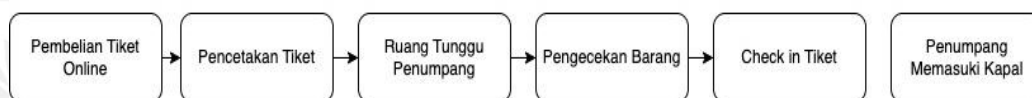
PT Pelni merupakan sebuah perusahaan di bidang transportasi laut yang menyediakan jasa angkutan penumpang dan muatan barang antar pulau. Didirikan pada tanggal 28 Februari 1952 berdasarkan SK Menteri Perhubungan, PT Pelni telah memiliki 45 kantor cabang dan satu kantor cabang khusus di Singapura. Beberapa kapal yang dioperasikan oleh PT Pelni di Pelabuhan Tanjung Perak antara lain KM Ciremai, KM Dobonsolo, KM Sinabung, KM Dorolonda, KM Labobar,

KM GN. Dempo, dan KM Nggapulu. Perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dalam aktivitas layanan yang dilakukan. Namun, melalui pengamatan awal terhadap sebagian pelanggan yang telah menggunakan layanan PT Pelni, terdapat beberapa hal yang membuat mereka merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Faktor kepuasan pelanggan ditentukan oleh beberapa hal, seperti ketepatan, pelayanan, kecepatan respon, dan faktor-faktor lainnya. PT Pelni berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik.

Perusahaan menghadapi beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang belum optimal dalam hal administrasi dan fasilitas. Keluhan dari pelanggan menjadi bukti nyata akan hal ini. Di Pelabuhan Tanjung Perak Terminal Gapura Surya, terdapat berbagai macam permasalahan yang timbul. Banyak penumpang yang merasa kecewa dengan sulitnya akses registrasi online, bahkan ada kasus kehabisan tiket. Selain itu, ruang tunggu penumpang yang sempit tanpa tempat duduk yang memadai, terlalu banyak loket check-in yang tidak semua terisi, dan ketidakpastian jadwal keberangkatan juga menjadi keluhan. Antrian yang panjang disebabkan oleh kurangnya petugas di loket adalah masalah lain yang membuat penumpang terlantar di pelabuhan dan harus menunggu berjam-jam. Keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan jasa angkutan laut, terutama pada kondisi luar biasa seperti hari libur dan menjelang hari raya, mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik pada transportasi angkutan laut belum maksimal bagi warga. Dengan berdasarkan permasalahan di atas, penting bagi perusahaan untuk memberikan perhatian serius terhadap hal ini, karena jika masalah tersebut tidak segera ditangani, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PT Pelni berkomitmen untuk membangun sistem manajemen kualitas jasa yang baik, karena menyadari bahwa hal ini dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Dalam upaya ini, PT Pelni berusaha untuk mengakomodasi permintaan dari pelanggan dan terus meningkatkan tingkat kepuasan mereka dengan selalu memprioritaskan aspek keamanan dan kenyamanan para pelanggannya. Penelitian ini akan berfokus pada Kapal Labobar karena jumlah penumpang pada kapal ini lebih banyak dibandingkan dengan kapal lainnya, yaitu

sekitar 3300 orang. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami masalah-masalah pelayanan yang mungkin terjadi di kapal ini, dengan harapan dapat meningkatkan pengalaman positif para penumpang. Salah satu permasalahan yang diidentifikasi adalah antrian yang panjang pada pelayanan tiket. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya petugas yang bertugas untuk melayani penumpang, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk bertransaksi menjadi lebih lama. Hal ini tentu saja tidak menguntungkan bagi para penumpang yang harus menunggu lebih lama dan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, PT Pelni perlu melakukan langkah-langkah strategis, seperti meningkatkan jumlah petugas di loket tiket untuk mengurangi antrian, mempercepat proses transaksi, serta mengidentifikasi dan mengatasi masalah lain yang mungkin ditemui dalam perjalanan penumpang. Dengan demikian, diharapkan kepuasan pelanggan dapat meningkat, dan PT Pelni dapat terus memberikan pengalaman yang positif bagi para pelanggannya. Adapun alur pelayanan penumpang pada Terminal Gapura Surya Nusantara sebagai berikut :



Gambar 1.1 Alur Pelayanan Penumpang

Metode *service quality* (*Servqual*) dan metode Kano adalah dua pendekatan yang dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi secara ilmiah kepada PT Pelni terkait permasalahan pelayanan tiket yang dihadapi. Pertama, metode Kano digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan cara mengidentifikasi atribut produk atau jasa yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, peneliti dapat mengetahui lebih baik atribut mana yang dianggap pelanggan sebagai kriteria yang sangat penting atau menarik. Dengan memahami preferensi pelanggan terhadap atribut-atribut tertentu, PT Pelni dapat fokus pada meningkatkan kualitas layanan yang dianggap penting bagi pelanggan dan mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien. Kedua, metode *service quality* (*Servqual*) digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode ini melibatkan

perbandingan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan persepsi mereka tentang pelayanan yang sebenarnya mereka terima. Jika ada kesenjangan antara harapan dan persepsi, PT Pelnidapat mengetahui di mana mereka harus memperbaiki pelayanan mereka agar sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kombinasi kedua metode ini, PT Pelnidapat mendapatkan wawasan yang lebih lengkap tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta area pelayanan yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, perusahaan dapat melakukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan tiket mereka dan mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Pada penelitian sebelumnya tentang metode *service quality* dan kano, Sinollah & Masrurroh (2019) yang berjudul “Mengukur Kualitas Pelayanan dalam membentuk Kepuasan Pelanggan pada Toko Mayang Collection”. Penelitian ini menggunakan metode *service quality* (servqual) serta hasil dari uji analisis *service quality* menunjukkan bahwa Toko Mayang *Collection* kualitas pelayanannya sudah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan pada segi kualitas pelayanan yang diberikan pada Toko Mayang *Collection* sudah cukup baik. Lalu penelitian dari Jiwantara et al. (2013) yang berjudul “Penerapan Metode Service Quality untuk evaluasi dan perbaikan Kualitas Pelayanan pada kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara”. untuk hasil dari penelitian ini yaitu terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan pelayanan jasa. Kesenjangan tersebut dikarenakan kesopanan panitia terhadap peserta dan materi yang disampaikan kurang jelas. Selain itu penelitian dari Bobby Siswanto (2015) yang berjudul “Kualitas layanan Logistik pada PT JNE jasa layanan PESONA dengan menggunakan metode servqual” hasil dari penelitian ini yaitu PT JNE pada jasa layanan PESONA memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, dengan adanya pelayanan yang baik para pelanggan akan merasakan kenyamanan dan dihargai dan pada akhirnya akan selalu menggunakan jasa layanan perusahaan tersebut. Akan tetapi dalam atribut *tangibles*, perusahaan masih belum bisa memenuhi harapan pelanggan yang nantinya akan menjadi evaluasi perusahaan itu (SISWANTO, 2015). Selanjutnya penelitian dari Pratista (2021) mengenai judul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan Diagram Kano

untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung”. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan pada Bank Jabar Banten Syariah cabang Bandung sudah cukup baik, namun pada penelitian ini menggunakan *service quality* (servqual) analysis pelayanan yang diberikan pada Bank Jabar Banten Syariah cabang Bandung memiliki kekurangan dalam hal *customer service* terbuka dalam bertukar pikiran, *customer service* mampu memahami kebutuhan, *customer service* menyampaikan informasi.

Salah satu cara yang didapatkan untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah dengan menggunakan metode *service quality* (servqual) dan metode kano. Metode *service quality* (servqual) berguna untuk mengukur kualitas pelayanan pada PT Pelni dengan cara mencari nilai gap antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan sedangkan metode kano yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa mampu memuaskan kebutuhan para pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat rumusan masalah yang harus diselesaikan yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada Pelabuhan Tanjung Perak PT Pelni berdasarkan *service quality* (servqual)?
2. Atribut mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau diperbaiki oleh pihak Pelabuhan Tanjung Perak PT Pelni berdasarkan *service quality* (servqual) dan kano?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilaksanakan yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan pada Pelabuhan Tanjung Perak PT Pelni.
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya oleh Pelabuhan Tanjung Perak PT Pelni.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini yang akan dilakukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca maupun yang mempelajarinya, antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan, pengetahuan maupun sebagai bahan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Pelabuhan Tanjung Perak PT Pelni dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan agar sesuai dengan keinginan pelanggan.

3. Bagi Pembaca

Menambah wawasan dan informasi pembaca tentang penerapan metode *service quality* (servqual) dan kano dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

4. Bagi Peneliti

Sebagai alat untuk mempraktikkan teori-teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

1.5 Ruang lingkup

Ruang lingkup penelitian dibagi menjadi dua antara lain batasan penelitian dan asumsi penelitian. Berikut ruang lingkup penelitian:

1.5.1 Batasan Penelitian

Dalam permasalahan ini diberikan batasan masalah yaitu responden dalam penelitian ini ditujukan pada konsumen atau penumpang yang menggunakan Kapal Labobar Pelni sebagai alat transportasi laut menuju Pelabuhan yang ada di Indonesia. Waktu pengambilan data pada bulan juni 2023.

1.5.2 Asumsi Penelitian

Penelitian ini juga membutuhkan asumsi untuk memperjelas suatu penelitian yaitu tidak ada penambahan atau pengurangan pelayanan pada pelanggan PT Pelni.

