

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di jaman sekarang usaha di bisnis jasa sangat beragam dan disesuaikan menurut keinginan dan kebutuhan pasar. Perubahan bentuk lingkungan bisnis dan persaingan usaha menuntut organisasi dan juga institusi agar meningkatkan kinerja sehingga pengoperasiannya dapat berjalan semaksimal mungkin. Perubahan ini tentunya harus memberikan hasil untuk jangka panjang. Pelayanan khususnya dalam bentuk jasa bermacam-macam. Pelayanan tersebut menjadi tolak ukur dalam perkembangan bisnis.

Saat ini usaha yang bergerak dalam bentuk jasa harus dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dalam mencapai hasilnya usaha di bidang jasa perlu memuaskan bagi pelanggan dan juga perlu mengetahui seperti apa yang di inginkan pelanggan dengan upaya yang efektif dan juga efisien untuk meningkatkan loyalitas. Pelayanan memuaskan yang diterima pelanggan menjadi pertimbangan lain bagi pelanggan untuk dapat menjadi loyal dan menggunakan kembali jasa tersebut dikemudian hari. Loyalitas pelanggan dapat diukur setelah terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dari pelanggan tersebut. Kualitas jasa dan upaya dalam menumbuhkan kepuasan pelanggan tentu akan memberikan sebuah pengaruh yang baik tentang dan terhadap citra dari suatu bisnis tersebut.

Pembangunan sarana penunjang transportasi laut pada jaman sekarang sedang dilakukan peningkatan yang spesifik. Untuk memberikan hasil yang nyata dan memungkinkan menjadi sebuah ikon dari suatu daerah. Peminat dalam penggunaan pelabuhan yang semakin ramai menuntut sebuah hasil yang berupa pelayanan dan kenyamanan. Penggunaan khusus jalur laut memberikan pekerjaan lebih untuk pemerintah agar memfokuskan bagaimana pelabuhan bisa digunakan dalam jangka yang panjang.

Pelabuhan adalah sarana publik yang perlu diperhitungkan keberadaannya mengingat daerah kota Batam adalah kepulauan yang strategis. Fungsi utamanya yang digunakan sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang, menjadi dasar untuk perhitungan keberhasilan dalam pengoperasiannya. Dengan adanya hasil yang menunjang pada segi sebuah kualitas pelayanan, dan fasilitas yang sangat memadai akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dapat dikatakan bentuk pelayanan yang mengerti bagaimana keinginan pelanggan tentang apa yang diharapkan dan juga bentuk fasilitas yang mendukung untuk kegiatan tersebut memberikan hasil sebuah loyalitas ketika para pelanggan yang merasa puas (Sari, 2017: 7).

Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang adalah sebuah pelabuhan yang digunakan untuk menghubungkan Kota Batam dengan pelabuhan-pelabuhan di Kepulauan Riau sebelah barat, seperti Pelabuhan Tanjung Balai Karimun (Pulau Karimun), Tanjung Batu (Pulau Kundur) dan Pelabuhan Dumai, Pulau Burung, serta kepulauan di sebelah selatan seperti Pulau Bangka Belitung dan juga dengan kota Palembang dan Jakarta. Dalam masa pembangunan pelabuhan, masih banyak

Hal yang perlu diperhatikan diantaranya hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, dalam sidak yang dilakukan oleh kepala Ombudsman ditemukan pelabuhan ini memiliki kekurangan yang harus segera diperbaiki yaitu kurangnya respon saat memberikan informasi kepada penumpang adanya bentuk kekecewaan dan menghasilkan rasa tidak puas yang diberikan petugas dan juga pelayanan cukup lengah tentang barang bawaan penumpang di pelabuhan. (www.batamnews.co.id, diakses tanggal 4 april 2019).

Kemudian Masih adanya penjualan tiket ilegal atau calo tiket di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang membuktikan masih kurangnya tingkat keamanan dari petugas pelabuhan untuk para penumpang. Sehingga masih ada penumpang yang tidak mendapatkan tiket. Selanjutnya hal yang berkaitan dengan fasilitas Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang pihak pelabuhan tidak menyediakan parkir inap untuk kendaraan penumpang. Selain itu menurut Mulyana, (2018): Penumpang, Muhammad rivai mengatakan ketiadaan troli di pelabuhan juga menyusahkan penumpang untuk membawa barang bawaan dari pelabuhan ke kapal begitu juga sebaliknya. (www.batamnews.co.id, diakses tanggal 4 april 2019).

Menurut Yude, (2018): Kepala Ombudsman lengahnya dalam menanggapi barang bawaan penumpang, Hal ini disebabkan mesin X ray di pelabuhan tidak berfungsi dengan baik karena mesin tersebut sudah cukup berumur. Dan juga kurangnya kesigapan petugas dalam menangani kasus untuk menyelesaikan masalah tersebut. (www.batamnews.co.id, diakses tanggal 4 april 2019).

Menurut Sirait, (2018): Ditpam BP Batam masih adanya calo yang beredar dikarenakan ini terjadi saat keadaan penumpang sedang padat, biasanya menjelang perayaan besar atau hari libur nasional. Saat tiket di loket penjualan tiket habis terjual penumpang yang merasa kecewa tidak mendapat tiket rela membeli tiket ilegal dengan harga tinggi dan tidak memperdulikan apakah tiket tersebut asli atau palsu. (www.batamtoday.com. Diakses pada tanggal 4 april 2019).

Menurut Harahap, (2018): Kasatker Fasilitas yang tidak terlengkapi seperti lahan parkir, ini terjadi karena petugas mengalami kesulitan untuk mengontrol kendaraan yang menginap di pelabuhan. Hal ini disebabkan karena sistem parkir pelabuhan yang masih manual dan tidak adanya plang pintu masuk parkir sehingga banyak kendaraan yang masuk tidak tercatat dengan baik. selain itu kapasitas tempat parkir untuk menampung kendaraan juga sangat sedikit dan menjadi penyebab tidak tersedianya area parkir inap. (www.batampos.co.id, diakses pada tanggal 4 april 2019).

Terkait dengan ketiadaan troli, ini karenakan akan mengganggu akses keluar masuk pelabuhan, dan juga jika troli disediakan di ruang tunggu di khawatirkan akan menumpuk karena biasanya barang bawaan penumpang kapal lebih banyak dari pada barang bawaan penumpang pesawat. Sehingga banyak penumpang yang meletakkan barang bawaan di pinggiran ruangan, dengan banyaknya barang bawaan penumpang dan juga peletakan barang yang tidak teratur dan kurang rapi megakibatkan banyak barang penumpang yang akhirnya tertinggal bahkan hilangdan tentu saja ini juga menjadi permasalahan yang harus segera di perbaiki

Mulyana, (2018): Kabid Komersial Pelabuhan. (www.batampos.co.id, diakses pada tanggal 4 april 2019).

Tabel 1.1 Data realisasi jumlah penumpang tahun (2018-2019)

| Bulan 2018-2019 | Keberangkatan | |
|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| | OCEANNA | DUMAI EXPRESS |
| April (2018) | 562 | 484 |
| Mei (2018) | 850 | 725 |
| Juni (2018) | 1029 | 933 |
| Juli(2018) | 794 | 673 |
| Agustus (2018) | 525 | 510 |
| September (2018) | 521 | 652 |
| Oktober (2018) | 571 | 435 |
| November (2018) | 600 | 589 |
| Desember (2018) | 655 | 615 |
| Januari (2019) | 488 | 521 |
| Februari (2019) | 511 | 402 |
| Maret (2019) | 472 | 350 |

Sumber : Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang (2018-2019)

Pada Tabel 1.1 dijelaskan bentuk dari hasil untuk jumlah penumpang di bulan April hingga Maret selama 12 bulan. Dikaitkan pada bulan April kondisi penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang terpantau cukup baik. Pada bulan Mei terjadi kenaikan jumlah penumpang hal ini disebabkan bulan Mei bertepatan dengan bulan Ramadhan sehingga menjelang awal dan akhir bulan Juni pelabuhan mengalami kenaikan jumlah penumpang dikarenakan pada bulan Juni adanya hari raya Idul Fitri, kemudian pada bulan Juli hingga bulan Agustus pelabuhan kembali mengalami penurunan dan jumlah penumpang kembali seperti

biasa. Dialami pada September pelabuhan kembali terjadinya kenaikan karena bertepatan dengan hari libur yaitu Tahun Baru Hijriyah dan bulan Oktober mengalami penurunan dan besar jumlah penumpang dikatakan normal kembali. Pada bulan November hingga bulan Desember pelabuhan kembali mengalami kenaikan jumlah penumpang dikarenakan bertepatan dengan hari libur natal dan juga tahun baru. Sehingga Pada awal bulan Januari hingga akhir Maret terjadi kondisi dimana jumlah penumpang mengalami penurunan ini dikarenakan rutinitas penumpang yang kembali normal seperti biasanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Penumpang Pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan hal yang terkait hasil latar belakang pada penelitian teridentifikasi beberapa pertanyaan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Kurangnya kesigapan petugas di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
2. Kurangnya kualitas pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
3. Fasilitas yang kurang memadai dan tidak berfungsi dengan baik di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
4. Masih adanya penjualan tiket ilegal yang merugikan penumpang dan Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

1.3 Batasan Masalah

Terkait dengan adanya pembatas terhadap penulis maka dalam penelitian ini maka penulis membatasi dengan menggunakan populasi penumpang yang sudah pernah menggunakan jasa Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, pada kualitas pelayanan penulis melakukan pembatasan yaitu pelayanan yang diberikan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, dan pada fasilitas, peneliti membatasi yaitu pada area dalam dan area parkir Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang dan juga dalam penelitian ini peneliti akan mengajukan kuesioner pada usia 17 tahun keatas karena dianggap lebih bisa dan paham tentang apa yang di tanyakan.

Selanjutnya yaitu data yang digunakan adalah data yang didapat peneliti dari pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang yaitu data kapal Dumai Express sehingga data tersebut yang digunakan untuk mendapatkan populasi sedangkan data kapal Oceanna hanya digunakan sebagai data perbandingan.

1.4 Rumusan Masalah

Dijabarkan mengenai latar belakang, diidentifikasi masalah dan batasan masalah yang telah di jelaskan secara terperinci, maka peneliti dapat merumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang ?

3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitan adanya hasil rumusan masalah diatas didapat berupa bentuk tujuan penelitian pada penelitian ini diketahui yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas penumpang dan fasilitas secara simultan terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

1.6 Manfaat Penelitian

Didasari dari penilitian ini dan menjadi bentuk berbagai macam manfaat untuk segala pihak dimana yang paling utama yaitu pihak kampus, akademisi dan untuk penelitian berikutnya. Bebebrapa hasil manfaat yaitus:

1.6.1 Aspek Toritis

Manfaat teoritis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai bentuk referensi dan juga sebagai tambahan ilmu dibidang pengetahuan tentang kualitas layanan, fasilitas dan loyalitas penumpang.

2. Bagi Penelitian Lain

Hasil penelitian berguna menjadi sarana untuk pembelajaran baru dan pengembangan penelitian bagi pihak lain dengan variabel yang terkait.

1.6.2 Aspek Praktis

Manfaat praktis dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi Pelabuhan Domestik Sekupang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang yaitu bentuk sarana masukan dimana dalam upaya pengembangan dan penyempurnaan kualifikasi perusahaan, terutama dengan hasil hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan loyalitas penumpang.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan menjadi ilmu untuk menambah hasil wawasan pengetahuan dan bahan pertimbangan yang berguna untuk kebutuhan masyarakat.