

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah penduduk 270,20 juta jiwa menurut data dari Badan Pusat Statistik (2019), memerlukan transportasi publik yang dapat menjangkau ke seluruh wilayahnya. Transportasi publik tersebut berperan aktif dalam menunjang kebutuhan mobilitas penduduk antara satu pulau dengan pulau lainnya. Masyarakat diberikan kesempatan untuk memilih jenis transportasi mulai dari transportasi darat, laut, hingga udara.

Dalam perkembangannya, transportasi publik di Indonesia dapat mengikuti kebutuhan atas mobilitas masyarakatnya walau masih dapat terus dikembangkan. Berbagai kebijakan pemerintahan di buat untuk dapat mengembangkan segala bentuk infrastruktur penunjang transportasi mulai dari pembangunan jalan tol, pelabuhan hingga bandara dengan tujuan agar dapat mengkomodasi kebutuhan mobilitas warga negaranya.

Dalam konteks ini, Indonesia sebagai negara kepulauan yang dipisahkan oleh lautan sangat bergantung kepada transportasi laut dan udara. Kedua transportasi tersebut menjadi tulang punggung yang menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya. Tentunya kedua transportasi ini menjadi salah satu fokus utama yang menjadi perhatian bagi pemerintah dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan melalui aktivitas dan

mobilisasi warga negara, interaksi perdagangan dan pendistribusian komoditas nasional dan internasional, serta dalam rangka untuk mempertahankan keutuhan wilayah negara Indonesia.

Salah satu moda transportasi yang dapat menunjang mobilitas penduduk antar pulau adalah transportasi laut. Transportasi laut sangat berguna untuk wilayah-wilayah yang tidak dapat dijangkau menggunakan moda transportasi darat maupun udara. Transportasi jenis ini juga menawarkan berbagai keunggulan yang tidak dapat diberikan oleh transportasi lainnya. Di antaranya dapat mengangkut muatan baik orang maupun barang lebih banyak, tarif harga yang relatif lebih murah, serta relatif mudah dalam menggunakannya.

Penggunaan kapal *ferry* sebagai transportasi laut semakin diminati oleh masyarakat. Tingginya pemakaian jasa transportasi laut terlihat dari banyaknya penumpang yang datang atau berangkat dari sebuah pelabuhan. Berikut ini merupakan data penumpang pelayaran yang berangkat dan datang dari pelabuhan.

**Tabel 1.1 Data Penumpang Berangkat dan Datang  
dari Pelabuhan Pada Tahun 2018 dan 2019**

No	Provinsi	Datang		Berangkat	
		2018	2019	2018	2019
1.	Aceh	0	0	0	0
2.	Sumatera Utara	82.981	279.723	81.052	177.328
3.	Sumatera Barat	0	0	0	0
4.	Riau	213.987	125.962	249.341	156.493
		91.678	128.356	80.205	127.302
5.	Sumatera Selatan	37.597	45.909	29.578	41.186
6.	Lampung	899	2.257	831	3.054
7.	Kepulauan Riau	1.042.177	1.208.019	1.121.019	1.217.201
		5.099.280	5.759.761	5.093.039	5.690.089

8.	DKI Jakarta	119.403	271.297	116.624	253.018
9.	Jawa Tengah	162.799	206.611	213.916	217.407
10.	Jawa Timur	288.406	448.527	327.233	479.477
11.	Banten	0	0	0	0
12.	Bali	333.898	261.053	327.226	252.202
13.	Nusa Tenggara Timur	169.029	176.888	146.750	204.893
14.	Kalimantan Barat	41.774	59.644	31.970	59.997
15.	Kalimantan Selatan	53.736	57.490	17.230	20.492
16.	Kalimantan Timur	251.304	255.163	181.266	260.098
17.	Sulawesi Utara	40.231	47.290	83.673	88.262
18.	Sulawesi Selatan	51.153	90.491	52.900	68.499
19.	Maluku	287.487	480.247	312.290	487.454
20.	Papua Barat	321.721	224.707	335.839	382.739
21.	Papua	157.383	169.636	142.466	169.717
		118.122	148.446	112.297	150.044
		46.174	53.596	44.506	61.339
	<b>Total Jumlah Penumpang</b>	9.011.219	10.492.073	9.119.251	10.568.291

Sumber: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) (2021)

Tabel di atas menunjukkan data kedatangan dan keberangkatan penumpang di 25 pelabuhan tahun 2018 dan 2019. Menurut Badan Pusat Statistik (2019) perbandingan angkutan penumpang di 25 pelabuhan sebesar 37,21% untuk kedatangan dan 37,15% untuk keberangkatan penumpang. Pada tahun 2019 jumlah penumpang kapal laut sebanyak 28.195.488 jiwa untuk penumpang datang dan 28.449.842 jiwa untuk penumpang berangkat. Sehingga pada tahun 2019 pelabuhan penumpang mengalami kenaikan masing-masing 16,43% dan 15,89%. Kenaikan jumlah penumpang berangkat maupun datang dari seluruh pelabuhan mengidentifikasi bahwa angkutan laut masih menjadi salah satu moda transportasi yang diminati masyarakat pada tahun 2019.

Seiring dengan berjalannya waktu, penggunaan kapal *ferry* yang semakin tinggi setiap tahunnya tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanan serta keselamatan penumpangnya. Menurut Komite Nasional Keselamatan Transportasi (2019) kecelakaan kapal seperti tenggelam, terguling, kandas, dan tabrakan kapal yang dilaporkan sepanjang tahun 2015-2019 sebanyak 77 kasus. Keselamatan dan keamanan pelayaran merupakan suatu keadaan yang harus dipenuhi sebagai prasyarat penggunaan kapal *ferry* sebagai transportasi laut, sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Pelayaran Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran.

Protokol keselamatan merupakan salah satu cara penumpang dalam mempercayai sebuah transportasi. Protokol keselamatan pada kapal *ferry* masih sering dilanggar. Banyaknya penumpang yang lalai seperti merokok bukan pada tempatnya dan menghidupkan mesin kendaraan di dalam kapal merupakan salah satu indikasi buruknya protokol keselamatan pada kapal *ferry* dengan tidak patuhnya penumpang terhadap himbauan keselamatan. Selain dari kelalaian dari pihak penumpang, pihak penyelenggara juga sering tidak memperhatikan protokol keselamatan. Di antaranya ialah kecelakaan yang diakibatkan oleh kelebihan muatan serta buruknya administrasi data penumpang yang mengakibatkan sering terjadinya selisih pada kapasitas penumpang. Pada November 2016, kecelakaan akibat kelebihan muatan menewaskan 54 orang pada pelayaran Malaysia-Batam (Sitepu, 2017)

Protokol keselamatan di dalam kapal laut jarang di demonstrasikan layaknya protokol keselamatan di pesawat terbang. Ketika sebuah kecelakaan

kapal seperti tabrakan, kandas atau kebakaran terjadi, keselamatan penumpang bergantung pada perilaku penumpang itu sendiri. Reaksi dari perilaku penumpang dipengaruhi oleh pengetahuan mereka tentang keselamatan dan keakraban dengan langkah-langkah keselamatan yang tepat seperti cara mengenakan jaket pelampung dan ke mana harus berkumpul saat sinyal darurat dibunyikan (Hystad et al. 2016). Dalam hal ini ASDP Indonesia Ferry perlu memberikan informasi terkait pertolongan pertama apabila suatu insiden terjadi seperti memakai jaket pelampung atau ke mana harus berkumpul saat sinyal darurat dibunyikan. Penumpang perlu diberikan arahan tentang keselamatan untuk mempengaruhi persepsi penumpang tentang kepercayaan, keselamatan dan risiko di dalam kapal.

Tingginya kecelakaan transportasi laut **menyebabkan kredibilitas kapal ferry menjadi turun**. Kredibilitas merupakan kualitas atau kekuatan yang dimiliki perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan jasa. Menurut Siagian et al. (2014) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Berdasarkan data di atas yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan investigasi lebih lanjut terkait hal-hal yang dapat menurunkan kepuasan penumpang kapal ferry. Peneliti melakukan investigasi lebih dalam

terkait permasalahan yang terjadi, dengan cara melakukan kunjungan ke Pelabuhan Merak. Peneliti menemukan bahwa saat ini ASDP Indonesia Ferry selaku pengelola dan penyedia jasa penyeberangan kapal *ferry* memiliki dua jenis layanan yaitu kapal *ferry* reguler dan kapal *ferry express*. Setelah adanya kapal *ferry express*, kapal *ferry* reguler mulai ditinggalkan oleh penumpang karena dinilai sudah tidak sesuai dengan harapan penumpang. Hal ini terjadi karena kapal *ferry* reguler memiliki waktu penyeberangan yang 2 kali lebih lama, kapal *ferry* yang kotor dan tidak nyaman serta panas karena tidak menggunakan *air conditioner*, dan dermaga yang kecil serta tidak adanya fasilitas pendukung lainnya.

Atas dasar temuan tersebut, peneliti akan berfokus kepada jasa layanan kapal *ferry express* yang merupakan jenis layanan kapal *ferry* terbaru yang dikeluarkan oleh ASDP Indonesia Ferry. Dalam penelitian ini juga, peneliti akan berfokus pada kapal *ferry express* rute Merak-Bakauheni karena rute ini merupakan perlintasan kapal penyeberangan komersial terpadat (Amelia, 2019). Selain itu, kapal *ferry express* merupakan jenis layanan yang mampu memberikan daya tarik kepada calon penumpangnya dengan berbagai fasilitas premium yang ditawarkan. Di antaranya ialah dermaga eksekutif dengan kenyamanan dan kebersihannya, operasional 24 jam, aplikasi ferizy yang dapat mempermudah penumpang dalam menggunakan kapal *ferry express* serta waktu tempuh perjalanan Merak-Bakauheni yang hanya memakan waktu 1 jam.



**Gambar 1.1**

**Kapal Ferry Express**

Sumber: Data pribadi (2021)

Namun dibalik fasilitas yang ditawarkan oleh kapal *ferry express* masih terdapat beberapa fasilitas yang tidak berjalan secara optimal. Di antaranya aplikasi ferizy sering mengalami kendala seperti *server down* serta opsi pembayaran yang sangat terbatas dan tidak praktis. Dalam opsi pembayaran, pilihan gerai ritel yang bekerja sama dengan ferizy masih sedikit sehingga menyulitkan penumpang dalam melakukan pembayaran (Riang, 2020). Selain itu penumpang juga mengeluhkan terkait dengan jadwal keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal yang tertera pada tiket kapal *ferry express*, serta waktu tunggu dan memuat kendaraan ke dalam kapal yang relatif lama juga memperburuk citra pelayanan dari kapal *ferry express* (Oktaria, 2020).

Dalam konteks harga kapal *ferry express* memiliki harga yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan kapal *ferry reguler*. Berikut ini merupakan harga perbandingan kapal *ferry reguler* dan kapal *ferry express*.

**Tabel 1.2 Harga tiket kapal *ferry* Merak-Bakauheni**

Penumpang	Harga Tiket Kapal	Harga Tiket Kapal
	Ferry Reguler	Ferry Express
Dewasa	19.500	65.000
Bayi	2.535	4.000 (bayi) / anak 65.000
<b>Kendaraan</b>		
<b>Golongan</b>	<b>Tarif (Rp.)</b>	<b>Tarif (Rp.)</b>
Golongan I	23.500	67.000
Golongan II	54.500	95.000
Golongan III	116.000	150.000
Golongan IV Penumpang	419.000	588.000
Golongan IV Barang	388.000	416.000
Golongan V Penumpang	839.000	1.040.000
Golongan V Barang	724.000	756.000
Golongan VI Penumpang	1.388.500	1.734.000
Golongan VI Barang	1.113.000	1.153.000
Golongan VII	1.615.000	1.642.000
Golongan VIII	2.161.000	2.203.000
Golongan IX	3.361.000	3.415.000

Sumber: Harga.web.id (2020)

Harga yang relatif mahal untuk penyeberangan menggunakan kapal *ferry express* dinilai tidak sesuai dengan kualitas pelayanannya. Penumpang mengeluhkan tidak mendapatkan tempat duduk saat menyeberang dari Merak ke Bakauheni menggunakan kapal *ferry express*. Hal ini disebabkan karena tidak tersedianya nomor kursi yang tertera pada tiket maupun pada kapal yang

dinaiki. Banyak penumpang yang merasa kecewa terhadap fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan (Iqbal, 2019).

Berdasarkan pemaparan di atas, baik dari sisi keselamatan, pelayanan dan harga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh kapal *ferry express* tidak cukup memuaskan. ASDP Indonesia Ferry sebagai perusahaan jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan perlu memperhatikan dan mengoptimalkan hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya. *Customer satisfaction* adalah salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan akan jasanya. Kepuasan konsumen terhadap layanan dapat ditentukan oleh persepsi layanan yang diterima dengan harapan layanan yang diinginkan (Fitzsimmons dalam Rivai P et al. 2019).

Berdasarkan penjelasan fakta-fakta di atas, peneliti tertarik untuk melakukan investigasi dan juga penelitian untuk mengidentifikasi indikator yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas layanan kapal *ferry express*. Peneliti akan menggunakan tiga variabel yaitu persepsi harga (*perceived price*), kepercayaan (*trust*), dan kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel bebas dalam menguji kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai variabel terikat. Dari variabel di atas, penelitian ini diharapkan dapat melihat seberapa pengaruh *perceived price*, *trust*, dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, maka penelitian ini berjudul  
“Investigasi *Customer Satisfaction* Penumpang Kapal *Ferry Express*  
**Merak-Bakauheni**”

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *perceived price* (x1) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (y) ?
2. Apakah *trust* (x2) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (y) ?
3. Apakah *service quality* (x3) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (y) ?
4. Apakah *service quality* (x3) berpengaruh signifikan terhadap *trust* (x2) ?
5. Apakah *perceived price* (x1) berpengaruh signifikan terhadap *trust* (x2) ?
6. Apakah *service quality* (x3) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (y) melalui *trust* (x2) ?
7. Apakah *perceived price* (x1) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (y) melalui *trust* (x2) ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan juga rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived price* terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni
2. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni
3. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni
4. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *trust* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni
5. Untuk mengetahui pengaruh *perceived price* terhadap *trust* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni
6. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni melalui *trust*
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived price* terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni melalui *trust*.

#### 1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut:

1. Segi Teoretis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi dan tolak ukur bagi penelitian selanjutnya agar bisa lebih baik lagi dalam membuat suatu penelitian.

2. Segi Praktis

- a. Bagi pihak ASDP Indonesia Ferry, sebagai masukan untuk meningkatkan performa perusahaan dalam meningkatkan *customer satisfaction* ditinjau dari aspek *perceived price*, *trust*, dan *service quality* berdasarkan penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan-perusahaan lainnya maupun penelitian yang memiliki permasalahan berhubungan dengan *perceived price*, *trust*, dan *service quality*.