

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Transportasi merupakan salah satu rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan prekonomian pada suatu Negara. Tanpa adanya transportasi sebagai salah satu penunjang maka tidak dapat diharapkan tercapainya suatu hasil yang maksimal dan memuaskan bagi perkembangan ekonomi di negara tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan kondisi geografis Indonesia yang membutuhkan ketersediaan alat transportasi yang memadai, baik transportasi darat, laut maupun udara (Agustian, E. 2022).

Transportasi laut adalah sarana yang mendominasi dan penting guna mempermudah hubungan antar pulau di seluruh wilayah Indonesia (Fisu *et al.*, 2020). Transportasi laut memiliki kapasitas untuk menjadi faktor besar dalam penunjang perekonomian suatu negara bila dimanfaatkan secara efektif. Salah satu infrastruktur dalam transportasi laut adalah pelabuhan. Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran menyebutkan bahwa pelabuhan merupakan tempat yang memiliki daratan dan atau perairan dengan suatu batas yang ditentukan untuk tempat kegiatan perusahaan dan pemerintahan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang. Pelabuhan yang merupakan simpul transportasi laut menjadi fasilitas penghubung dengan daerah lain untuk melakukan aktivitas perdagangan. Pelabuhan memiliki peran penting dalam perekonomian Negara untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi. Peran pelabuhan terhadap pembangunan ekonomi semakin besar seiring dengan semakin pentingnya pelabuhan dalam aktivitas logistik, khususnya transportasi intermoda atau multimoda (Mandasari, Kusumastanto, dan Mulyat, 2017).

Pelabuhan yang merupakan pintu gerbang utama arus barang, baik ekspor maupun impor, dan pemindah muatan antar moda transportasi. Adanya pelabuhan sebagai infrastruktur ekonomi menciptakan lapangan pekerjaan. Selain itu, pelabuhan merangsang aktivitas ekonomi yang lebih besar, misalnya tumbuhnya perusahaan dan pabrik di sekitar pelabuhan. Aktivitas ekonomi yang tinggi pada

akhirnya akan menarik lebih banyak penduduk untuk tinggal didekatnya, sehingga akan membentuk daerah baru.

Salah satu peran penting dan strategis suatu pelabuhan dalam aktivitasnya sangat besar disumbangkan bagi pertumbuhan industri, ekonomi dan perdagangan serta merupakan bidang usaha yang memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi nasional (Gultom, 2017; Hakim dan Cahyadi, 2020). Dengan demikian, baik atau buruknya kondisi pelabuhan menjadi faktor penentu terbangunnya poros maritim yang kuat melalui peningkatan daya saing, efisiensi proses produksi dan distribusi serta terbangunnya integritas dan konektivitas sistem perekonomian. Peran pelabuhan terhadap pembangunan ekonomi semakin besar seiring dengan semakin pentingnya pelabuhan dalam aktivitas logistik, khususnya transportasi intermoda atau multimoda (Mandasari, Kusumastanto, dan Mulyati, 2017).

Menghadapi beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang belum optimal dalam hal administrasi dan fasilitas. Keluhan dari pelanggan menjadi bukti nyata akan hal ini. Pada 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, ruang parkir yang belum memadai, kurangnya air bersih, 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 diatas, penting bagi perusahaan untuk memberikan perhatian serius terhadap hal ini, karena jika masalah tersebut tidak segera ditangani, dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pelabuhan Tanjung

Perak Kota Surabaya, kesesuaian fasilitas, dan juga strategi serta upaya yang diterapkan dalam menganalisis tingkat kepuasan fasilitas pada Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya. Diharapkan dapat mengembangkan model pelayanan Pelabuhan yang lengkap untuk membantu Pemerintah dalam membangun infrastruktur yang aman dan nyaman di dalam dan di luar kawasan Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya. Studi ini akan memprioritaskan hasil analisis terhadap kondisi saat ini di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya untuk menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan dan fasilitas pelabuhan.

Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperbarui dan membedakan hasil dari penelitian atau penelitian sebelumnya. Penelitian baru ini mencakup penilaian dan analisis pelayanan Pelabuhan Tanjung Perak berdasarkan persepsi pengguna. Studi dan penelitian pelabuhan, serta seluruh fasilitasnya di Indonesia, telah melakukan lebih banyak. Penelitian ini menggunakan metode survei langsung pengunjung atau penumpang kapal laut di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya. Setelah mengumpulkan data, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya dengan judul penelitian **“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Laut Terhadap Fasilitas di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya”**.

1.2. Identifikas Masalah

1. Kurangnya fasilitas yang memadai seperti toilet, tempat duduk, atau tempat penjualan makanan dan minuman di area Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.
2. Pengunjung mungkin tidak puas dengan tingkat kebersihan di area Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya, termasuk kawasan parkir, ruangan tunggu, atau area makan.
3. Pelayanan yang buruk dari petugas atau staf di area Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya mungkin jadi faktor ketidakpuasan pengunjung.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kondisi eksisting ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya?
2. Bagaimana Tingkat kepuasan ruang tunggu penumpang terhadap pelayanan fasilitas Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya ?
3. Bagaimana Upaya meningkatkan kualitas pelayanan ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu:

1. Mengetahui fasilitas di ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap ruang tunggu di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.
3. Mengetahui tingkat kualitas penumpang di ruang tunggu terhadap fasilitas di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan baik bagi peneliti, pihak pengelola pelabuhan, dan masyarakat. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dengan dilaksanakannya penelitian ini dapat dilihat dari 2 aspek yaitu :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan kontribusi pengetahuan dan memperkaya kajian materi mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti lainnya
 - a. Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pendalaman materi serta yang berkaitan untuk kelanjutan peneliti yang relevan.
 - b. Dapat dijadikan bahan referensi, khususnya bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan fokus kajian yang sama.

- c. Untuk memperkaya wawasan para pembaca dalam hal pengetahuan tentang kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pada konsumen yang menggunakan jasa tersebut.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pelabuhan Tanjung Perak

Memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan mengenai strategi bersaing. Selain itu dapat memberikan saran dan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelabuhan di masa yang akan datang untuk meningkatkan kepuasan konsumennya.

2. Bagi Dunia Akademis

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi pada pengembangan studi mengenai kepuasan konsumen.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan dan menggambarkan pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Pelabuhan Tanjung Perak.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai referensi pengetahuan dan dalam penelitian-penelitian lainnya di bidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan variabel fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan konsumen.