

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Transportasi laut merupakan alat alternatif utama dan efektif untuk daerah-daerah Kepulauan Mentawai. Dari satu daerah ke daerah lain, termasuk perjalanan ke ibukota Provinsi Sumatera Barat Padang, penduduk setempat masih mengandalkan transportasi laut. Masyarakat mempunyai aktivitas yang bermacam-macam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya (Muis *et al.* 2018).

Pada sektor jasa seperti transportasi, hal penting yang harus diutamakan yaitu kualitas layanan. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan konsumen agar dapat memenuhi kebutuhannya sehingga mendapat kepercayaan dari konsumen (Tresiya *et al.* 2018). Konsep kualitas pelayanan adalah faktor evaluasi yang mencerminkan pandangan pelanggan tentang lima aspek spesifik kinerja dari layanan. Kualitas jasa pada umumnya tidak dipandang dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk memperoleh kualitas jasa secara keseluruhan (Panjaitan dan Yuliati, 2016). Dimensi-dimensi kualitas layanan tersebut, seperti wujud atau *tangibles*, kehandalan atau *reliability*, Ketanggapan atau *responsiveness*, kepastian atau *assurance*, simpati atau *emphaty*.

Menurut Putro *et al.* (2014), kepuasan konsumen adalah perasaan dan penilaian emosional dari konsumen terhadap penggunaan produk dan layanan dimana harapan konsumen terpenuhi. Pelanggan yang puas dengan produk dan layanan cenderung membeli produk dan menggunakan

kembali layanan ketika kebutuhan yang sama muncul lagi di masa depan. Kepuasan konsumen dengan kualitas layanan dapat mencapai satu tingkat tertentu, dan pembeli yang puas dapat memilih produk dengan lebih mudah.

Perkembangan transportasi laut, baik dalam hal fasilitas atau sarana yang disediakan maupun kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Supomo (2012) menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bulkiah *et al.* (2015) mengenai kapal Mentawai Fast, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga perlu dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan Kapal Mentawai Fast.

Kapal Mentawai Fast adalah salah satu transportasi laut yang digunakan masyarakat Mentawai dalam melakukan perjalanan dari kota Padang ke masing-masing daerah seperti, Tuapejat, Sikabalu, Siberut, Sikakap dan Sioban. Kapal ini khusus digunakan untuk mengangkut penumpang dengan kapasitas 200 orang. Dalam kondisi air laut yang normal dan tenang, waktu yang dapat ditempuh untuk sampai ditujuan sekitar dua hingga tiga jam. Harga tiket untuk penumpang dewasa adalah Rp 295.000 dan anak-anak di bawah 5 tahun diberikan secara gratis.

Kapal Mentawai Fast saat ini lebih maju dibandingkan jaman dulu. Pada tahun 2014 kapal cepat merupakan transportasi laut yang kurang nyaman bagi masyarakat saat melakukan perjalanan dari Muara Padang ke Kepulauan Mentawai. Fasilitas atau sarana yang tersedia seperti *Air Conditioning* (AC) dan tempat duduk masih terbatas, kondisi dalam kapal juga masih kotor karena kurangnya tenaga kerja. Pemesanan tiket belum bisa dilakukan secara langsung di dermaga melainkan datang langsung ke

kantor Dinas Perhubungan. Selain itu keamanan di dalam kapal masih jauh lebih rendah dibandingkan pada masa sekarang. Pada tahun 2016 sistem keamanan di dalam kapal lebih ditingkatkan dengan adanya *Closed Circuit Television* (CCTV), kemudian pemesanan tiket juga dapat dilakukan di kantor yang telah dibangun dan terdapat di area pelabuhan. Kondisi kapal yang jauh lebih bersih dan penambahan fasilitas seperti Televisi (TV) dan *Air Conditioning* (AC) di ruang *Very Important Person* (VIP) maupun ruang ekonomi. Kemudian jumlah armada yang semula hanya satu pada awal masa beroperasinya kapal cepat kini bertambah menjadi tiga armada.

Pada tujuh tahun terakhir (2014-2020), PT. Mentawai Anugerah Sejahtera perlahan terus mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan pengalaman penulis, peningkatan ini dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan, peningkatan tenaga kerja dan penambahan rute ke Kepulauan Mentawai. Selain itu, jadwal beroperasinya kapal Mentawai Fast sudah cukup baik karena tidak ada perubahan mendadak kecuali bila cuaca tidak mendukung. Kapal Mentawai Fast diharapkan berkembang ke arah yang lebih baik dan akan terus dilakukan evaluasi kerja untuk kepentingan perusahaan maupun kepentingan pelanggan.

Adapun kekurangan dari kapal Mentawai Fast yang diketahui berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bulkiah *et al.* (2015) dan didukung oleh pengalaman penulis sendiri, yaitu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan, seperti tempat parkir untuk penumpang dan pos petugas keamanan serta ketersediaan *Closed Circuit Television* (CCTV) di pelabuhan. Tingkat kebersihan yang masih rendah dimana sampah berserakan karena tempat sampah yang disediakan kepenuhan, masyarakat sering kesulitan mendapatkan tiket pada masa-masa liburan, *Air Conditioning* (AC) yang terkadang mati, sikap *customer service*

yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna kapal dan semakin meningkatnya harga tiket dari tahun ke tahun dengan tingkat pendapatan masyarakat Mentawai yang masih rendah. Selain itu pemesanan tiket belum bisa dilakukan di agen-agen tiket atau secara *online*. Fasilitas yang tersedia juga masih kurang, seperti ruang tunggu pengantar dan penjemput penumpang, tangga naik turun penumpang dari kapal, pos petugas keamanan serta ketersediaan bagasi yang layak untuk digunakan. Selain itu, orang yang menjaga atau bertugas di area bagasi tidak menetap dan kadang-kadang hanya mengenakan pakaian biasa sehingga penumpang kesulitan membedakan petugas kapal.

Studi pendahuluan dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner yang dilaksanakan pada 18 April 2020. Kuesioner disebarikan secara *online* terhadap 35 responden khususnya bagi konsumen yang berasal dari Kepulauan Mentawai dan pernah menggunakan kapal Mentawai Fast. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarikan diketahui 88,8% responden memilih menggunakan kapal Mentawai Fast dengan alasan waktu yang ditempuh untuk sampai ke tujuan lebih singkat atau lebih cepat. Sebanyak 5,6% memilih alasan karena fasilitas yang disediakan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan 5,6% karena harga terjangkau. Kekurangan dari kapal Mentawai Fast yang dirasakan oleh konsumen adalah kesulitan dalam pemesanan tiket atau tidak dapat dipesan secara *online* dan harga tiket lebih mahal memiliki persentase sebesar 51,72%. Sikap *customer service* kurang ramah dalam memberikan pelayanan sebesar 18,97%. Tempat parkir dan pos keamanan tidak tersedia sebesar 15,52%. Tidak tersedianya ruang tunggu untuk penumpang dan pengantar, tangga naik turun penumpang dan bagasi sebesar 12,07%. Kondisi di dalam kapal kurang bersih sebesar 1,72%. Melalui penelitian

dari Bulkiah *et al.* (2015) nilai kepuasan pengguna kapal Mentawai Fast dalam lima dimensi pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan dan pelayanan biaya diketahui bernilai negatif, yang berarti bahwa ada kesenjangan antara persepsi konsumen dengan layanan yang diberikan atau dapat dikatakan tidak memenuhi harapan konsumen.

Kapal Mentawai Fast menjadi pilihan moda transportasi yang diminati oleh masyarakat sehingga perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Semakin baik layanan kapal Mentawai Fast, semakin meningkat juga minat dan rasa percaya pelanggan terutama bila apa yang diinginkan tercapai maka ia akan merasa puas, sebaliknya bila yang diterima tidak sesuai harapannya maka pelanggan akan merasa kecewa. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ardyana (2015), bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka akan dilakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kapal Mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian lebih lanjut, terutama terkait dengan kualitas dan kepuasan konsumen.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi kesempatan yang baik untuk menerapkan disiplin ilmu yang telah didapatkan selama dibangku kuliah dalam lingkungan masyarakat luas.

1.5 Batasan masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah responden yang dipilih sebelumnya pernah menaiki kapal Mentawai Fast dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan kripsi ini terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan di bahas dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini meliputi jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, pengukuran variabel dan teknik analisa data.

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini akan menjelaskan tentang pengumpulan data, pengolahan data hasil kuesioner yang berisi uji validitas dan uji reliabilitas, profil responden, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji f.

BAB V: ANALISA DATA

Bab ini meliputi uraian mengenai hasil pengolahan data, analisis data, pembahasan dan jawaban dari masalah yang diajukan.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini meliputi kesimpulan yang diambil dari penelitian dan saran yang diperoleh selama penyelesaian penulisan skripsi.