

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia ialah negara kepulauan terbesar di dunia dengan konfigurasi geografis yang unik, di mana wilayah lautannya mencapai 3.273.810 km² jauh lebih luas daripada daratannya. Berdasarkan data resmi Badan Informasi Geospasial (BIG) (2024), Indonesia memiliki 17.380 pulau yang telah bernama dan memiliki koordinat pasti. Di Kepulauan Riau sendiri berdasarkan data resmi Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Riau (2025) memiliki 2.011 pulau. Fakta geografis ini menegaskan bahwa transportasi laut bukan hanya alternatif, melainkan kebutuhan primer yang menghubungkan ribuan pulau dan menentukan integrasi sosial-ekonomi nasional.

Sektor transportasi memegang peran krusial dalam perekonomian. Semakin berkembangnya menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi. Sebagai penghubung utama, transportasi laut menghadapi kompleksitas operasional yang tinggi karena ketergantungan pada kondisi alam, variabilitas infrastruktur, dan karakteristik pengguna yang beragam. Kontribusi transportasi laut terhadap perekonomian sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Lestariningsih et al. (2023) masih relatif kecil jika dibandingkan dengan angkutan darat, dan Studi Wawo et al. (2025) juga mengonfirmasi bahwa keterbatasan fasilitas dan ketidakefisienan operasional menjadi faktor kritis yang memengaruhi kinerja transportasi laut.

Pada tingkat mikro, kesenjangan layanan transportasi laut antara kawasan maju dan terpencil sangat curam. Daerah kepulauan kecil seringkali hanya mengandalkan moda transportasi tradisional dengan kapasitas terbatas, jadwal tidak tentu, dan tarif yang tidak terstandarisasi. Kondisi ini menciptakan isolasi relatif yang menghambat mobilitas penduduk, distribusi barang, dan akses terhadap layanan dasar. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa di banyak rute, konsumen seringkali dihadapkan pada tidak adanya pilihan moda transportasi lain yang memadai. Desa Degong Kabupaten Karimun merupakan contoh nyata dari fenomena ini. Berdasarkan hasil pra-survei pada bulan Oktober 2025 dengan 10 orang masyarakat Desa Degong, dalam beberapa tahun terakhir masyarakat mengalami kesulitan untuk menyebrang ke Desa Lebuh secara berulang dan tidak dapat membawa kendaraan. Mengingat Lebuh merupakan desa yang terhubung dengan desa-desa lain dan kecamatan di wilayah tersebut. Tidak adanya jasa alternatif lain untuk mengangkut kendaraan, ditambah dengan tidak tersedianya ojek atau penyewaan motor di Lebuh, menyebabkan masyarakat sulit mengakses layanan kesehatan seperti puskesmas, bekerja, atau keperluan lainnya.

Namun dalam 1 tahun belakangan tepatnya pada Oktober 2024 hadir inovasi baru layanan penyeberangan di Desa Degong Kabupaten Karimun rute Desa Degong-Desa Lebuh yaitu Kempang. Kehadiran Kempang sebagai ro-ro mikro merupakan terobosan inovatif yang menjawab langsung persoalan mendasar yang dihadapi masyarakat, seperti ketiadaan jadwal rutin, ketidakmampuan mengangkut kendaraan, dan tarif yang tidak terjangkau. Kempang menawarkan jadwal rutin mulai dari pukul 06.45-18.00 dan terkadang menyesuaikan dengan kebutuhan

Masyarakat terhadap layanan penyeberangan seperti pada saat acara-acara tertentu yang diperlukan untuk beroperasi hingga malam, dengan tarif yang terjangkau, langsung berangkat walaupun hanya 1 penumpang, dan kemampuan mengangkut kendaraan seperti sepeda motor, “tossa” dan “mobil pickup”.

Kehadiran Kempang ini telah memberikan dampak yang cukup signifikan bagi masyarakat di Desa Degong. Berdasarkan pra-survei, didapati dengan adanya kehadiran Kempang telah memudahkan mobilitas masyarakat sehingga aktivitas menjadi lancar. Bahkan, sejak adanya akses ini, mulai muncul aktivitas ekonomi seperti penjual sayur dari desa lain yang datang ke desa Degong. Beberapa inisiatif positif telah dilakukan pengelola, antara lain program harga khusus untuk pelajar dan paket "bawa motor, gratis untuk dua orang" yang terbukti meringankan beban ekonomi masyarakat. Meskipun demikian, tingkat kepuasan pengguna belum dapat dinilai sepenuhnya tinggi. Masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang diterima, sehingga penting dilakukan penelitian untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap kinerja Kempang. Kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan suatu layanan jasa. Dalam konteks Kempang, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama promosi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan yang telah teridentifikasi dalam pra-survei.

Pertama, dari aspek Promosi (X1), Meskipun terdapat program-program promosi yang efektif seperti yang telah disebutkan, namun secara keseluruhan jangkauan promosi masih terbatas. Hal ini disebabkan distribusi brosur yang tidak merata menyebabkan informasi tentang jadwal dan tarif tidak sampai ke seluruh

calon pengguna. Selain itu, masih banyak masyarakat yang tidak memiliki akses ke media sosial pengelola Kempang sehingga tidak dapat mengakses informasi. Akibatnya, masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui informasi terbaru tentang layanan Kempang.

Kedua, dari sisi Aksesibilitas (X2). Meskipun Kempang telah hadir, namun akses menuju dermaga masih menjadi kendala, terutama bagi masyarakat dari Kampung Degong yang harus menempuh jarak paling jauh. Beban ini semakin terasa bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, sehingga terpaksa harus menggunakan jasa ojek dengan biaya tambahan yang tidak sedikit. Permasalahan ini diperparah oleh keterbatasan jumlah ojek dan tidak adanya pangkalan ojek, sehingga Masyarakat yang tidak memiliki HP kesulitan untuk memesan ojek. Lebih lanjut, kondisi alam turut mempengaruhi aksesibilitas. Pada musim tertentu ketika air laut pasang tinggi, jalan menuju dermaga mengalami genangan bahkan tenggelam, khususnya untuk masyarakat dari Kampung Degong. Akibatnya, perjalanan masyarakat terhambat atau tertunda meskipun biasanya hanya berlangsung beberapa jam dalam sehari selama periode sekitar seminggu.

Ketiga, terkait Kualitas Pelayanan (X3). Di satu sisi, masyarakat mengapresiasi kehadiran Kempang, namun di sisi lain masih terdapat kendala dalam kualitas pelayanan. Permasalahan pertama yang dikeluhkan pengguna adalah responsivitas awak Kempang yang lambat dalam merespon panggilan telepon. Mekanisme penjemputan dari Lebu ke Degong terkadang mengharuskan penumpang untuk menelpon awak kapal terlebih dahulu, namun dalam praktiknya, panggilan telepon seringkali tidak langsung direspon. Beberapa pengguna

melaporkan bahwa mereka harus menunggu cukup lama atau bahkan melakukan panggilan berulang kali sebelum awak Kempang merespon.

Selain itu, keandalan teknis kendaraan juga menjadi masalah serius. Berdasarkan pengalaman responden, pernah terjadi kerusakan mesin Kempang saat sudah melakukan penyeberangan ke Lebu. Saat ingin pulang ke Degong, pengguna yang sudah membawa motor tersebut menjadi sangat kebingungan karena mesin Kempang mengalami kerusakan dan tidak dapat beroperasi. Kejadian seperti ini tidak hanya mengganggu rencana perjalanan tetapi juga menimbulkan ketidakpastian dan kekhawatiran bagi pengguna mengenai keandalan layanan.

Lebih lanjut, masalah keandalan yang sistemik adalah ketiadaan alternatif layanan ketika Kempang tidak beroperasi. Sebagai satu-satunya moda penyeberangan, ketika Kempang harus menjalani perbaikan atau renovasi fisik yang mengharuskan tidak beroperasi selama berhari-hari, masyarakat menjadi sangat kesulitan untuk melakukan penyeberangan. Kondisi ini memperparah ketidakandalan layanan karena mengakibatkan gangguan akses mobilitas masyarakat.

Permasalahan lain yang turut mempengaruhi kenyamanan adalah kondisi cuaca. Ketika hujan turun, penyeberangan sering terkendala karena atap penutup tempat duduk yang masih kurang memadai. Masalah ini semakin terasa ketika penumpang ramai, karena atap yang kecil tidak mampu melindungi semua penumpang dari guyuran hujan. Hal ini tentu mengurangi kenyamanan dan mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan yang diterima pengguna.

Berdasarkan tinjauan literatur, terdapat inkonsistensi hasil penelitian mengenai pengaruh variabel-variabel kunci terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut, terutama variabel kualitas pelayanan, temuan penelitian menunjukkan hasil yang beragam. Di satu sisi, penelitian Nizwar et al. (2024) pada jasa penyeberangan Rute Waipirit–Hunimua membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan dengan kontribusi 84,5% terhadap kepuasan penumpang. Demikian pula penelitian Arifiani et al. (2025) yang menemukan kualitas layanan pelabuhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun di sisi lain, penelitian Lestariningsih et al. (2023) justru menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan kapal laut penyeberangan Ketapang-Gilimanuk.

Pada variabel aksesibilitas, penelitian Azizul et al. (2023) di Pelabuhan Ro-Ro Rupal menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan menjangkau dan menggunakan layanan transportasi menjadi pertimbangan utama pengguna dalam mengevaluasi kepuasan mereka.

Sementara variabel promosi, penelitian Paludi et al. (2018) pada KM. Dorolonda PT. PELNI menemukan bahwa promosi berpengaruh signifikan pada Tingkat kepuasan konsumen. Demikian pula penelitian Rovino (2022) tentang pengaruh promosi, fasilitas serta kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan penumpang kapal laut di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya menunjukkan bahwa promosi secara parsial berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Adanya kontradiksi temuan empiris, khususnya pada variabel kualitas pelayanan, mengindikasikan bahwa pengaruh variabel ini sangat kontekstual dan bergantung pada karakteristik layanan dan penggunanya. Urgensi penelitian ini terletak pada beberapa hal: yaitu, sebagai layanan penyeberangan skala mikro pertama di daerah terpencil, evaluasi terhadap faktor-faktor penentu kepuasan pengguna diperlukan untuk memastikan keberlanjutan operasional. Dan upaya mengisi kesenjangan literatur yang signifikan, dimana mayoritas penelitian transportasi laut masih terfokus pada layanan feri besar dengan infrastruktur memadai, sementara penelitian tentang layanan penyeberangan skala mikro di daerah kepulauan terpencil seperti Kempang masih sangat terbatas. Kontradiksi temuan empiris dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh variabel-variabel kunci semakin memperkuat kebutuhan akan penelitian spesifik di konteks Kempang.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh Promosi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut identifikasi masalah yang peneliti rumuskan didasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, antara lain sebagai berikut:

1. Belum diketahui secara empiris tingkat kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong, mengingat masih ditemukan keluhan seperti kurangnya kenyamanan fasilitas, dan lambatnya respons awak kapal.

2. Dari sisi promosi (X1), terdapat keterbatasan dalam penyebaran informasi layanan. Tidak semua masyarakat memiliki akses terhadap media sosial atau menerima brosur secara merata, sehingga sebagian calon pengguna belum mengetahui jadwal tarif dan informasi terbaru layanan Kempang.
3. Dari sisi aksesibilitas (X2), terdapat ketimpangan jarak tempuh antar kampung (Seberang Olak, Serenge, dan Degong). Warga dari wilayah yang lebih jauh menanggung biaya dan waktu perjalanan lebih besar, ditambah ketersediaan ojek yang terbatas.
4. Dari sisi kualitas pelayanan (X3), masih ditemukan kekurangan dalam hal responsivitas awak kapal, keandalan teknis kendaraan yang pernah mengalami kerusakan di Tengah operasi, dan fasilitas penumpang yang belum sepenuhnya nyaman.
5. Belum diketahui variabel mana yang paling dominan di antara promosi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa Kempang.
6. Diperlukan pembuktian empiris untuk menjawab perbedaan hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut, khususnya pada konteks layanan penyeberangan skala mikro di daerah terpencil seperti Kempang.

1.3 Perumusan Masalah

Peneliti merumuskan permasalahan yang didasarkan pada latar belakang yang sudah dijelaskan, antara lain sebagai berikut:

1. Apakah Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun?
2. Apakah Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun?
4. Apakah Promosi, Aksesibilitas, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun?

1.4 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini ditetapkan pembatasan agar fokus pada topik yang akan dibahas, serta menghindari keterluasan dan memastikan penelitian dapat secara efektif menggali aspek-aspek yang relevan dan penting dari topik yang dipilih. Dengan membatasi variabel-variabel ini diharapkan penelitian ini dapat lebih terfokus dan memberikan kontribusi yang relevan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Fokus dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa Kempang yang tinggal di Desa Degong.
2. Variabel bebas yang digunakan meliputi Promosi (X1), aksesibilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan (Y).
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei lewat penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa Kempang.

4. Aspek promosi yang diteliti mencakup Iklan, Penjualan Langsung, dari Mulut ke Mulut, Hubungan Masyarakat serta Promosi Penjualan dalam konteks operasional Layanan Kempang.
5. Aspek aksesibilitas difokuskan pada kemudahan menuju dermaga, termasuk jarak, waktu tempuh, dan ketersediaan transportasi penghubung.
6. Aspek kualitas pelayanan yang diteliti mencakup keseluruhan proses layanan, yang akan diukur melalui lima indikator (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta bukti fisik). Cakupannya tidak hanya terbatas pada interaksi dan pelayanan langsung, tetapi juga mencakup aspek layanan sistem, dan fleksibilitas layanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang sudah dijelaskan, Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui pengaruh Aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.
4. Untuk mengetahui pengaruh Promosi, Aksesibilitas, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah penjelasan mengenai manfaat dilakukannya penelitian ini:

1. Bagi Pengelola Kempang

Diharapkan hasil temuan ini bisa menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam pengambilan keputusan operasional. Dengan memahami pengaruh promosi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, pengelola dapat menyusun strategi promosi yang lebih efektif, meningkatkan kemudahan akses menuju dermaga, serta memperbaiki kualitas pelayanan secara menyeluruh. Hal ini pada akhirnya akan membantu dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat dan keberlanjutan operasional Kempang.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dan kesempatan untuk menerapkan ilmu manajemen pemasaran jasa, khususnya dalam konteks transportasi laut skala mikro. Proses penelitian ini juga melatih kemampuan analitis, metodologis, dan penulisan ilmiah penulis.

3. Bagi Pemerintah Daerah dan Pengambil Kebijakan

Bisa menjadi bahan pertimbangan serta masukan untuk perumusan kebijakan transportasi laut perintis dan pedesaan. Khususnya dalam hal mendukung layanan penyeberangan skala mikro melalui perbaikan infrastruktur pendukung aksesibilitas dan program-program pemberdayaan masyarakat.

4. Bagi Masyarakat Pengguna Jasa

Diharapkan penelitian ini dapat mendorong perbaikan layanan Kempang, sehingga masyarakat dapat menikmati transportasi yang lebih berkualitas, mudah

diakses, dan informatif, yang pada akhirnya mendukung mobilitas sehari-hari dan kegiatan perekonomian mereka.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa menjadi acuan serta dasar pengembangan bagi penelitian lebih lanjut di sektor transportasi laut pedesaan, dengan variabel atau lokasi penelitian yang berbeda.

1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun ke dalam lima bagian yang saling berhubungan, sistematika penulisannya yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang menggambarkan alur keseluruhan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan kajian teoritis yang melandasi penelitian, yang mencakup definisi variabel, hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait, kerangka berpikir, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijabarkan metodologi yang digunakan, meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data untuk menguji hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan hasil pengolahan data dan analisis statistik yang telah dilakukan, serta pembahasan mendalam untuk menjawab rumusan masalah dan menginterpretasikan temuan dalam kaitannya dengan tinjauan teori.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan akhir dari seluruh temuan penelitian, implikasi teoritis dan manajerial, serta saran yang konstruktif bagi pihak-pihak yang terkait serta untuk penelitian kedepannya.

