

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kesatuan dari kepulauan yang struktur geografisnya mencakup banyak pulau yang berbeda-beda baik pulau kecil maupun pulau besar yang 70% wilayahnya didominasi oleh laut. Laut sendiri memiliki arti yang penting bagi seluruh salah satunya Indonesia yang merupakan negara kepulauan, laut menjadi keamanan, pertahanan, sumber daya dan penghubung antar pulau. Banyaknya lokasi yang tersebar dengan jarak yang terbilang jauh, transportasi menjadi hal yang penting untuk menunjang kehidupan sehari-hari masyarakat dunia. Transportasi membantu menghubungkan dari satu tempat ke tempat lainnya, apabila dilihat dari tingkat kesulitan jangkauan, daerah terpencil maupun tertinggal tidaklah mudah untuk dijangkau dengan transportasi darat maupun udara sehingga sarana transportasi laut menjadi alternatif yang tepat untuk menjangkau daerah tersebut.

Salah satu perusahaan yang bergerak dan mengelola dibidang transportasi laut adalah PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI). Dengan beberapa kapal PT PELNI yang menghubungkan antar pulau-pulau besar maupun pulau-pulau kecil, termasuk pulau yang wilayahnya 96% didominasi lautan yaitu Kepulauan Riau. Sebagai kepulauan yang wilayahnya didominasi oleh lautan, Kepulauan Riau memiliki beberapa daerah/pulau yang masuk dalam kategori sulit dijangkau oleh transportasi darat dan udara sehingga tidak heran apabila banyak masyarakat yang mengandalkan transportasi laut sebagai transportasi alternative mereka.

Adapun kapal PT PELNI yang menghubungkan antar pulau ada di Kepulauan Riau yang beroperasi di cabang Tanjungpinang yaitu KM Bukit Raya, dengan memiliki kapasitas sebanyak 1.456 pengguna. Kapal KM Bukit Raya beroperasi di Pelabuhan Sri Bayintan Sei Kolak Kijang. Adapun pengguna jasa kapal KM Bukit Raya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Pengguna KM.Bukit Raya
Januari-September 2025

Bulan	Jumlah Pengguna
	Bukit Raya
Januari	5.440
Februari	3.028
Maret	6.807
April	6.019
Mei	4.074
Juni	2.369
Juli	225
Agustus	2.086
September	1.736
Total	31.784

Sumber: PT. PELNI Tanjungpinang, (2025)

Pada tabel 1.1 mengenai jumlah pengguna KM Bukit Raya periode Januari hingga September 2025, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna mengalami fluktuasi setiap bulannya. Jumlah tertinggi terjadi pada bulan Maret dengan jumlah pengguna mencapai 6.807 orang. Hal ini disebabkan oleh adanya arus mudik lebaran yang membuat permintaan perjalanan menggunakan kapal meningkat secara signifikan. Pada bulan Juli jumlah pengguna menurun drastis hanya 225 orang. Penurunan ini terjadi karena kapal KM Bukit Raya sedang,

menjalani proses docking atau perawatan rutin, sehingga tidak beroperasi secara normal. Secara keseluruhan, trend penggunaan kapal menunjukkan peningkatan diawal tahun dan penurunan dipertengahan tahun akibat faktor musiman dan operasional kapal.

Sebagai Langkah awal Penelitian dilakukan pra-survei melalui wawancara pada bulan Oktober 2025 yang berlokasi di pelabuhan Sei Kolak Kijang dan Melalui chat whatsapp kepada pengguna kapal KM Bukit Raya sebanyak 30 responden. Hasil pra-survey menunjukkan sebagian besar pengguna jasa masih merasa belum puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Hasil pra-survei dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Hasil Prasurvei terhadap pengguna jasa kapal KM.Bukit Raya

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah kualitas Pelayanan di kapal sudah memadai?	Dari segi kualitas pelayanan sebagian pengguna masih merasa kurang baik dari ketanggapan petugas tentang keluhan pengguna sedikit lama menanggapi.
2	Apakah waktu keberangkatan kapal KM.Bukit Raya selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?	Untuk waktu keberangkatan selalu tidak tepat waktu terkadang lambat beberapa jam dari waktu yang di tetapkan bahkan juga bisa terjadinya penundaan keberangkatan.
3	Apakah fasilitas yang diberikan sudah memadai?	Untuk fasilitas belum sepenuhnya memadai.
4	Apakah kebersihan dikapal sudah memadai dari toilet serta lorong-lorong kapal dan area lain pada kapal?	Kebersihan kapal belum memadai, terutama pada kebersihan toilet. Lorong kapal dan area yang ramai digunakan pengguna masih kurang dari segi kebersihan.
5	Menurut pandangan anda bagaimana citra perusahaan PELNI Tanjungpinang	Sudah cukup baik untuk sarana transportasi laut.

Sumber: Data diolah, (2025)

Kepuasan pengguna kapal tidak terlepas dari adanya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan untuk pengguna kapal, berdasarkan hasil pra-survey, didapati bahwa pengguna kapal cenderung merasa kurang puas karena pelayanan yang diberikan masih kurang seperti pengguna yang mengeluh karna kurang tanggap petugas terhadap permasalahan di lapangan seperti keterlambatan keberangkatan, dan kurangnya keramahan petugas, sedangkan saat berada di dalam kapal ada sebagian pengguna jasa yang mengambil tempat tidur pengguna lain, sedangkan saat pembelian tiket kapal nomor seat tempat tidur pengguna telah ditentukan namun dari pihak ABK kapal belum bisa mengkoordinir hal tersebut. Hal tersebut dapat menurunkan kepuasan pengguna, serta menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas belum sepenuhnya optimal dan ini menjadi tantangan bagi perusahaan, sehingga dari hasil pra-survey peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Pandudiary, 2016).

Adapun jadwal keberangkatan dan rute pelayaran KM. Bukit Raya dibagi menjadi dua kelompok, yaitu rute yang melayani wilayah kepulauan di Provinsi Kepulauan Riau serta rute antarkota yang melayani pelayaran menuju Tanjung Priok, Surabaya, dan Pontianak. Jadwal dan rute yang disajikan merupakan data operasional kapal selama periode Januari–September 2025 yang diperoleh dari PT PELNI Cabang Tanjungpinang. Selengkapny, jadwal keberangkatan dan rute pelayaran KM. Bukit Raya dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1.3
Jadwal Tiba Dan Berangkat Semua Rute Kapal KM Bukit Raya
Januari – September 2025

No.	Pelabuhan	Tanggal	Tiba	Berangkat
1	(Kijang,Belinyu,Tg. Priok) (kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya) (Kijang,Belinyu,tg.Priok) (Kijang,Letung,Tarempa Natuna,Midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Selasa 07-Jan-2025	20.00	22.00
		Senin 13-Jan-2025	-	20.00
		Kamis 23-Jan-2025	20.00	22.00
		Rabu 29- Jan-2025	-	06.00
2	(Kijang,Belinyu,Tg. Priok) (kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya) (Kijang,Belinyu,Tg. Priok)	Minggu 09-Feb 2025	13.00	15.00
		Jumat 14-Feb-2025	02.00	05.00
		Senin 24-Feb-2025	18.00	21.00
3	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya) (Kijang,Belinyu,Tg. Priok) (kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya) (kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Sabtu 01-Mar-2025	02.00	05.00
		Selasa 11-Mar-2025	19.00	22.00
		Minggu 16-Mar-2025	11.00	14.00
		Rabu 26-Mar-2025	01.00	03.00
4	(Kijang,Belinyu,Tg. Priok) (kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya,Kuma i,Semarang,) (Kijang,Belinyu,Tg. Priok)	Minggu 06-April-2025	09.00	10.00
		Kamis 10-April-2025	04.00	06.00
		Rabu 30-April-2025	04.00	06.00
5	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya) (Kijang,Belinyu,Tg. Priok) (kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya) (Kijang,Belinyu,Tg. Priok) (kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Minggu 04-Mei-2025	02.00	04.00
		Selasa 13-Mei-2025	18.00	21.00
		Minggu 18-Mei-2025	-	01.00
		Selasa 27-Mei-2025	17.00	20.00
		Sabtu 31-Mei-2025	20.00	23.00

6	(Kijang,Belinyu, Tg.Priok)	Selasa 10-Juni-2025	16.00	19.00
	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya, Tg.Priok,Belinyu)	Sabtu 14-Juni-2025	20.00	22.00
	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak)	Senin 23-Juni-2025	16.00	19.00
	(Kijang,Belinyu, Tg.Priok)	Minggu 29-Juni-2025	11.00	14.00
7	(Kijang,Letung)	Minggu 27-Juli-2025	12.00	14.00
	(Kijang, Belinyu,Tg.Priok)	Senin 28-Juli-2025	15.00	17.00
8	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Jumat 01-Agustus-2025	16.00	19.00
	(Kijang, Belinyu,Tg.Priok)	Senin 11.Agustus-2025	09.00	12.00
	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Jumat 15-Agustus-2025	14.00	17.00
	(Kijang, Belinyu,Tg.Priok)	Senin 25-Agustus-2025	08.00	11.00
	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Jumat 29-Agustus-2025	13.00	16.00
9	(Kijang, Belinyu,Tg.Priok)	Senin 8-Sep-2025	07.00	10.00
	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Jumat 12- Sep -2025	11.00	14.00
	(Kijang, Belinyu,Tg.Priok)	Senin 22- Sep -2025	07.00	10.00
	(kijang,Letung,Tarempa, Natuna,midai,Serasan, Pontianak,Surabaya)	Jumat 26- Sep-2025	10.00	13.00

Sumber: PT. PELNI Tanjungpinang, 2025

Pada tabel 1.2 mengenai jadwal dan rute keberangkatan kapal KM Bukit Raya bahwa kapal KM Bukit Raya beroperasi secara rutin setiap bulan dengan frekuensi keberangkatan rata-rata tiga hingga empat kali. Jadwal ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengguna jasa mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan kapal KM Bukit Raya selama periode Januari hingga September 2025.

Fasilitas juga mempengaruhi kepuasan pengguna, fasilitas yang disediakan akan memberikan rasa nyaman terhadap kepuasan pengguna. Adapun fasilitas yang ada di kapal KM Bukit Raya yaitu tempat tidur, class AAD ON (layanan tambahan berupa kamar), makan dan minum, kantin, air conditioner (AC), life jacket dan pelampung, mushola, kamar mandi, teater bioskop, tempat bermain, wifi. Berdasarkan pra-survey yang dilakukan peneliti kepada pengguna jasa kapal, fasilitas yang ada di kapal KM Bukit Raya masih kurang dari segi kebersihan, dan lorong kapal yang bau. Penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Barahama *et al.* 2022).

Citra perusahaan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap suatu jasa. Citra perusahaan mencerminkan persepsi, keyakinan, dan kesan masyarakat terhadap perusahaan yang terbentuk dari pengalaman pengguna, kualitas pelayanan yang diberikan, serta fasilitas yang disediakan. Menurut Surya dan Naipospos (2023), citra perusahaan merupakan suatu kepercayaan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu organisasi atau lembaga yang berkaitan dengan pengalaman dan interaksi yang dirasakan secara langsung. Citra yang positif dapat menjadi aset penting bagi perusahaan karena mampu meningkatkan kepercayaan, menarik pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan lama. Berdasarkan pra-survey yang dilakukan peneliti kepada pengguna jasa kapal, diketahui bahwa sebagian besar konsumen memilih menggunakan jasa transportasi kapal KM Bukit Raya karena memiliki citra yang baik dari segi keamanan dan keselamatan saat berlayar. Meskipun kondisi laut sering kali tidak menentu, ukuran kapal yang

besar membuat penumpang merasa lebih tenang dan aman, sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap PT PELNI. Kepercayaan ini menjadi salah satu aspek penting yang membentuk citra positif perusahaan di mata masyarakat.

Disisi lain, masih terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi citra perusahaan secara negatif, seperti keterlambatan jadwal keberangkatan, kurangnya ketepatan waktu pelayanan, serta keluhan terkait fasilitas, kebersihan di kapal, dan kurangnya keramahan petugas. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat menimbulkan persepsi kurang baik terhadap kinerja perusahaan dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, citra perusahaan perlu dijaga dan ditingkatkan agar tetap positif di mata pengguna. Penelitian terdahulu oleh Barahama *et al.* (2022), menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Citra perusahaan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan dan rasa puas pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra perusahaan di mata pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, PT PELNI perlu memperkuat citra positifnya melalui peningkatan pelayanan, perbaikan fasilitas, serta menjaga konsistensi ketepatan waktu agar mampu mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

Kebaharuan dalam penelitian ini adalah terdapat pada objek penelitian, adapun permasalahan sehingga penting melakukan penelitian ini yaitu terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan, fasilitas, pada kepuasan pengguna kapal KM.Bukit Raya.

Dari uraian latar belakang, permasalahan, data, dan fenomena yang telah disajikan dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna sangat penting, perusahaan diharapkan memberikan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas yang lebih baik sehingga menciptakan pengalaman positif yang dapat terus diingat dan diceritakan oleh pengguna sehingga menciptakan citra perusahaan yang baik dimata masyarakat dan calon pengguna. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul.” **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kapal KM Bukit Raya PT PELNI Cabang Tanjungpinang**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sejalan dengan uraian latar belakang permasalahan dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa kapal KM Bukit Raya masih kurang maksimal.
2. Tidak sesuainya waktu keberangkatan dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3. Kurangnya keramahan dan tanggapan petugas kepada pengguna jasa kapal KM Bukit Raya
4. Fasilitas yang diberikan kepada pengguna jasa kapal KM Bukit Raya masih kurang memadai.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dapat dibuat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya?

1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini akan dilakukan pada masalah yang terkait dengan jasa transportasi kapal KM Bukit Raya PT PELNI Cabang Tanjungpinang dan beberapa variabel yang mempengaruhinya. Beberapa variable dibatasi pada variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan citra perusahaan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) jasa transportasi kapal KM Bukit Raya PT PELNI Cabang Tanjungpinang.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
Dapat memberikan kontribusi praktis untuk perusahaan jasa dalam memprediksi perilaku konsumen dimasa yang akan datang.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pihak lain, seperti mahasiswa atau instansi yang ingin melakukan penelitian serupa, serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan atau dasar pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang transportasi laut lainnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan pembahasan dalam penelitian ini memberikan gambaran yang teratur dan jelas untuk mempermudah pembaca dalam memahami penulisan dengan masing-masing sub-bab yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, indentifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Didalam bab kedua yang didalamnya menjelaskan tentang teori yang ilmu pengetahuan berhubungan dengan permasalahan yang ada dipenelitian ini, dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan variabel-variabel penelitian beserta definisi operasional, prosedur pengumpulan data, jenis dan sumber data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Memaparkan hasil dari penelitian yang didasarkan pada pemeriksaan data penelitian.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab lima berisi tentang kesimpulan yang ada dalam penelitian ini yang merupakan jawaban dari pokok permasalahan beserta saran untuk pokok permasalahan tersebut beserta keterbatasan penelitian.

