

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki karakteristik geografis yang unik, di mana sebagian besar wilayahnya berupa perairan sehingga transportasi laut memiliki peran yang sangat penting dalam menghubungkan antarpulau. Kondisi tersebut menjadikan transportasi laut bukan sekadar alternatif, melainkan kebutuhan utama yang mendukung mobilitas masyarakat, distribusi barang, serta pemerataan pembangunan di berbagai wilayah Indonesia (Setiawan, 2023). Salah satu wilayah yang memiliki ketergantungan tinggi terhadap transportasi laut adalah Provinsi Kepulauan Riau yang terdiri atas banyak pulau. Kondisi geografis tersebut menyebabkan transportasi laut menjadi sarana utama bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sosial maupun ekonomi. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan konektivitas antarpulau, masih terdapat beberapa wilayah yang menghadapi kendala akses transportasi sehingga berpotensi menghambat aktivitas masyarakat dan perkembangan daerah (Harsono *et al.*, 2024).

Kapal *Roll-On/Roll-Off* (Roro) merupakan salah satu moda transportasi laut yang memiliki peran penting dalam menghubungkan wilayah kepulauan di Indonesia, khususnya di Provinsi Kepulauan Riau. Kapal ini dirancang untuk mengangkut penumpang, kendaraan, dan barang dalam satu perjalanan sehingga mampu mendukung mobilitas masyarakat serta distribusi logistik antarpulau. Karakteristik tersebut menjadikan kapal roro sebagai salah satu sarana transportasi

yang banyak dimanfaatkan masyarakat, terutama pada wilayah yang belum memiliki akses transportasi darat secara langsung. Oleh karena itu, keberadaan kapal roro tidak hanya berperan sebagai penghubung antarwilayah, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menunjang aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat di daerah kepulauan.

Salah satu layanan kapal roro yang beroperasi di Provinsi Kepulauan Riau adalah KMP Kundur yang melayani rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun. Rute ini memiliki peran penting sebagai penghubung antara kedua wilayah yang dipisahkan oleh laut sehingga menjadi salah satu sarana transportasi bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas, seperti pekerjaan, perdagangan, pendidikan, maupun kunjungan keluarga. KMP Kundur dioperasikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dengan kapasitas sekitar 300 penumpang dan 50 kendaraan dalam satu perjalanan. Kondisi geografis yang tidak memiliki akses transportasi darat secara langsung menjadikan layanan kapal roro memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat pada rute tersebut.

Tanjung Balai Karimun merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Karimun yang aktivitas mobilitas masyarakatnya masih bergantung pada transportasi laut, termasuk pada rute menuju Tanjungpinang. Salah satu layanan yang melayani rute tersebut adalah Kapal Roro KMP Kundur yang dioperasikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dengan jadwal keberangkatan rutin dua kali dalam seminggu, yaitu setiap hari Selasa dan Jumat. Selain melayani penumpang, kapal ini juga melayani pengangkutan kendaraan dengan tarif yang disesuaikan berdasarkan golongan. Keberadaan layanan Kapal Roro KMP Kundur memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat pada rute Tanjungpinang-

Tanjung Balai Karimun. Tingginya penggunaan layanan tersebut dapat dilihat dari data jumlah penumpang Kapal Roro KMP Kundur selama tahun 2024-2025 yang disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Jumlah Penumpang 2024-2025

NO	BULAN	JUMLAH PENUMPANG	
		TAHUN 2024	TAHUN 2025
1	Januari	283	379
2	Februari	253	450
3	Maret	303	466
4	April	895	453
5	Mei	374	468
6	Juni	252	379
7	Juli	489	411
8	Agustus	203	632
9	September	301	476
10	Oktober	239	438
11	November	538	434
12	Desember	822	940
TOTAL		4952	5926

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), Pelabuhan Roro Dompok (2026)

Selain Kapal Roro KMP Kundur, rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun juga dilayani oleh moda transportasi laut lain, yaitu ferry dan speedboat. Masing-masing moda transportasi memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi tarif, waktu tempuh, maupun jadwal keberangkatan. Ferry dan speedboat menawarkan waktu perjalanan yang lebih singkat, sedangkan Kapal Roro KMP Kundur memiliki tarif yang lebih terjangkau meskipun membutuhkan waktu tempuh yang lebih lama. Perbedaan karakteristik tersebut memberikan berbagai pilihan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi laut sesuai dengan kebutuhan dan pertimbangannya. Perbandingan karakteristik ketiga moda transportasi tersebut disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Perbandingan Karakteristik Kapal Roro, Ferry, dan Speedboat

Layanan	Kapal Roro		Ferry	Speedboat
Harga	Penumpang	Kendaraan	Rp 222.000	Rp 220.000
	Rp 61.000	Rp 161.000-Rp 1.107.000		
Durasi Perjalanan	±12 jam		±3 jam	±3 jam
Jadwal Keberangkatan	Seminggu sekali (selasa & jumat) pukul 09.00 WIB		Setiap hari pukul 06.00 WIB	Setiap hari pukul 13.00 WIB
Jumlah Penumpang	300 orang	6 truk, 12 mobil, ±40-80 motor	350 orang	60 orang

Sumber: Antara News Kepulauan Riau (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2, setiap moda transportasi laut pada rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari sisi harga, waktu tempuh, maupun jadwal keberangkatan. Kapal Roro KMP Kundur menawarkan tarif yang lebih terjangkau dibandingkan ferry dan speedboat, namun memiliki waktu tempuh yang lebih lama. Sebaliknya, ferry dan speedboat menawarkan waktu perjalanan yang lebih singkat dengan tarif yang relatif lebih tinggi. Perbedaan karakteristik tersebut menunjukkan bahwa setiap moda transportasi memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing sehingga dapat memengaruhi pertimbangan penumpang dalam memilih layanan transportasi laut. Oleh karena itu, selain harga, faktor kinerja pelayanan dan fasilitas juga menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Kapal Roro KMP Kundur. Hal inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kinerja pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan penumpang.

Kinerja pelayanan, fasilitas, dan harga merupakan faktor-faktor yang diduga memengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi laut.

Menurut Aryanty *et al.*, (2024) kinerja pelayanan merupakan hasil kerja yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai standar yang telah ditetapkan. Penelitian Syafri & Firman (2023) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu, fasilitas juga menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kenyamanan penumpang selama perjalanan. (Fadillah & Haryanti, 2021) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan untuk mendukung pelayanan kepada pelanggan. Pada layanan Kapal Roro KMP Kundur, tersedia berbagai fasilitas seperti tempat duduk, area kendaraan, toilet, dan ruang tunggu. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat beberapa kondisi fasilitas yang perlu menjadi perhatian, seperti aspek kebersihan dan kenyamanan yang belum selalu dirasakan sama oleh setiap penumpang. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Sahadah & Maulana (2024) serta Maharani & Ariesta (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Selain kinerja pelayanan dan fasilitas, harga juga menjadi salah satu pertimbangan penumpang dalam memilih moda transportasi laut. Menurut Genangku *et al.*, (2023), harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayarkan konsumen untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Kapal Roro KMP Kundur menawarkan tarif yang relatif lebih terjangkau dibandingkan ferry dan speedboat karena adanya subsidi pemerintah. Meskipun demikian, penilaian terhadap kesesuaian harga tidak hanya didasarkan pada besarnya tarif, tetapi juga dipengaruhi oleh manfaat, kenyamanan, dan pelayanan yang diterima selama perjalanan. Penelitian Genangku *et al.*, (2023) dan Ardianti & Widayanto (2022)

menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kinerja pelayanan, fasilitas, dan harga dipandang sebagai faktor-faktor yang perlu dikaji lebih lanjut pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kundur rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.

Dengan menganalisis hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang akademis dan praktis untuk meningkatkan kinerja pelayanan, fasilitas, serta harga, sehingga dapat memperbaiki kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan Kapal Roro KMP Kundur pada rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun. Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan di atas, penulis melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Kinerja pelayanan pada layanan Kapal Roro KMP Kundur perlu dikaji lebih lanjut, karena pelayanan yang diberikan kepada penumpang menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa selama perjalanan.
2. Fasilitas yang tersedia pada layanan Kapal Roro KMP Kundur masih perlu diperhatikan, terutama berkaitan dengan kenyamanan, kebersihan, dan

ketersediaan fasilitas pendukung yang dapat menunjang pengalaman penumpang selama menggunakan layanan kapal.

3. Harga tiket Kapal Roro KMP Kundur menjadi salah satu pertimbangan bagi penumpang dalam menggunakan layanan transportasi laut, karena terdapat perbedaan tarif dan karakteristik layanan dibandingkan dengan moda transportasi lain seperti ferry dan speedboat.
4. Belum diketahui secara pasti seberapa besar pengaruh kinerja pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kundur rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti menetapkan batasan 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. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada layanan transportasi laut Kapal Roro KMP Kundur yang beroperasi pada rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun. Layanan kapal lain atau rute berbeda tidak termasuk dalam pembahasan.
2. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada penumpang yang pernah menggunakan jasa Kapal Roro KMP Kundur (pulang-pergi) minimal dua kali, tanpa melibatkan pihak operator kapal, petugas pelabuhan, maupun pengguna transportasi laut lainnya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat ditarik rumusan masalah oleh penulis sebagai berikut:

1. Apakah kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kundur rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kundur rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun?
3. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kundur rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun?
4. Apakah kinerja pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kundur rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, terdapat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.

2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kunder Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.
3. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kunder Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.
4. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada layanan Kapal Roro KMP Kunder Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperoleh pengalaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, terutama terkait promosi, Lokasi, dan kualitas pelayanan pada layanan Kapal Roro KMP Kunder Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.

2. Bagi Pihak Kapal Roro KMP Kunder / PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pengelola kapal dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas kapal, serta mengoptimalkan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan. Dengan demikian, pihak ASDP dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap citra perusahaan dan efisiensi operasional.

3. Bagi Penumpang

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna jasa kapal Roro KMP Kundur, karena dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas yang mereka nikmati. Dengan adanya perbaikan layanan, penumpang akan merasakan kenyamanan dan keamanan yang lebih baik selama perjalanan, serta mendapatkan kepastian waktu yang lebih terjamin.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini bisa menjadi bahan acuan tambahan dalam memajukan ilmu manajemen, terutama di bidang pemasaran jasa dan transportasi laut. Hasil penelitian ini juga bisa digunakan sebagai materi pembelajaran atau kasus studi bagi mahasiswa yang sedang belajar tentang manajemen pelayanan, perilaku konsumen, dan kepuasan pelanggan.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini disusun secara sistematis agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan mudah dipahami oleh para pembaca dalam mempelajari penelitian ini. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan latar belakang penelitian, masalah yang diidentifikasi, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka menjelaskan teori masing-masing variabel penelitian beserta indikatornya, lalu dilanjutkan dengan

penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis penelitian yang memberikan gambaran umum mengenai hal-hal yang akan diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan variabel-variabel yang diteliti beserta definisi operasionalnya, diikuti dengan penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menjelaskan data yang dikumpulkan, hasil dari penelitian tersebut, serta pembahasan mengenai hasil penelitian tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan seluruh penjelasan dan hasil analisis dari bab-bab sebelumnya.