

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terletak pada pertemuan dua benua (Asia dan Australia) serta dua samudera (Pasifik dan Hindia). Berdasarkan Badan Informasi Geospasial (2023), Indonesia memiliki lebih dari 17.000 pulau dengan panjang garis pantai mencapai 99.093 km, menjadikannya negara dengan garis pantai terpanjang kedua di dunia setelah Kanada. Menurut Prasetyo & Pratama (2021), negara maritim adalah negara dengan wilayah laut lebih besar daripada daratan serta memiliki potensi transportasi laut yang dominan dalam menghubungkan antarpulau.

Sebagai negara maritim, transportasi laut memegang peranan penting. Soemitro (2019) menegaskan bahwa transportasi laut adalah penghubung utama bagi mobilitas penduduk dan distribusi barang di wilayah kepulauan. Salah satu penyedia layanan transportasi laut nasional adalah PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) atau PT. PELNI, yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayaran penumpang dan barang antarpulau. Berdasarkan Laporan Tahunan PT. PELNI (2023), perusahaan ini mengoperasikan 26 kapal penumpang dan 46 kapal perintis, menjangkau 95 pelabuhan di seluruh Nusantara. Untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam pemerataan akses transportasi laut, PT. PELNI membuka kantor cabang di berbagai wilayah termasuk Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

Kepulauan Riau merupakan provinsi kepulauan dengan lebih dari 2.400 pulau, di mana 96% wilayahnya adalah lautan (BPS Kepri, 2023). Berdasarkan laporan Dinas Perhubungan Kepri (2023), sekitar 70% mobilitas masyarakat mengandalkan kapal laut sebagai sarana transportasi utama. Namun, seiring perkembangan teknologi digital, masyarakat dituntut untuk mampu memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi. Dalam konteks ini, PT. PELNI berinovasi melalui peluncuran Aplikasi PELNI *Mobile*.

Menurut definisi Gronroos (2021), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, termasuk adaptasi teknologi dalam prosesnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Rachmawati & Nugroho (2022), yang menyatakan bahwa pelayanan publik digital adalah transformasi layanan agar dapat diakses masyarakat secara daring untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Peluncuran Aplikasi PELNI *Mobile* bertujuan untuk mempermudah calon penumpang dalam memesan tiket kapal laut secara daring, memeriksa jadwal keberangkatan, memilih kursi, hingga melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke loket penjualan tiket. Menurut Sari, Sutopo, & Setiawan (2020), inovasi teknologi pada layanan publik dapat mengurangi antrean fisik, mempercepat proses transaksi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, implementasi aplikasi ini di PT. PELNI Cabang Tanjungpinang belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil survei internal PELNI Cabang Tanjungpinang, tingkat pemanfaatan Aplikasi PELNI *Mobile* masih rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan digital atau digital divide, Dimana

masyarakat masih kesulitan mengadopsi teknologi karena minimnya literasi digital (Wicaksono & Pratama, 2022).

Hasil wawancara di lapangan memperkuat temuan ini. Calon penumpang masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurang memahami tata cara pendaftaran akun, prosedur pembayaran, hingga kendala teknis seperti error sistem. Sejalan dengan penelitian Wijayanti & Nugraheni (2022), faktor kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan pada sistem (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan digital.

Selain itu, Budiarti & Rahayu (2021) menjelaskan bahwa rendahnya sosialisasi layanan digital turut memengaruhi adopsi aplikasi, terutama pada kelompok usia di atas 45 tahun yang cenderung masih mengandalkan layanan manual di loket. Hal ini menyebabkan antrean panjang tetap terjadi, terutama pada musim mudik, meskipun aplikasi telah disediakan.

Permasalahan ini menjadi tantangan bagi PT. PELNI Cabang Tanjungpinang dalam meningkatkan efektivitas layanan penjualan tiket kapal laut berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan PT. PELNI dalam pembelian tiket berbasis *Mobile* di Kantor PT. PELNI Cabang Tanjungpinang, dan mengevaluasi sejauh mana kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas informasi, dan kepercayaan sistem berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket melalui aplikasi PELNI *Mobile*.

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk rekomendasi peningkatan literasi digital, penguatan sosialisasi, serta perbaikan kualitas aplikasi agar layanan publik dapat berjalan sesuai tujuan Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi teknologi, diharapkan kepuasan pelanggan dapat meningkat dan mendukung visi PT. PELNI sebagai penyedia jasa transportasi laut modern yang adaptif terhadap digitalisasi.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber latar belakang yang sudah dijelaskan, jadi rumusan masalah di penelitian ini yakni adalah bagaimana efektivitas pelayanan PT. PELNI dalam pembelian tiket kapal laut berbasis Aplikasi PELNI *Mobile* di Kantor PT. PELNI Cabang Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Bersumber rumusan masalah, tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menjelaskan atau mendeskripsikan secara mendalam tentang efektivitas pelayanan PT. PELNI dalam pembelian tiket berbasis *Mobile* di PT. PELNI cabang Tanjungpinang

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi serta menjadi referensi dalam menganalisis permasalahan terkait efektivitas dan pelayanan di PT. PELNI cabang Tanjungpinang melalui pendekatan Ilmu Administrasi Negara.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat buat pihak-pihak terkait permasalahan yang diteliti, khususnya dalam memberikan wawasan dan informasi mengenai pentingnya meningkatkan efektivitas layanan pembelian tiket kapal laut lewat aplikasi PELNI *Mobile* di kantor cabang Tanjungpinang. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi sumber informasi alternatif serta bahan referensi bagi peneliti lain yang hendak mengeksplorasi lebih lanjut efektivitas penggunaan aplikasi PELNI *Mobile*.

