

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Gresik merupakan bagian dari kota yang memiliki pulau yang dinamakan Pulau Bawean. Bawean adalah sebuah Pulau yang terletak di Laut Jawa yang berjarak sekitar 80 Mil atau 120 kilometer sebelah utara Gresik, Secara administratif sejak tahun 1974, Pulau ini termasuk dalam wilayah Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur. Pulau Bawean memiliki dua kecamatan yaitu Sangkapura dan Tambak. Jumlah penduduknya sekitar 70.000 jiwa yang merupakan akulturasi dari beberapa etnis yang berasal dari pulau Jawa.

Pulau Bawean yang masih satu kota dengan Gresik menjadikan pulau tersebut harus menyeberang dulu untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu faktor utama yang dialami masyarakat Bawean sendiri yaitu sulitnya akses menuju kota Gresik di mana jarak antara Bawean dengan kota Gresik tersebut berjarak sekitar 120 kilometer dan hanya bisa di tempuh dengan jalur laut maupun udara. Tingginya biaya menggunakan transportasi udara membuat warga Bawean memilih untuk menggunakan transportasi laut untuk menempuh perjalanan menuju kota Gresik tersebut. Terminal tersebut di kelola oleh PT. Pelindo III yang telah beroperasi sejak puluhan tahun ini menjadi target utama mewujudkan pelabuhan penumpang yang dapat di andalkan oleh masyarakat pengguna terutama akses dari Gresik sampai Pulau Bawean atau sebaliknya.

Semakin besarnya permintaan konsumen mendorong agar suatu perusahaan meningkatkan kinerja pelayanannya agar mampu bersaing untuk melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar pada umumnya lebih memilih mengutamakan produk dan jasa sebagai acuan mereka. Agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar suatu perusahaan, Perusahaan perlu memahami kebutuhan dan proses pembelian mereka, serta selalu menjawab berbagai keluhan Konsumen yang menggunakan jasa tersebut agar tercipta suatu perusahaan yang diinginkan oleh konsumen seperti meningkatkan mutu dan servis yang terbaik. Walaupun sistem pelayanan yang baik hal tersebut bukan hal utama untuk menjawab keluhan konsumen agar terpuaskan. Seorang ahli D. Kotler mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Phillip Kotler,1995)

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, di antaranya adalah : *Tangibles* (kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan), *Responsiveness* (memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti), *Reliability* (pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya), *Assurance* (jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan), *Empathy* (memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik)

Agar suatu perusahaan menjadi salah satu perusahaan unggul dan dapat bersaing dengan baik, diperlukan pemikiran untuk strategi pelayanannya yang menarik konsumen agar perusahaan tersebut memiliki pelayanan yang bermutu dan berhasil bersaing untuk menetapkan harga lebih tinggi dan menghasilkan laba yang besar. Agar mampu menjawab kepuasan konsumen tersebut maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan anak cabang PT. Pelindo III Terminal Penumpang Gresik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK"

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya suatu perusahaan jasa dan konsumen sebagai pelanggannya maka tingkat kebebasan konsumen untuk memilih jasa pelayanan serta tingginya kesadaran akan nilai kepuasan, maka penelitian ini menggunakan permasalahan mengenai kepuasan pada Terminal penumpang Pelabuhan Gresik yang siap bersaing untuk menghadapi persaingan pasar yang semakin tinggi. Maka dengan kondisi tersebut permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empaty (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan para pelanggan terhadap pelayanan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?
3. Manakah faktor yang harus dipertahankan, prioritas utama, prioritas rendah dan yang berlebihan dari dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) terhadap tingkat kepuasan customer Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* terhadap pelayanan Terminal penumpang Pelabuhan Gresik, dengan obyek studi adalah seluruh pelanggan atau pengguna jasa Terminal penumpang Pelabuhan Gresik. Penelitian tersebut diharapkan mampu mengetahui permasalahan yang ada terutama pada terminal jasa penumpang, terutama menyangkut hal-hal berikut :

1. Menganalisa pengaruh faktor pelayanan dalam dimensi Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan customer Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
3. Menganalisa faktor yang harus dipertahankan dari pelanggan/konsumen terhadap pelayanan Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada banyak manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun mahasiswa yang sedang menempuh kuliah di bidang kepelabuhanan teknik sipil atau sebagai referensi penelitian selanjutnya untuk menyempurnakan lebih baik lagi.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan mampu menjadikan jasa terminal penumpang tersebut lebih meningkatkan layanan baik dari segi sarana maupun prasarana yang tersedia dan menjadi pelabuhan penumpang yang mampu bersaing di masa yang akan datang.
3. Menjadi salah satu jasa terminal penumpang yang unggul sebagai pilihan masyarakat dan dapat menambah jumlah pelanggan setiap tahunnya agar tercipta jasa terminal penumpang Gresik sebagai pilihan untuk memenuhi kebutuhan yang menggunakan jasa tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar terarah dan tidak terlalu meluas, maka penulis memberikan batasan permasalahan :

1. Lokasi penelitian atau wilayah studi dan pengambilan data hanya pada lingkup Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
2. Kepuasan yang dimaksud pada studi ini adalah mengenai kepuasan terhadap pelayanan Jasa Terminal penumpang Pelabuhan Gresik dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
3. Tinjauan kualitas pelayanan dibatasi pada aspek pelayanan penumpang melalui Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, Perumusan masalah, Maksud dan Tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang beberapa konsep yang digunakan untuk menjelaskan tentang terminal jasa penumpang pada pelabuhan serta manajemen pemasaran yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi paparan mengenai pola pikir yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitiannya, pendekatan penelitian, pelaksanaan survei, pengumpulan data, asumsi-asumsi yang digunakan dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan menguraikan tentang hasil pengolahan data dan analisis yang kemudian dilakukan pengujian statistik dan pembahasannya yaitu analisa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan variabel-variabel yang telah ditentukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

berisi simpulan dari penelitian yang dilakukan dan jawaban dari tujuan dan saran berupa pernyataan perbaikan dalam penelitian ini.

“Halaman ini sengaja dikosongkan penulis”