

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai Negara kepulauan. Menurut Badan Pusat Statistik (2022), jumlah pulau di Indonesia adalah 16.766 pulau. Transportasi laut memegang peranan yang sangat penting guna mempermudah hubungan antar pulau di Indonesia sebagai negara kepulauan. Transportasi laut masih sangat populer di Indonesia, terutama bagi masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah dan menengah. Hal ini dikarenakan, harga tiket yang dimiliki oleh transportasi laut jauh lebih murah dibandingkan tiket pesawat untuk transportasi antar pulau besar. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2014) menjelaskan bahwa transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian Indonesia. Jika transportasi laut terganggu, maka perekonomian nasional juga terganggu.

Sarana transportasi laut memberikan dampak yang besar bagi Indonesia, terutama di daerah yang memiliki pelabuhan. Sebagai pintu gerbang, pelabuhan memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan transportasi laut seperti transportasi kargo, pergerakan peti kemas, serta pergerakan manusia dan hewan. Kegiatan tersebut telah meningkatkan peran pelabuhan, dari hanya sebagai tempat berlabuhnya kapal menjadi pusat kegiatan ekonomi. Kegiatan pelabuhan telah memberikan kontribusi besar bagi perekonomian nasional.

Indonesia memiliki 5 pelabuhan utama untuk mendukung perdagangan, yaitu pelabuhan Balawan (Medan), Tanjung Priok (Jakarta), Tanjung Perak (Surabaya), Soekarno-Hatta (Makassar), dan Sorong (Sorong). Menurut PELINDO III (2020) berpendapat secara keseluruhan jumlah penumpang angkutan laut dalam negeri selama tahun 2020 terealisasi mencapai 14,2 juta orang dan jumlah barang yang diangkut

untuk periode Januari hingga Desember 2020 mencapai 302,6 juta ton, yang secara akumulatif menunjukkan kenaikan sebesar 1,61 persen dibanding periode yang sama di tahun sebelumnya.

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau Pelindo III merupakan perusahaan yang berperan dalam pengelolaan dan pengawasan 43 pelabuhan umum di 7 provinsi di Indonesia. Sebagai penyedia jasa kepelabuhan terkemuka di Indonesia, Perusahaan memegang peranan penting dalam menjamin kelangsungan dan kelancaran transportasi laut. Dengan infrastruktur transportasi laut yang memadai, perusahaan dapat memajukan kegiatan ekonomi negara dan masyarakat. Produk dan layanan yang dimiliki oleh Pelindo III merujuk pada Anggaran Dasar Perusahaan, dimana bidang usaha Perusahaan adalah menyediakan dan mengusahakan jasa kepelabuhan untuk menunjang kelancaran angkutan laut dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, salah satunya yaitu pengusahaan dermaga dan fasilitas lain untuk bertambat, bongkar muat barang maupun hewan, dan fasilitas naik turunnya penumpang (PELINDO III, 2020).

Pelabuhan Tanjung Perak merupakan pelabuhan terbesar dan tersibuk nomor dua di Indonesia setelah pelabuhan Tanjung Priok Jakarta (Syarifuddin et al.,2016). Karena tidak hanya menjadi pintu gerbang kawasan timur Indonesia, tetapi juga menjadi salah satu penyebab tingginya pertumbuhan ekonomi di Provinsi Jawa Timur. Sarana dan Prasarana pelabuhan Tanjung Perak antara lain APBS(Alur Pelayaran Barat Surabaya), Terminal Jamrud, Terminal Mirah, Terminal Berlian, Terminal Nilam, Terminal Kalimas, Terminal Peti Kemas Surabaya(TPS), Terminal Teluk Lamong, dan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara.

Terminal Gapura Surya Nusantara pada dasarnya merupakan perwujudan dari upaya PT Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya guna mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang kapal laut dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Terminal Gapura

Surya Nusantara merupakan terminal penumpang kapal laut termewah di Indonesia. Terminal Gapura Surya Nusantara memiliki fasilitas baru dan berstandar internasional yang menyerupai bandara. Tentu saja, ini adalah revitalisasi besar pertama di Indonesia. Proses pelayanan penumpang yang akan diterapkan di Terminal Gapura Surya Nusantara kurang lebih sama dengan terminal pesawat udara di bandara. Oleh karena itu dengan fasilitas dan proses pelayanan yang baru tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi PT Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya untuk mengoptimalkan berbagai layanan yang ada sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, PT Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya sebagai penyedia jasa kepelabuhanan berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pembangunan Terminal penumpang Gapura Surya Nusantara. Namun dalam melaksanakan upaya peningkatan kualitas tersebut, pengguna Terminal Gapura Surya Nusantara masih menemui sejumlah kendala dan keluhan, termasuk masalah terkait pelayanan penumpang. Beberapa penumpang masih bingung dengan proses administrasi bahkan setelah menerima instruksi dari petugas. Beberapa fasilitas yang disediakan, seperti *trolley* juga tidak berfungsi dengan baik. Kapasitas tempat duduk di ruang tunggu yang kurang memadai terutama pada hari mudik, kapasitas untuk mendukung protokol kesehatan seperti *handsanitizer* kurang memadai dan *sound system* yang tidak dapat terdengar dengan jelas sebagai sarana penyampaian informasi. Selain itu, beberapa pengguna terminal Gapura Surya Nusantara juga mengeluhkan kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak pelabuhan mengenai batasan berat muatan barang yang dapat diangkut.

Menurut Atmaja (2018) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas baik. Sebaliknya, kualitas

pelayanan dipersepsikan buruk jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Perusahaan yang menawarkan kualitas layanan yang baik tidak hanya akan memiliki banyak pelanggan yang puas, mereka juga akan mencapai pengembalian finansial yang tinggi. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assuarance*, dan *emphaty*.

Levitt dalam Tjiptono (2008) menjelaskan bahwa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Dalam persaingan yang semakin ketat dengan produk dan layanan yang begitu beragam sehingga konsumen memiliki lebih banyak pilihan, setiap perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan sebagai prioritas utamanya. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing (Tjiptono, 2008). Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini dapat menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar yang sangat baik untuk pembelian berulang dan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan termasuk perilaku (Retensi Pelanggan) di mana pelanggan melakukan pembelian ulang suatu barang merek tertentu saat ini, daripada memilih jasa yang lainnya (Fatihudin dan Firmansyah, 2019). Loyalitas pelanggan mencakup sikap di mana penilaian dan perasaan pelanggan tentang suatu produk, layanan, hubungan, merek, atau perusahaan terkait dengan pembelian berulang. Konsumen yang loyal cenderung terikat pada perusahaan tertentu dalam jangka panjang dan terus menggunakan jasa tersebut, meskipun ada banyak alternatif.

Penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan terhadap pelayanan dilakukan oleh Dirang dan Iriani (2021) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan

Triz”. Hasil penelitian disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di ruang tunggu pelabuhan Tanjung Perak belum memenuhi harapan pengguna, total skor -1,42 dengan pelayanan dimensi Kualitas dengan kesenjangan tertinggi adalah dimensi *Reliable* dengan skor -1,55, disusul *Tangible* dengan skor -1,48, dimensi *Responsiveness* dengan skor -1,13, dimensi *Assurance* dengan skor -1,7 dan terakhir dimensi *Empathy* dengan skor -1,4.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Zakaria dan Firdaus (2017), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin”, menggunakan *Uji f*, *Uji t*, dan *Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)*, diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin baik secara parsial maupun secara simultan. Kedua sumber masih memerlukan metode tambahan lain untuk membantu ketepatan pengaruh.

Structural Equation Modeling (SEM) adalah generasi kedua teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti menguji hubungan antar variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *non-recursive* untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai keseluruhan model (Haryono, 2016). Analisis SEM menjadi solusi dalam model penelitian ilmu sosial dan manajemen yang dapat dikatakan rumit, dimana penelitian tersebut adalah serangkaian hubungan yang dibangun antara satu atau lebih variabel endogen dengan satu atau lebih variabel eksogen, dimana masing-masing variabel endogen dan eksogen berbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa indikator yang diamati secara langsung.

Secara garis besar metode SEM dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu, SEM berbasis *Covariance* atau *Covariance Based Structural Equation Modeling* (CB-SEM) dan SEM berbasis *Variance* atau *Component* yang meliputi *Partial Least Squares Structural Equation*

Modeling (PLS-SEM). SEM dengan metode *Covariance-Based Structural Equation Modeling* (CB-SEM) selalu membutuhkan asumsi yang berbeda, seperti teori harus cukup kuat, dan jumlah sampel banyak. Hal ini tentunya berbeda dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

PLS-SEM merupakan metode atau *soft* model yang tidak memerlukan asumsi yang ketat dalam perhitungannya. PLS tidak mengharuskan sampel ukuran besar, PLS juga dapat digunakan untuk sampel kecil. Beberapa kelebihan dan manfaat penggunaan PLS-SEM lainnya adalah: dapat membangun model penelitian dengan banyak variabel; dapat memeriksa variabel yang tidak dapat diamati atau tidak dapat diukur secara langsung; Uji kesalahan pengukuran untuk variabel yang diamati; dapat menjawab berbagai masalah penelitian dalam rangkaian analisis yang lebih sistematis dan komprehensif; dan mampu menjelaskan hubungan yang kompleks antara variabel dan pengaruh langsung atau tidak langsung dari satu atau lebih variabel terhadap variabel lain. SEM dikembangkan sebagai jalan keluar dari kesulitan atau keterbatasan analisis multivariat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik menganalisis kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak dengan menggunakan metode *structural equation modeling – partial least square*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana mendeskripsikan faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak?
2. Bagaimana memodelkan faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang

Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*?

3. Bagaimana menganalisis dan menginterpretasi hasil pemodelan kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.
2. Membuat pemodelan faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*.
3. Menganalisis dan menginterpretasikan hasil pemodelan kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Menerapkan ilmu-ilmu statistika yang didapat selama perkuliahan dalam menanggulangi permasalahan-permasalahan yang ada di sekitar dan sebagai sarana menambah ilmu dan wawasan penulis mengenai metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square* serta dapat digunakan sebagai salah satu acuan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat ingin mengembangkan topik lebih lanjut.

2. Bagi pihak Terkait

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pengelola terkait kualitas pelayanan di ruang tunggu penumpang Pelabuhan Tanjung Perak dan dapat memberikan masukan berupa saran terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna serta dapat dijadikan sebagai acuan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak untuk meningkatkan jumlah penumpang Pelabuhan Tanjung Perak dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan kriteria responden yang diteliti yaitu responden yang berusia minimal 17 Tahun pada tahun 2022 dan menggunakan fasilitas dan layanan di ruang tunggu Terminal penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.