BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar karena banyak pulau yang dihubungkan oleh perairan sehingga membentuk satu negara. Secara geografis, Indonesia terdiri dari 30% wilayah daratan dan 70% wilayah lautan. Oleh karena itu, kapal-kapal baik kapal dagang maupun militer selalu melewati perairan Indonesia setiap hari. Transportasi laut masih menjadi moda transportasi yang digemari oleh masyarakat umum yang memiliki waktu luang. Transportasi laut dinilai sebagai moda transportasi yang modis, ramah lingkungan, dan diminati oleh masyarakat umum, serta menjadi alternatif utama untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Itulah sebabnya masyarakat beranggapan transportasi laut menjadi solusi saat perjalanan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan dalam sektor transportasi, termasuk transportasi laut. PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) sebagai perusahaan pelayaran milik negara memiliki peran penting dalam menyediakan layanan transportasi laut yang menjangkau berbagai wilayah kepulauan di Indonesia. Dengan cakupan rute yang luas dan kapasitas angkut yang besar, PELNI menjadi pilihan utama bagi masyarakat, terutama di daerah terpencil yang tidak terlayani oleh moda transportasi lain. Kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan jasa. Ketika penumpang merasa puas, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan citra positif perusahaan. Sebaliknya, jika pelayanan dinilai buruk, hal itu tidak hanya menurunkan kepuasan, dan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap penyedia layanan transportasi laut.

PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) adalah perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. M2/1/2 tanggal 28 April 1952. Perusahaan

ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan profesional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan yang memungkinkan perjalanan lebih cepat ke daerah yang jauh, perbatasan, dan pulau terpencil. Pelabuhan Belawan terletak di Jalan Sumatera No.1, Kelurahan Belawan, Kecamatan Medan Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara. Kode pos 20411. Koordinat geografisnya adalah 03°47′N 98°42′E/3.783°N 98.700°E/3.783; 98.700 (03º 47' 00" LU dan 98" 42" BT). Pelabuhan berjarak sekitar 24 km dari pusat kota Medan. PT PELNI menyediakan kenyamanan penumpang selama perjalanan, antara lain, Fasilitas Umum: *Live Music*; *Charging Spot*; Kasur Ekonomi; Toilet; Mushola; Klinik; *Hot Water*; *Cleaning Service*; dan TV. Fasilitas Berbayar: *Mini Theatre*; *Add On* (Sprei, Selimut, Bantal, dan Aminities), *Supplement Food* (Susu UHT, biskuit, jus buah kemasan). Fasilitas Restoran (Ruang Makan Penumpang Kelas), *Bread Toaster*, *Combi Oven*, Menu Makan (bento box), Air Minum dalam Kemasan Branding PELNI.

Berdasarkan data jumlah penumpang dari bulan Januari hingga Desember, terlihat adanya penurunan signifikan dari 25.289 menjadi 12.237, atau turun sekitar 51,63%. Penurunan tersebut menunjukkan adanya tren menurunnya minat atau kepuasan penumpang terhadap layanan yang disediakan perusahaan. Setelah puncak tertinggi terjadi pada bulan Januari, jumlah penumpang terus mengalami fluktuasi dengan kecenderungan menurun hingga akhir tahun. Kondisi ini dapat menjadi indikator bahwa kualitas layanan perlu dievaluasi dan ditingkatkan. Penurunan jumlah penumpang tersebut menjadi alasan kuat bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan, baik dari sisi kenyamanan, keandalan, maupun kepuasan pelanggan secara keseluruhan, guna mengembalikan kepercayaan dan minat masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik mengambil judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan Metode *Zone of Tolerance* Terhadap Kepuasan Penumpang Di PT PELNI Cabang Medan".**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari permasalahan ini yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Apa saja kualitas layanan yang harus di prioritaskan perbaikannya dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Zone of Tolerance* (ZoT) dengan memperhatikan batas toleransi pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan?
3. Apa saja usulan perbaikan yang perlu diprioritaskan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Zone of Tolerance* (ZoT)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Untuk mengetahui kualitas layanan yang harus di prioritaskan perbaikannya dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Zone of Tolerance* (ZoT) dengan memperhatikan batas toleransi pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui usulan perbaikan yang perlu diprioritaskan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Zone of Tolerance* (ZoT).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan tercapainya dalam penelitian ini oleh beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi mahasiswa

   Penelitian ini memberikan wawasan pengetahuan lebih mendalam kepada mahasiswa tentang bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di industri jasa transportasi laut serta mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen.

2. Manfaat bagi jurusan teknik industri

   Penelitian ini menambah informasi akademik di jurusan dengan menyumbangkan kajian baru tentang kualitas layanan di industri jasa tranportasi laut menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Zone of Tolerance* (ZoT), yang dapat menjadi referensi bagi penelitian di masa mendatang.

3. Manfaat bagi Perusahaan

   Hasil dari penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan untuk peningkatan kualitas pelayanan sesuai keinginan penumpang.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka pembahas pada penelitian ini dibatasi agar pembahas lebih fokus. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah data penumpang dari bulan Januari – Desember 2024.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada rute perjalanan Kapal KM. Kelud Voyage, dengan rute Medan – Tanjung Balai – Batam – Tanjung Priok.
4. Responden penelitian ini hanya berfokus pada penumpang kelas Ekonomi PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan.

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan menguntungkan untuk PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan karena penelitian ini mendapatkan hasil untuk perbaikan kualitas pelayanan.
2. Kuesioner yang digunakan mudah dipahami oleh responden, sehingga interpretasi terhadap pertanyaan tidak menimbulkan bias yang signifikan.
3. Responden akan memberikan jawaban yang jujur dan akurat berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan transportasi laut PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan.