

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari sekitar 17.508 pulau dari Sabang sampai Merauke, meskipun hanya sekitar 9 ribu pulau yang dihuni, dan sisanya merupakan pulau tak berpenghuni. Semua pulau ini tersebar di wilayah Indonesia yang dua pertiga luas wilayahnya merupakan perairan, oleh karena itu transportasi perairan seperti kapal laut, *speed boat*, maupun jenis transportasi perairan lainnya masih sangat populer di Indonesia, terutama bagi masyarakat dengan tingkat perekonomian menengah kebawah, mengingat harga tiket transportasi perairan jauh lebih murah dibandingkan tiket pesawat untuk transportasi antar pulau-pulau besar.

Meskipun harga tiket kapal jauh lebih terjangkau dibandingkan dengan harga tiket pesawat, namun tidak dapat dipungkiri bahwa lama perjalanan dengan menggunakan kapal dapat mencapai puluhan kali lipat lebih lama dibandingkan dengan menggunakan pesawat, sehingga kenyamanan penumpang kapal harusnya menjadi poin utama yang harus diperhatikan oleh pihak kapal maupun pihak pelabuhan bila ingin tetap mempertahankan pelanggannya untuk jangka waktu yang lama. Berdasarkan observasi dan studi lapangan yang telah dilakukan, penulis melihat bahwa ruang tunggu penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak masih harus mendapat beberapa perbaikan demi kenyamanan penggunaannya. Beberapa keluhan yang didapat dari wawancara awal dengan beberapa pengguna adalah seperti mengenai: (1) kebersihan ruang tunggu (baik ruang utama maupun toilet); (2) sistem tata letak dan pengawasan ruang tunggu yang jelek yang mengakibatkan ruangan terlihat sangat berantakan karena pengguna dapat membenteng karpet dan tidur dimanapun termasuk dibarisan antara kursi. (3) kurangnya kepedulian terhadap keluhan pelanggan yaitu dengan tidak tersedia info layanan yang siap melayani pertanyaan atau keluhan, pelanggan-pelanggan yang tidak mendapat

info yang jelas tentang keberangkatan kapal sering berakhir dengan menunggu kedatangan kapal sehari-hari di ruang tunggu yang tidak nyaman.(4) kurangnya jumlah trolley yang tersedia untuk mereka gunakan mengangkut barang dari ruang tunggu ke pelabuhan. Untuk itu, responden berharap pihak pengelola pelabuhan dapat lebih pandai dalam melihat kebutuhan pelanggan yang lebih utama, seperti ruangan terlihat pemasangan tanda-tanda area yang boleh digunakan untuk tiduran sehingga lebih rapih, kontak petugas yang dapat dihubungi terkait kepastian jadwal keberangkatan kapal, maupun keluhan lain yang mungkin urgent, penyediaan *trolley* angkut barang dengan jumlah yang memadai, serta mengutamakan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang.

Berdasarkan masalah tersebut, maka dilakukan penelitian ‘Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Fasilitas di Ruang Tunggu Penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak dengan metode SERVQUAL dan TRIZ’ untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna ruang tunggu penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, dan apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selanjutnya. Adapun objek penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah fasilitas dan layanan pada ruang tunggu penumpang Pelabuhan Tanjung Perak.

Metode SERVQUAL (*service quality*) merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui aspek kualitas pelayanan yang perlu mendapat perbaikan, sedangkan metode TRIZ (*Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*) mempunyai keunggulan dibandingkan metode-metode lain dalam menyelesaikan tipe yang paling sulit dari masalah yang telah diketahui, tetapi tidak diketahui penyebab dan arah pencarian (Chai, 2009). Dengan demikian diperlukan penggabungan dua metode ini untuk mendapatkan solusi yang optimal dalam melakukan perbaikan maupun peningkatan kualitas layanan pada ruang tunggu penumpang Pelabuhan Tanjung Perak.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah ‘Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak dengan metode SERVQUAL dan TRIZ?’.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pengamatan dan Pengumpulan data dilakukan hanya beberapa bulan saja.
2. Metode pendekatan yang dipakai adalah metode *Servqual*, dan usulan perbaikan dengan menggunakan metode *TRIZ*.
3. Dalam penelitian ini ruang lingkup hanya pada ruang tunggu, bagi penumpang yang keberangkatan lebih dari satu jam pada pelabuhan tanjung perak Surabaya.

1.4. Asumsi-asumsi

Asumsi-asumsi dari penelitian ini yakni:

1. Responden memberikan jawaban-jawaban yang objektif dan jujur terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Responden dianggap mewakili pengguna jasa pada ruang tunggu keberangkatan tersebut.
3. Kondisi ruang tunggu penumpang tersebut tidak berubah selama penelitian.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak.

2. Memberikan usulan perbaikan atas fasilitas dan layanan yang kurang memuaskan menurut pengguna layanan ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan permasalahan nyata didunia industri terutama industri jasa.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumber data untuk evaluasi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai pengertian dan teori-teori yang berkaitan erat dengan lingkup permasalahan, proses penyelesaian masalah dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini, yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil pengolahan data dan analisis pengujian statistik beserta pembahasannya, yaitu analisa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna ruang tunggu berdasarkan variabel- variabel yang telah ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam Tugas Akhir ini, serta memberikan saran untuk pengambilan langkah kebijakan lebih lanjut berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN