

BAB I

PENDAHULUAN

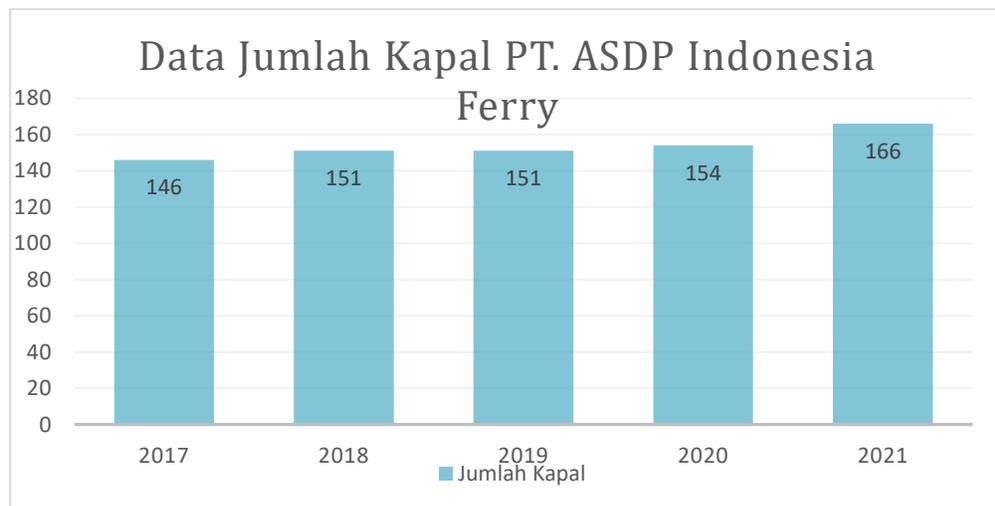
1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi mengendalikan peran krusial dalam mempermudah aktivitas manusia. Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki lebih dari 17.000 pulau. Berdasarkan hal tersebut, transportasi laut yang termasuk angkutan penyeberangan memiliki peran strategis dan vital sebagai penghubung antar-pulau yang relatif berdekatan. Adapun peran dari angkutan penyeberangan serta pelabuhan di Indonesia adalah menjadi tempat berlangsungnya mobilitas logistik dan manusia yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi di daerah.

Menurut beberapa referensi, pelabuhan adalah suatu lokasi strategis yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk melakukan proses penurunan dan pemuatan penumpang, serta aktivitas bongkar-muat barang antara kapal dengan kendaraan darat. Pelabuhan memiliki peran penting sebagai titik pertemuan antar-moda transportasi, yang memungkinkan pergerakan orang dan barang secara efisien (Lasse, 2014). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 mengenai pelayaran, pelabuhan didefinisikan sebagai wilayah teritorial di darat, perairan, atau keduanya, yang ditetapkan oleh pemerintah untuk kegiatan pemuatan, bongkar muat, maupun kegiatan lain yang berkaitan dengan penggunaan kapal laut dan/atau sarana penunjang pelayaran lainnya. Berlandaskan definisi yang telah disebutkan, maka pelabuhan adalah tempat dimana kapal dapat berlabuh (*anchorage*), bergerak (*maneuver*), dan bertambat (*berthing*) untuk melakukan aktivitas bongkar muat penumpang dan barang secara aman dan selamat.

Pelabuhan Merak yang berlokasi di Kecamatan Pulomerak, Kota Cilegon, Provinsi Banten, merupakan pelabuhan penumpang yang menawarkan layanan penyeberangan untuk penumpang, barang, dan kendaraan. Pengelolaan Pelabuhan Merak dijalankan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), sebuah perusahaan BUMN yang berfokus pada jasa penyeberangan dan pengelolaan pelabuhan di Indonesia.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memiliki layanan penyeberangan berupa reguler dan eksekutif yang tersedia di beberapa pelabuhan, salah satunya di Pelabuhan Merak. Layanan ini kemudian didukung oleh armada kapal sebanyak 166 unit, 36 pelabuhan, serta 27 kantor cabang ASDP (*ASDP Web Corporate*, 2024). Adapun data jumlah kapal yang dikelola oleh perusahaan dapat dideskripsikan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. 1 Jumlah Kapal PT. ASDP Indonesia Ferry

Sumber: ASDP Web Corporate, 2024

Dengan pertumbuhan armada kapal yang signifikan, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi pelayanan jasa yang efektif agar dapat memastikan kepuasan dan kenyamanan penumpang terjaga dengan baik. Dengan demikian, berbagai inovasi dan pembaharuan layanan dapat diterapkan

untuk meningkatkan pengalaman penumpang serta menjaga reputasi perusahaan yang baik di industri penyeberangan.

Digitalisasi telah menjadi bagian penting dari strategi pelayanan jasa yang diterapkan oleh perusahaan dengan tujuan mengubah kebiasaan dalam hal pembelian tiket. Salah satu implementasi dari strategi ini adalah dengan menyediakan layanan tiket *online* yang dikenal sebagai Ferizy. Ferizy merupakan *platform* berbasis daring yang memungkinkan pengguna untuk membeli tiket melalui situs resmi Ferizy di *www.ferizy.com* atau melalui aplikasi yang dapat diunduh di ponsel. Perubahan *culture* dalam hal pembelian tiket pada dasarnya dimaksudkan untuk mempermudah para pengguna jasa penyeberangan dalam mengakses tiket kapal, mempersingkat waktu pembelian, mengurangi interaksi atau kontak langsung secara fisik, serta memberi kenyamanan kepada pengguna jasa penyeberangan.

Berdasarkan data yang dirilis oleh ASDP, jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi Ferizy telah mencapai 2 juta pengguna, jumlah tersebut merupakan hasil akumulasi sejak aplikasi Ferizy dirilis pada tahun 2020. Adapun rincian jumlah pengguna aplikasi Ferizy dapat dideskripsikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Ferizy pada Tahun 2020 -2023

No.	Periode	Jumlah Pengguna Apk Ferizy
1	2020	438.105
2	2021	354.700
3	2022	527.730
4	2023	655.951
Total		1.976.486 \approx 2 juta pengguna

Sumber: ASDP Web Corporate, 2024

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah menerapkan sistem *e-ticketing* sejak 1 Mei 2020 dan berlaku di pelabuhan yang dikelola oleh ASDP, salah satunya Pelabuhan Merak. Dalam perjalanannya, perusahaan melakukan

pembaharuan kebijakan pelayanan jasa. Pada tanggal 11 Desember 2023, perusahaan secara resmi menetapkan radius batas pembelian tiket kapal pada aplikasi Ferizy dengan batas radius maksimal 5 kilometer sebelum pelabuhan. Pembaharuan kebijakan pelayanan itu menurut ASDP memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang handal dan berkualitas, sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan (*satisfaction*) pada pelanggan akan terwujud dengan kualitas (*service*) yang baik. Kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) akan menciptakan ketertarikan untuk menggunakan kembali suatu produk (Kotler dan Keller, 2017). Ini berarti semakin baik kualitas layanan yang disediakan dan didukung oleh kepuasan pelanggan yang tinggi akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Berdasarkan konteks penggunaan jaringan internet, *service quality* juga dikenal sebagai *e-service quality*, yang mencakup kemampuan sebuah situs dalam menyediakan layanan belanja dan pembelian *online* yang efektif dan efisien, serta dalam penyediaan produk atau jasa (Zeithaml, et al., 2002). *E-service quality* juga merujuk pada layanan yang disajikan oleh pelaku bisnis daring kepada pelanggan daringnya sebagai perluasan dari fitur yang ada di situs web atau aplikasi untuk memudahkan proses pembelian (Abid, et al., 2019).

Pemesanan tiket secara *online* seharusnya dapat memudahkan penumpang dalam menggunakan layanan jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak. Beberapa strategi dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan berupaya memberikan kemudahan bagi calon pengguna jasa penyeberangan untuk bertransaksi melalui tampilan atau *interface* yang mudah digunakan dan dapat diakses melalui ponsel atau *smartphone* dengan mekanisme pengunduhan aplikasi. Strategi lainnya yang juga dilakukan adalah *processing* data manifest dan pemesanan tiket yang mudah, jaminan keamanan terkait asuransi kecelakaan, serta layanan *customer service* yang responsif.

Namun, dilaporkan oleh beberapa media *online* dijelaskan bahwa terdapat kesulitan yang dihadapi calon penumpang dalam menggunakan sistem pemesanan tiket *online* (Republika, 2022). Beberapa keluhan meliputi kurangnya informasi yang jelas, minimnya upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, gangguan sistem (*error*) pada aplikasi, waktu *loading* pada aplikasi yang lama, proses *refund* yang merepotkan, hingga masyarakat yang belum terbiasa (merasa asing) dengan teknologi berupa reservasi tiket.

Kendala ini juga dirasakan oleh peneliti sebagai pemudik sekaligus pengguna jasa penyeberangan pada layanan penyeberangan Merak – Bakauheni. Peneliti juga merasakan sulitnya untuk memesan tiket kapal secara daring karena waktu *loading* pada aplikasi yang lama pada saat melakukan perjalanan, karena kendala tersebut akhirnya peneliti terpaksa memesan tiket ke agen tidak resmi yang tentunya memberikan harga tiket lebih mahal.

Keadaan tersebut juga ditegaskan berdasarkan hasil kuesioner sementara dengan beberapa pengguna jasa penyeberangan yang melalui Pelabuhan Merak, dengan sampel sebanyak 16 orang. Adapun rincian hasil yang didapatkan yaitu:

Tabel 1. 2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Situs Website dan Pemenuhan

No.	Item Pertanyaan	Tanggapan										Total Skor	
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	A1	4	25%	8	50%	2	12,5%	2	12,5%	0	0%	16	100%
2.	A2	3	18,75%	7	43,75%	3	18,75%	3	18,75%	0	0%	16	100%
3.	A3	1	6,25%	6	37,5%	4	25%	5	31,25%	0	0%	16	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Rincian Item Pernyataan:

- A1 : Tampilan (*user interface*) pada aplikasi dan website Ferizy mudah untuk digunakan.
- A2 : Proses pemesanan dan pembelian tiket yang lancar dan tidak ada kendala.

Muchamad Dani Andrean, 2024

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNAAN APLIKASI FERIZY (STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA LAYANAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN MERAK)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- A3 : Aplikasi Ferizy merupakan aplikasi yang handal (*reliability*) dan tidak mudah atau jarang mengalami *error*.

Berdasarkan tabel tanggapan responden terhadap variabel situs *website* dan pemenuhan, dapat ditafsirkan bahwa tanggapan responden terkait variabel ini cenderung baik. Namun pada hasil ini juga ditemukan bahwa responden cenderung menilai tidak baik terhadap butir pernyataan ketiga. Adapun aspek yang dibahas pada butir pernyataan ketiga terkait dengan kehandalan (*reliability*) pada aplikasi serta aspek *error* atau gangguan pada penggunaan aplikasi.

Tabel 1. 3 Tanggapan Responden Terhadap Costumer Service dan Security

No.	Item Pertanyaan	SS (5)		S (4)		Tanggapan N (3)		TS (2)		STS (1)		Total Skor	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	B1	1	6,25%	5	31,25%	6	37,5%	2	12,5%	2	12,5%	16	100%
2.	B2	0	0%	7	43,75%	6	37,5%	2	12,5%	1	6,25%	16	100%
3.	B3	0	0%	3	18,75%	7	43,75%	4	25%	2	12,5%	16	100%
4.	B4	3	18,75%	8	50%	3	18,75%	2	12,5%	0	0%	16	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Rincian Item Pernyataan:

- B1 : *Costumer Service* tanggap dalam merespon segala bentuk pertanyaan ataupun keluhan penumpang mengenai sistem pembelian tiket secara daring/online
- B2 : Platform Ferizy memberikan informasi yang jelas terkait layanan *costumer service* apabila dalam proses pembelian tiket terjadi kendala
- B3 : Platform *Costumer Service* dapat menyelesaikan masalah secara cepat ketika penumpang mendapatkan suatu masalah terkait pembelian tiket secara *online*
- B4 : Penumpang merasa aman dan nyaman dalam mengakses serta mengirim data (termasuk isian data pribadi) melalui aplikasi/website Ferizy

Berdasarkan tabel tanggapan responden terhadap segmen *costumer service* dan *security*, dapat ditafsirkan bahwa penilaian responden terhadap segmen ini berada dalam kecenderungan baik. Meskipun penilaian responden berada dalam kecenderungan yang baik, penilaian responden pada segmen ini juga ditemukan bahwa responden cenderung menilai netral dan tidak baik pada butir pernyataan ketiga (B3).

Tabel 1. 4 Tanggapan Responden Terhadap Satisfaction

No.	Item Pertanyaan	Tanggapan										Total Skor	
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	C1	3	18,75%	9	56,25%	2	12,5%	1	6,25%	1	6,25%	16	100%
2.	C2	2	12,5%	10	62,5%	2	12,5%	2	12,5%	0	0%	16	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Rincian Item Pernyataan:

- C1 : Saya merasa puas dengan sistem pembelian tiket secara online melalui aplikasi Ferizy
- C2 : Saya akan memberikan ulasan positif serta pengalaman baik saat menggunakan aplikasi Ferizy

Berdasarkan tabel tanggapan responden terhadap segmen *sactisfaction*, dapat ditafsirkan bahwa penilaian responden terhadap segmen ini berada dalam kecenderungan positif, atau memiliki hasil yang baik. Semua pernyataan pada segmen ini mengarah pada indeks kepuasan pengguna jasa yang tinggi.

Meskipun indeks kepuasan pengguna jasa berdasarkan hasil kuesioner berada dalam kecenderungan positif atau memiliki hasil yang baik, hasil ini tidak mencerminkan dengan sentimen para pengguna jasa penyeberangan terhadap penggunaan aplikasi Ferizy melalui rating pada Google Play Store, yang berada dalam kecenderungan negatif, atau memiliki hasil yang tidak baik. Berbagai kendala dapat dilihat dari ulasan para pengguna jasa penyeberangan yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. 3 Hasil Screenshot Rating pada Aplikasi Ferizy di Google Play Store
Sumber: Google Play Store, 2024



Gambar 1. 4 Foto Kolase Ulasan pada Aplikasi Ferizy di Google Play Store
Sumber: Google Play Store, 2024

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai regulator tentunya harus meningkatkan *e-service quality* pada penggunaan aplikasi Ferizy. Peningkatan *e-service quality* tentunya diharapkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Ferizy.

Penelitian terdahulu oleh Nuranisa Oktrafianti (2021), Ira Nuriya Santi et al. (2020), Anita Tobagus (2019), Miranda Berliana dan Dinda Amanda Zulestiana (2020), Christyanto Hadi Wijaya (2021), Sridayanti Banjarnahor et al. (2023), Faruk Ulum et al. (2018), serta Akhmadi et al. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan studi terdahulu, ditemukan bahwa aspek kepuasan

pelanggan (*satisfaction*) dan loyalitas pelanggan (*loyalty*) terhadap penggunaan aplikasi (*e-service quality*) masih menjadi aspek yang sangat penting karena muncul berbagai permasalahan yang harus dihadapi oleh pengguna aplikasi. Proses sosialisasi yang masif harus dilakukan, terlebih dengan kebijakan baru yang kemudian muncul terkait dengan pembelian tiket kapal feri yang menggunakan aplikasi Ferizy.

Salah satu kebijakan baru yang terkait dengan pembelian tiket kapal feri adalah kebijakan pembatasan radius pembelian sejauh 5 (lima) Kilometer yang berlaku di Pelabuhan Merak. Peneliti belum menemukan kajian yang relevan terkait dengan pengaruh dari pembaharuan kebijakan pelayanan jasa (*e-service*) terhadap aspek kepuasan pelanggan di Pelabuhan Merak. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa aspek/variabel *loyalty* tidak relevan dengan kajian yang ingin dilakukan, sebab aplikasi Ferizy merupakan platform satu-satunya bagi masyarakat yang ingin menyeberang ke Pulau Sumatera melalui jalur/transportasi laut, kondisi ini menyebabkan minimnya *additional preference* yang dimiliki oleh pelanggan.

Pada suatu penelitian, suatu pengetahuan yang belum terungkap pada penelitian sebelumnya disebut dengan *knowledge gap* (Ginanjari Rahmawan, 2023). Menurut Ginanjari Rahmawan (2023), *knowledge gap* termasuk ke dalam jenis *low novelty* yang menawarkan pembaharuan berupa data. Oleh karena itu, peneliti ingin mengisi celah penelitian yaitu dengan mengukur pengaruh *e-service quality* dengan menambahkan aspek pembaharuan (*new knowledge*) kebijakan pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan terhadap *e-satisfaction* pada penumpang di Pelabuhan Merak.

Berdasarkan pengamatan dan kondisi tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada Penggunaan Aplikasi Ferizy (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak)”.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah pada studi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembahasan tetap berfokus pada tujuan yang ditetapkan serta mempermudah jalannya penelitian dan analisis data. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mencegah kesalahan memahami temuan dari penelitian. Adapun batasan yang ditetapkan yaitu:

1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak yang memanfaatkan layanan *e-ticketing* Ferizy.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada pengaruh *e-service quality* pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Merak terhadap *e-satisfaction*, khususnya pada pengguna yang menggunakan layanan penyeberangan di Pelabuhan Merak yang melakukan pembelian tiket secara daring melalui aplikasi Ferizy.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks permasalahan yang disebutkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana gambaran mengenai *e-service quality* pada penggunaan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Merak?
2. Bagaimana gambaran mengenai *e-satisfaction* terhadap aplikasi Ferizy di Pelabuhan Merak?
3. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap nilai *e-satisfaction* yang menggunakan aplikasi Ferizy pada layanan jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dideskripsikan, maka tujuan yang ditetapkan adalah:

1. Mendeskripsikan mengenai *e-service quality* pada penggunaan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Merak.
2. Mendeskripsikan mengenai *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Merak.
3. Mengidentifikasi pengaruh *e-service quality* terhadap nilai *e-satisfaction* yang menggunakan aplikasi Ferizy pada layanan jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak.

1.5 Manfaat Penelitian

Salah satu hal penting dari suatu penelitian yaitu efek atau dampak yang dirasakan atau diimplementasikan setelah penelitian selesai dilakukan. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan yaitu:

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat memperkaya khazanah pengetahuan sekaligus mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan.
2. Bagi instansi peneliti, diharapkan bermanfaat bagi instansi peneliti untuk dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian berikutnya, sehingga dapat memberikan dampak yang positif pada perkembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi perusahaan yang terkait, diharapkan dapat memberi saran yang baik untuk perusahaan dalam penyempurnaan layanan daring pembelian tiket (Aplikasi Ferizy).