

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Maluku Utara menjadi provinsi dengan jumlah pelabuhan terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), ada 91 pelabuhan yang telah dibangun di provinsi tersebut hingga 2019. Pemerintah memang cukup banyak membangun pelabuhan di Maluku Utara dalam beberapa tahun terakhir, pembangunan infrastruktur tersebut bertujuan meningkatkan kapasitas sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan transportasi khususnya di wilayah timur Indonesia.

Pelabuhan Trikora Tidore adalah pelabuhan alam yang merupakan satu-satunya pelabuhan kelas III di Provinsi Maluku Utara yang di singgahi kapal-kapal domestik dan kapal penumpang. Pelabuhan Trikora juga merupakan salah satu pintu gerbang perhubungan laut di Provinsi Maluku Utara dan di luar Provinsi Maluku Utara yang melayani arus penumpang, barang, dan peti kemas.

Secara tipologi Kota Tidore Merupakan kota yang dikelilingi oleh perairan. Semua pergerakan masuk dan keluarnya orang maupun barang harus lewat laut menggunakan angkutan penyeberangan atau transportasi laut. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk, maka dituntut tersedianya angkutan penyeberangan komuter yang melayani antar pulau dimana telah memenuhi syarat kelancaran, kenyamanan dan keamanan. Dan meningkatkan kualitas pelabuhan untuk pengguna jasa tersebut merasa nyaman, aman dan lancar beraktifitas.

Fasilitas prasarana pelabuhan yang ada sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Minimnya fasilitas prasarana pelabuhan yang berada di pulau Tidore ini akan

berpengaruh juga pada program kerja pemerintah daerah khususnya dinas perhubungan dalam memprioritaskan pengembangan pelabuhan guna memenuhi standard pelayanan penumpang angkutan laut. Dengan kondisi keuangan daerah yang kecil maka akan berimbas pada alokasi anggaran yang diperoleh dinas perhubungan dalam setiap tahun untuk melaksanakan kegiatan, sehingga perlu urutan prioritas dalam membenahi fasilitas pelabuhan yang ada.

Berdasarkan kondisi pelabuhan Trikora pada saat ini terdapat beberapa fasilitas pada pelabuhan yang kurang memadai misalnya seperti: Dermaga yang hanya memiliki ukuran 136 m, sedangkan panjang kapal yang berlabuh berukuran 146 m. Hal ini tentunya panjang kapal melebihi dari panjang dermaga sehingga dapat disimpulkan bahwa dermaga yang ada belum memadai. Dan pada lapangan penumpukan peti kemas juga masih simpang siur hal ini dikarenakan pelabuhan penumpang masih menyatu dengan pelabuhan barang dan lahan parkir, sedangkan pada area parkir hanya memiliki ukuran 7 x 3 m sehingga menyebabkan kendaraan yang berkunjung di pelabuhan, parkirannya terbengkalai sehingga menyebabkan terganggunya kelancaran aktifitas pelabuhan, selain itu ada juga beberapa fasilitas penunjang dipelabuhan Trikora yang belum lengkap seperti toilet dan tempat ibadah. Untuk itu seharusnya ada perbaikan pada beberapa fasilitas di pelabuhan Trikora demi mendukung kelancaran aktivitas pada pelabuhan Trikora.

Mengacu pada kondisi di atas maka untuk itu diperlukan **“Studi Tingkat Kepuasan Pelayanan Prasarana Pelabuhan Trikora”** terhadap atribut-atribut pelayanan yang ditawarkan pelayanan Pelabuhan Trikora sesuai persepsi pengguna. Hal ini diperlukan sebagai evaluasi terhadap pelayanan yang sudah ada dan untuk menentukan strategi

dalam meningkatkan pelayanan di pelabuhan Trikora sehingga diharapkan pelabuhan Trikora ini dapat menjadi lebih baik.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa rumusan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja pelayanan di pelabuhan Trikora?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pelabuhan?

1.3. Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kinerja pelayanan pelabuhan Trikora berdasarkan standar pelayanan pelabuhan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pelabuhan.

1.4. Batasan Masalah

Agar dalam pembahasannya tidak keluar dari tujuan yang telah ditetapkan, maka penulis membatasi penelitian pada :

1. Penelitian ini dilakukan di pelabuhan Trikora Kota Tidore Kepulauan.
2. Studi ini hanya membahas mengenai pelayanan dan kepuasan penumpang tentang kinerja pelabuhan.
3. Kinerja dari pelabuhan yang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan pengguna jasa pelabuhan Trikora.
4. Analisa data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengelola pelabuhan Trikora mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan, dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pelabuhan Trikora Tidore.

1.6 Sistematika Penulisan

Metode penulisan tugas akhir ini disusun berdasarkan panduan penyusunan tugas akhir yang dikeluarkan Fakultas Teknik Sipil.

Sistematika penulisan dalam hasil skripsi ini meliputi :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini di uraikan berbagai pustaka yang terkait menjadi bahan referensi dalam penulisan, baik yang akan digunakan maupun yang bersifat pengetahuan dan gambaran umum mengenai penelitian ini. Dan bab ini membahas dasar-dasar teori yang digunakan dan akan menjadi bahan acuan dalam penelitian ini.

BAB III. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini di uraikan mengenai metodologi penelitian meliputi kerangka penulisan yang berisi langkah penelitian, bahan penelitian dan cara penelitian, peralatan penelitian, waktu penelitian serta gambaran diagram alir penelitian.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya