

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Indonesia merupakan Negara terbesar dimana 63 % wilayah teritorialnya berupa perairan. Indonesia juga memiliki pantai terpanjang didunia yaitu 81.000 km, (Gultom Elfrida,2007). Sebagai kepulauan terbesar, sektor maritim perlu dikembangkan dengan baik untuk membantu Negara dan Masyarakat mencapai tujuan ekonomi, sosial, politik dan keamanan. Negeri ini memiliki hasil bumi, hasil laut, hasil tambang dan hasil industry yang sangat potensial. Kekayaan tersebut dapat diolah untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun diekspor keluar negeri. Sejalan dengan kondisi ini mobilitas penduduk dengan berbagai aktifitas membutuhkan sarana dan prasarana transportasi, baik darat, udara maupun laut, untuk mengangkut hasil bumi/ pangan, sandang/ industri, dari satu pulau ke pulau lain, atau suatu

keselamatan terutama pengembangan fasilitas baik untuk keselamatan penumpang maupun keselamatan ferry. Apabila pelayanan yang tidak baik terhadap penumpang pengguna jasa ferry dipelabuhan Rum, maka penumpang akan merasa tidak aman dan nyaman. Melihat kondisi diatas, maka perlu adanya peningkatan pelayanan prasarana pelabuhan di Tidore (Kepulauan Tidore). Sehingga nantinya ada keseimbangan antara jumlah kebutuhan (Demand) dengan tingkat pelayanan prasarana pelabuhan.

Pelabuhan dalam aktifitasnya mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industry dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan nasional.hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan professional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancer.aman dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah pelabuhan terhadap kapal dan pelabuhan terhadap kapal muatan (barang dan penumpang),sebagai bagian dari mata rantai transportasi laut, fungsi pelabuhan adalah tempat pertemuan berbagai kepentingan yang saling terkait.

Pengembangan pelabuhan secara prinsip dapat memperlancar mobilitas dan distribusi kebutuhan pokok, kendaraan maupun orang serta memperlancar pelaksanaan program pemerintah di kawasan wilayah yang bersangkutan. Dampak peningkatan aksesibilitas transportasi adalah perubahan kinerja ekonomi di kawasan yang terhubung oleh sarana dan prasarana transportasi.Namun demikian, peningkatan aksesibilitas memerlukan evaluasi yang menyeluruh dari kinerja sarana dan prasarana pendukungnya. Oleh karena itu penelitian ini melakukan

evaluasi kinerja guna mendukung pengembangan pelabuhan sehingga manfaatnya bisa secara langsung dapat dirasakan oleh masyarakat.

Faktor ketepatan pemberangkatan, kenyamanan dan keamanan penumpang, dapat dipengaruhi oleh, kondisi area depan dermaga saat antrian kendaraan tidak steril dari kendaraan lain. Demikian juga pada jalur sirkulasi penumpang yang menyatu dengan jalur kendaraan tentunya berpengaruh pada perlambatan pergerakan kendaraan, keamanan dan kenyamanan bagi pejalan kaki. Faktor lain adalah pola parkir kendaraan/ *lay out* sirkulasi yang tidak jelas dari parkir tunggu kendaraan menuju dermaga. Kondisi lainnya pada jalur sirkulasi penumpang adalah ketidaknyamanan dilewati karena tidak beratap, sebaiknya diperlukan Gang Way yang melindungi penumpang dari terpaan panas Matahari dan hujan.

Fungsi transportasi pada dasarnya untuk mengangkut penumpang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Dengan kata lain, wujud dari peran transportasi secara terminologi adalah sistem pergerakan manusia dan atau barang antara zona asal ke zona tujuan dengan menggunakan sumber untuk tujuan tertentu. Disamping itu fungsi transportasi adalah sebagai urat nadi kehidupan dan penunjang perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh mengikuti perkembangan yang terjadi di berbagai sektor. Sebagai unsur penunjang, maka hal penting yang harus diperhatikan adalah tidak hanya upaya memperlancar mobilitas melainkan juga meningkatkan level of service bagi pengguna jasa, oleh karena saat ini kualitas pelayanan menjadi isu yang penting dalam mengelola suatu usaha. Jasa merupakan bagian dari apa yang kita hasilkan dan kita konsumsi. Hal ini yang biasanya menjadi kelemahan dari pihak pelabuhan dalam menyediakan layanan dibandingkan dengan penyedia jasa swasta.

Kondisi tersebut dapat dimengerti karena layanan yang diberikan biasanya bersifat monopoli atau memiliki captive market sehingga konsumen tidak memiliki pilihan lain. Namun hal ini tidak boleh dibiarkan terus terjadi di masa depan mengingat bahwa kondisi sosial ekonomi politik saat ini sudah berbeda dengan kondisi masa lalu. Masyarakat berhak mendapatkan layanan sesuai dengan apa yang telah mereka bayar melalui pajak, tarif, dan pengorbanan lain yang mereka lakukan. Dalam era globalisasi dan persaingan usaha diuntut upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu peningkatan pelayanan prasarana pelabuhan ferry di Kota Tidore perlu diciptakan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan. Peningkatan pelayanan prasarana pelabuhan ferry di Tidore khususnya peningkatan prasarana pelabuhan ferry antara lain dapat dinilai melalui preferensi penumpang dan diharapkan dapat diketahui secara mendetail mengenai kelas - kelas pelayanan yang perlu diberikan kepadapetugas pelabuhan ferry. Dengan melihat kondisi-kondisi yang telah disebutkan di atas, studi ini perlu kiranya dilaksanakan dalam rangka memberikan suatu standar pelayanan yang diperlukan sesuai dengan kelas.

Pelayanan ini dilakukan untuk mencoba mendekati kualitas pelayanan yang diberikan yang lebih sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan konsumennya. Untuk memenangkan persaingan pihak penyedia jasa harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya dalam arti kinerja suatu jasa pelayanan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka pokok permasalahannya dapat dirumuskan yaitu bahwa konsumen belum sepenuhnya terlayani dengan baik. Pelaksanaan kajian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tingkat preferensi masyarakat terhadap tingkat

pelayanan prasarana pelabuhan ferry di Tidore. Sedang tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan prasarana pelabuhan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan jasa pelabuhan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara di lapangan mengenai pelayanan prasarana pelabuhan ferry di Tidore terkait perasara pelabuhan ferry terkait kondisi jalan akses ke pelabuhan, Lampu penerang akses jalan ke pelabuhan pada malam hari, Keamanan dari tindak kejahatan, Kebersihan ruang tunggu, Sirkulasi udara ruang tunggu

Pelabuhan ferry di Tidore merupakan pelabuhan yang menghubungkan antara Kota Tidore dan Kota Ternate, dimana pelabuhan sebagai urat nadi yang menunjang konektivitas pulau Tidore dan meningkatkan mobilitas penduduk di pulau Tidore dalam melakukan kegiatan perekonomian. Wilayah Kepulauan Maluku Utara yang memiliki pulau-pulau, dengan istilah sebagai wilayah gugus kepulauan, salah satunya pulau Tidore yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan antar pulau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan prasarana pelabuhan menurut penilai pengunjung atau pelabuhan atau staf-staf yang bekerja di pelabuhan ferry di Tidore. Metode yang digunakan yaitu analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dengan menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Berdasarkan hasil pengamatan sementara dilapangan peneliti meninjau tingkat pelayanan prasarana pelabuhan di Tidore dengan tujuan peneliti yang ingin dicapai yaitu:

1. Memberi gambaran kinerja pelayanan fasilitas prasarana ditinjau dari tingkat kepuasan penumpang (tidak berkendara dan berkendara) pada fasilitas-fasilitas utama pelabuhan Ferry Tidore:

- a. Area Dermaga, dengan melihat pada indikator ketepatan pemberangkatan penumpang,
- b. Lapangan Parkir Kendaraan Tunggu dengan indikator kenyamanan dan keamanan, sedang pada fasilitas;
- c. Ruang Tunggu penumpang pada terminal, dengan indikator kenyamanan dan keamanan penumpang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang di ambil adalah bagaimana tingkat pelayanan prasarana pelabuhan ferry di Tidore menurut persepsi pengguna ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat pelayanan prasarana pelabuhan ferry di Tidore menurut persepsi pengguna.

1.4. Batasan Masalah

Ruang lingkup dalam pembahasan dalam tugas akhir ini yakni peningkatan prasarana pelabuhan ferry (Rum) di Tidore.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas tahapan yang di lakukan dalam studi ini, di dalam penulisan tugas akhir ini dikelompokan ke dalam 5 (lima) bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meliputi pengambilan teori dari beberapa sumber bacaan dan narasumber yang mendukung analisa permasalahan yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang pendiskripsikan dan langkah langkah yang akan dilakukan. Cara memperoleh data-data yang relevan dengan studi kasus yang berisikan objek, alat-alat, tahapan dan kebutuhan data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil kajian dari masalh yang akan di bahas. Dalam bab ini juga di kemukakan pendapat atau ide gagasan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang berlandaskan pada informasi serta teori - teori yang ada.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ke lima adalah bagian akhir, yang berisi bab penutup dari karya tulis ini, di dalam bab di sampaikan kesimpulan dari karya yang di tulis sekaligus di pergunakan guna menjawab permasalahan yang di bahas. Pada bagian ini juga mengemukakan saran atau rekomendasi yang sejalan dengan gagasan/kebijakan yang teliti.