

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Infrastruktur memang memegang posisi yang sangat penting dengan sistem pergerakan transportasi di Indonesia. Di satu sisi peran infrastruktur dalam transportasi dapat mendorong peningkatan kegiatan perekonomian pada suatu daerah di dalam berbagai sektor transportasi, dalam pembangunan suatu daerah sangat penting, karena dengan adanya dukungan infrastruktur yang memadai maka seluruh sektor transportasi dapat berlangsung dengan efektif, di berbagai moda transportasi. Prasarana infrastruktur transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: Sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut. Dengan melihat dua peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana infrastruktur transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Hal ini merupakan penjelasan peran prasarana transportasi yang kedua, yaitu untuk mendukung pergerakan manusia dan barang. Berkembangnya suatu negara membutuhkan sarana transportasi yang memadai, Transportasi adalah suatu pergerakan atau perpindahan baik orang maupun barang dari suatu tempat asal ke suatu tujuan. Transportasi mempunyai

peranan penting dalam pertumbuhan dan pembangunan di segala aspek. Kebutuhan transportasi terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk setiap tahun. Peningkatan jumlah penduduk yang disertai dengan adanya peningkatan pertumbuhan ekonomi menyebabkan permintaan ketersediaan sarana transportasi yang memadai, baik transportasi darat, laut maupun udara.

Transportasi laut merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang perlu dikembangkan dalam rangka mewujudkan Wawasan Nusantara yang mempersatukan seluruh wilayah Indonesia. Pengembangan transportasi laut harus mampu menggerakkan pembangunan Indonesia, mengingat keadaan geografis Indonesia sebagai Negara kepulauan terbesar di dunia dan dua pertiga wilayahnya merupakan wilayah perairan.

Dari pengertian kapal dan pengenalan kendaraan tersebut, sejarah adanya kapal? Bagaimana pula pelaut zaman dahulu bisa memanfaatkan teknologi sederhana ini pada masanya. Laut yang memang menjadi tantangan ternyata sejak masa itu, namun manusia telah memberanikan diri untuk turun ke laut. Pada akhirnya, bentuk dan jenis kapal laut pun berkembang seiring perkembangan maraknya penjelajahan samudera.

pelabuhan adalah prasarana transportasi untuk keperluan menaikan dan menurunkan penumpang maupun barang. pelabuhan merupakan komponen sangat penting dalam sistem transportasi, khususnya seperti pelabuhan kapal motor.

Kapal motor laut merupakan angkutan laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur tertentu salah satunya adalah jurusan Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate. Kapal motor adalah salah satu transportasi laut yang efektif dan efisien untuk sarana penunjang kehidupan sehari-hari.

Mengingat pentingnya terminal dan kapal penumpang sebagai salah satu sarana dan moda transportasi yang menghubungkan Kota Ternate dengan Kabupaten Halmahera Selatan (Kecamatan Kayoa Barat). Maka hal penting yang harus diperhatikan adalah tidak hanya upaya memperlancar aktifitas transportasi melainkan perlunya perhatian terhadap aspek kenyamanan dalam pelayanan penyedia jasa untuk memperoleh kepuasan penumpang. Ketidaknyamanan penumpang masih terjadi saat berada pada pelabuhan yang disebabkan fasilitas yang masih kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang dengan volume penumpang yang banyak dan pelayanan yang masih belum memenuhi kepuasan penumpang. Oleh karena itu transportasi angkutan laut harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpang, baik itu untuk pelabuhan maupun kapal motor. karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan dan Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Moto Rute Ternate – Kayoa Barat dan Kayoa barat - ternate, untuk mengetahui apakah penumpang penyebrangan ini merasa puas terhadap pelayanan yang tersedia. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya terminal dan kapal motor antara lain dapat dinilai melalui preferensi penumpang dan diharapkan dapat diketahui secara mendetail mengenai kelas-kelas pelayanan yang perlu diberikan kepada para penumpang. 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 pelayanannya.

Pada awal penemuannya, kapal laut hanya berbentuk seperti perahu sampan jalur. Kendaraan ini masih bisa dijumpai di sekitar perairan Kalimantan. Manusia pada zaman itu

hanya memanfaatkan kayu dengan batang gelagah yang kemudian dirakit dan membentuk perahu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan pada pelabuhan dan kapal motor menurut penilaian pengguna moda atau penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mencari tingkat pelayanannya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Motor Antar Pulau”. (Studi Kasus Armada Pelabuhan Bastiong Ternate).

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini dan berdasarkan pemaparan sebelumnya di atas, maka dapat di tentukan Kapal Motor Rute Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate rumusan masalahnya, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor–faktor dominan apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Menurut persepsi pengguna jasa.
2. Bagaimana tingkat pelayanan pada Kapal Motor Rute Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat Ternate.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Motor Rute Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate. (Studi Kasus Armada Pelabuhan Bastiong Ternate).
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan Kapal Motor Rute Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate”. (Studi Kasus Armada Pelabuhan Bastiong Ternate).

1.4. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya fokus atau berkonsentrasi pada permasalahan yang menyangkut dengan “Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Motor Rute Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate”.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun tiap-tiap bab dibagi lagi menjadi beberapa bagian yang akan diuraikan. Hal ini dimaksudkan agar setiap permasalahan yang akan dibahas dapat segera diketahui dengan mudah. Adapun penguraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dibahas mengenai dasar–dasar teori yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah–masalah yang ada. Tinjauan pustaka meliputi: Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Motor Rute Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate”.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah atau metode dari penelitian ini yang bersifat sistematis, analitis, dan memberikan gambaran secara jelas dan baik sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dijadikan sebagai hasil suatu penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisa dan evaluasi berdasarkan teori yang dipakai sebagai acuan dari penulisan tugas akhir ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari tulisan yang berisikan kesimpulan akhir penelitian yang dilakukan, disertai dengan saran-saran kerangka penulisan.