I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi sangat erat kaitannya dengan proses perkembangan suatu negara, semakin baik transportasi yang dimiliki baik dalam segi sarana, moda maupun sistem transportasinya dapat terlihat kemajuan dari setiap negara. Setiap negara memilki karakteristik dan wilayah yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan akan transportasinya. Dengan kondisi geografis yang berbeda-beda memungkinkan terjadi perbedaan keseluruhan sistem transportasi tersebut, dengan kata lain tidak dapat disamakan antara negara yang sebagian besar wilayahnya daratan dengan wilayah kepulauan atau terdapat banyak perairan. Melihat dari kondisi geografisnya maka Indonesia termasuk negara kepulauan.

Maluku utara tergolong sebagai provinsi kepulauan yang memiliki ratusan pulau sehingga disebut wilayah gugus kepulauan. Hamparan pulau-pulau yang berjumlah 805 pulau besar dan kecil yang mempunyai potensi wisata bahari yang indah. Karena maluku utara dikelilingi lautan yang membuat transportasi laut memiliki peran penting bagi masyarakat Ternate. Transportasi laut merupakan moda yang paling banyak digunakan masyarakat di Ternate untuk mobilitas sehari-hari.

Seperti yang kita ketahui ibukota maluku utara terletak di kota Sofifi yang merupakan pusat pelayanan pemerintahan yang dimana Sebagian karyawannya berdomisili di ternate, sehingga kapal cepat merupakan satu-satunya alat transportasi yang dikhususkan untuk mereka.

Mengingat pentingnya transportasi, Maka hal tersebut dapat dijadikan peluang bagi

para pengusaha untuk membuka usaha dibidang transportasi sehingga tidak heran jika dari tahun ke tahun usaha jasa transportasi di Indonesia semakin berkembang.

Kepuasan konsumen dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan. Dengan demikian kepuasan konsumen dapat di defisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja/jasa yang diterima atau yang diharapkan.

Analisis tingkat pelayanan penumpang perlu dilakukan karena selama ini belum terdapat usaha-usaha untuk mengukur pelayanan kepada penumpang kapal cepat jurusan Ternate – Sofifi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul "Studi tingkat pelayanan kapal cepat Bahari *Express* rute Ternate – Sofifi menurut persepsi penumpang".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarakan latar belakang tersebut maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana studi tingkat pelayanan kapal cepat Bahari *Express* rute Ternate – Sofifi?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi studi tingkat pelayan kapal cepat Bahari *Express* rute Ternate – Sofifi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui studi tingkat pelayanan kapal cepat Bahari *Express* rute Ternate – Sofifi

2. Untuk mengetahui faktor-faktor studi tingkat pelayanan kapal cepat Bahari *Express* rute Ternate – Sofifi

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan di Pelabuhan ahmad yani Maluku Utara.
2. Penelitian ini mengukur studi tingkat pelayanan kapal cepat Bahari *Express* rute Ternate – Sofifi
3. Metode yang digunakan adalah CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.5 Sistematika Penulisan

Proposal ini disusun dalam 5 (lima) bab yang dijabarkan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penilitian, lingkup penilitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang acuan atau landasan teori yang menjadi dasar Analisa dan evaluasi dalam penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penilitian, jenis & sumber data, responden atau objek penilitian, dan sarana penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan hasil dan pembahasan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.