

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Maluku Utara merupakan daerah maritim yang sebagian besar wilayahnya terdiri dari berbagai pulau. Pulau Bacan, Kabupaten Halmahera Selatan merupakan salah satu pulau yang berada di Provinsi Maluku Utara yang memiliki hubungan cukup jauh dengan Kota Ternate dilihat dari letak geografisnya. Dengan berkembangnya pusat perdagangan jasa dan pendidikan, hal ini berdampak pada meningkatnya pergerakan masyarakat yang berimplikasi pada kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi.

Transportasi merupakan salah satu rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan perekonomian pada suatu Negara. Tanpa adanya transportasi sebagai salah satu penunjang maka tidak dapat diharapkan tercapainya suatu hasil yang maksimal dan memuaskan bagi perekonomian di Negara tersebut.

Penyeberangan laut merupakan salah satu moda yang sangat penting untuk menghubungkan antara Pulau Bacan, kabupaten Halmahera Selatan ke Kota Ternate. Tingginya peningkatan jasa angkutan penyeberangan laut mendorong pemerintah untuk lebih memperhatikan masalah kenyamanan dan keselamatan terutama pengembangan fasilitas baik untuk keselamatan penumpang maupun keselamatan Kapal Laut. Apabila pelayanan yang tidak baik terhadap penumpang pengguna Pelabuhan maka penumpang akan merasa tidak aman dan nyaman. Melihat kondisi diatas, maka perlu adanya evaluasi kinerja pelayanan Pelabuhan

penyeberangan antar pulau sehingga nantinya ada keseimbangan antara jumlah kebutuhan (*Demand*) dengan tingkat Pelayanan Pelabuhan.

Evaluasi kinerja pelayanan Pelabuhan salah satunya 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 diketahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau mereka peroleh. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja/jasa yang diterima atau diharapkan (Lupiyoadi,2001:158)

Kepuasan atau ketidakpuasan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan atau penumpang di tentukan oleh kualitas barang dan jasa yang di kehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan di bidang Pelabuhan perlu diciptakan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya Pelabuhan antara lain dapat dinilai melalui preferensi penumpang dan diharapkan dapat diketahui

secara mendetail mengenai kelas-kelas pelayanan yang perlu diberikan kepada pengguna jasa. 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. Pengevaluasian ini dilakukan untuk mencoba mendekatkan 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.

Pelabuhan penyeberangan harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna layanan Pelabuhan pengumpan Kupal (Bacan), untuk mengetahui apakah pengguna layanan penyeberangan ini merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia, dan perlu diadakan analisis tingkat pelayanan Pelabuhan dengan mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menggunakan metode “*Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Service Quality (SERVQUAL)*”. Atas pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi ini adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati).

Pelabuhan Pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan dari pelabuhan utama dan pelabuhan

pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antar kabupaten /kota dalam provinsi (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 57 Tahun 2020).

Ada beberapa faktor yang terkait dengan persoalan pengolahan pelabuhan yaitu fasilitas pelabuhan, regulasi dan sumber daya manusia (Ayiful Ramadhan Asit, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Pelabuhan berdasarkan persepsi penumpang pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang dinilai adalah pelayanan Pelabuhan pengumpan Kupal, menurut penilai pengguna moda menggunakan metode analisis Importance Performance Analysis (IPA). IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara importance (kepentingan) dengan performance (kinerja) dari masing-masing atribut pelayanan menurut penilaian penumpang kapal laut Bacan (Kupal) – Ternate (Bastiong).

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Pelayanan Pelabuhan Pengumpan Kupal (Pulau Bacan, Kabupaten Halmahera Selatan)?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Tingkat Pelayanan Pelabuhan Pengumpan Kupal (Pulau Bacan, Kabupaten Halmahera Selatan).

1.4 Batasan Penelitian

Agar pembahasan ini tidak meluas ruang lingkupnya dan dapat terarah sesuai dengan tujuan penulisan Skripsi ini, maka diperlukan pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut

1. Pengambilan data dilakukan di Pelabuhan Pengumpan Kupal (Bacan), Kabupaten Halmahera Selatan.
2. Responden yang dipilih adalah Penumpang Kapal Laut Rute Bacan-Ternate di Pelabuhan Pengumpan Kupal (Bacan), Kabupaten Halmahera Selatan.
3. Atribut pelayanan yang dipakai menggunakan pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati).

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 penguraiannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang permasalahan, maksud penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian batasan masalah, lokasi 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: Analisis Tingkat Pelayanan Pelabuhan.

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 berisi hasil penelitian dan pembahasannya. Bila ada maksud untuk memisahkan hasil penelitian dan pembahasannya. Maka bagiannya dapat dipisahkan tersendiri pada bab atau subbab

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan serta merupakan hasil pengujian hipotesis.

Saran dibuat berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman yang dapat ditujukan kepada peneliti lain yang akan melanjutkan atau mengembangkan penelitian lebih lanjut.