

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Maluku Utara merupakan daerah maritim yang sebagian besar wilayahnya terdiri dari berbagai pulau. Desa Aketobololo, Kecamatan Oba Tengah merupakan salah satu desa yang berada di Provinsi Maluku Utara yang memiliki hubungan cukup dekat 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.

Pelabuhan Loleo, yang terletak di dusun Loleo, desa Aketobololo kecamatan Oba Tengah Kabupaten Tidore Kepulauan Maluku Utara, merupakan pelabuhan paling strategis dalam mendukung kelancaran lalu lintas orang dan barang dari dan ke Oba Tengah. Pelabuhan Loleo menjadi salah satu pelabuhan yang menghubungkan arus lalu lintas laut dari Oba Tengah ke Kota Ternate dan pulau Tidore.

Tingginya peningkatan jasa angkutan penyeberangan laut mendorong pemerintah untuk lebih memperhatikan masalah kenyamanan dan keselamatan terutama pengembangan fasilitas baik untuk keselamatan penumpang maupun keselamatan spit boat. 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 sekurangkurangnya 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 pLoleo, 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).

Pelaksanaan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tingkat preferensi masyarakat terhadap pelayanan pelabuhan Loleo. Sedang tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pelabuhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah di tulis di atas, maka masalah yang di temukan dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Pelabuhan Loleo Saat Ini?
2. Bagaimanakah Pengembangan Prasarana Di Pelabuhan Loleo Untuk 10 Tahun Kedepan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Kinerja Pelayanan Yang Ada Dipelabuhan Loleo Saat Ini.
2. Untuk Mengetahui Perkembangan Prasarana Di Pelabuhan Loleo Untuk 10 Tahun Kedepan dengan menggunakan metode regresi linier.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah, hal – hal yang tidak di bahas dalam penelitian ini adalah sebagaiman berikut :

1. Penelitian hanya berfokus pada penilaian (persepsi) penumpang tentang kinerja dan pelayanan di Pelabuhan Loleo.
2. Permasalahan dibatasi pada pengembangan fasilitas operasional pelabuhan saja, dalam hal ini perhitungan perencanaan konstruksi dermaga tidak akan dibahas.
3. Peneliti tidak membahas struktur bangunan di Pelabuhan.

1.5 Sistematika Penulisan

Terdapat 3 (tiga) Bab dalam sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah , Tujuan Masalah, Batasan Masalah dan Sistematika Penyusunan.

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 METODE 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.