

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ro-Ro adalah kapal yang bisa memuat penumpang ataupun kendaraan yang berjalan masuk ke dalam kapal dengan penggerakannya sendiri dan bisa keluar dengan sendiri juga sehingga disebut sebagai kapal *Roll On-Roll Off* yang kemudian disingkat dengan Ro-Ro. Kapal ini memiliki fungsi mirip jembatan yang bergerak. Ro-Ro memiliki pintu rampa yang bisa dinaik turunkan untuk jalur kendaraan, baik roda dua maupun roda empat. Kapal Ro-Ro digunakan untuk mengangkut penumpang, sepeda motor, truk, bus, mobil penumpang, maupun barang dari pelabuhan penyeberangan.

Pelabuhan penyebrangan merupakan salah satu infrastruktur penting dalam bidang transportasi laut. Pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Air Putih merupakan salah satu pelabuhan laut yang berada di Provinsi Riau. Pelabuhan ini memiliki peran penting sebagai sarana penyebrangan orang dan barang dan merupakan satu-satunya akses logistik melalui jalur darat yang menghubungkan antara pulau Sumatera dan Bengkalis. Oleh karena itu, kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Bengkalis sangat penting untuk diperhatikan.

Mengutip dari (SELARASRIAU.COM,2023) dalam beberapa waktu terakhir banyak sekali keluhan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan Ro-Ro Bengkalis, seperti kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, lamanya waktu menunggu kapal, kebutuhan armada yang tidak sesuai dengan jumlah penumpang, yang biasanya berujung pada panjangnya jumlahnya antrean di pelabuhan. Hal-hal ini seperti ini tentu menjadi catatan pemerintah dan lembaga terkait dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang terhadap kualitas yang diberikan.

Kinerja pelayanan penumpang dapat diketahui melalui kepuasan penumpang (Pradnyadari. A.M., et al., 2022). Hal ini menandakan kinerja pelayanan sangat memengaruhi kepuasan penumpang, semakin baik kinerja

pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Maka dari itu, penting untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pengguna Ro-Ro Bengkalis untuk mengukur kinerja pelayanan di pelabuhan ini. Hasil analisis ini akan memberikan gambaran jelas mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, serta memberikan masukan bagi pemerintah dan lembaga terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Air Putih.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Ro-Ro Bengkalis guna mengetahui tingkat kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Bengkalis, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Roro Air Putih.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan pada fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan pada fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih.
2. Untuk Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih.
2. Dalam menganalisis tingkat kepuasan penumpang, metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Indeks*.
3. Responden yang ditinjau adalah penumpang yang menggunakan jasa penyebrangan Ro-Ro Air Putih yakni pejalan kaki, pengguna sepeda motor dan pengguna mobil pribadi.
4. Indikator kepuasan hanya berfokus pada kualitas layanan (keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan) terhadap layanan dan sarana prasarana Ro-Ro Air Putih. yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 39 tahun 2015 pasal 1 ayat 4 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan, serta persepsi harga tiket terhadap fasilitas yang tersedia.
5. Dalam menentukan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan dan rekomendasi peningkatan layanan menggunakan analisis Sistem Dinamik.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Peneliti untuk memperluas wawasan serta memberikan solusi terkait peningkatan kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih.
2. Penelitian selanjutnya sebagai referensi atau acuan terhadap penelitian yang berkaitan dengan kinerja pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih.
3. Pemerintah daerah melalui dinas terkait sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih.