

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting dan strategis efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan adalah pelayanan terhadap kapal dan pelayanan terhadap muatan (barang dan penumpang).

Sebagai bagian dari mata rantai Transportasi Laut, fungsi Pelabuhan adalah tempat pertemuan (interface) dua moda angkutan atau lebih serta interface berbagai kepentingan yang saling terkait. Oleh sebab itu berbagai kepentingan saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, bea cukai, imigrasi, karantina, dan pusat kegiatan lainnya.

Pelabuhan penyebrangan merupakan salah satu infrastruktur penting dalam bidang transportasi laut. Pelabuhan penyeberangan Ferry Bandar Sri Setia Raja merupakan salah satu pelabuhan laut yang berada di Provinsi Riau yang menghubungkan Provinsi Riau dengan selat malaka. Pelabuhan ini memiliki peran penting sebagai sarana penyebrangan orang dan barang dan, Oleh karena itu, kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ferry Bandar Sri Setia Raja sangat penting untuk diperhatikan.

Hal ini menandakan kinerja pelayanan sangat memengaruhi kepuasan penumpang, semakin baik kinerja pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang. Semakin puas penumpang terhadap layanan yang diberikan maka semakin sering penumpang untuk menggunakan jasa Ferry Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja, hal ini tentu saja berdampak positif tidak hanya pada Pelabuhan Bandar

Sri Setia Raja, tetapi juga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pengembangan wilayah Bengkalis.

Berdasarkan wawancara bersama wakil direktur PT.OCEANA selaku perusahaan yang membuat dan memiliki tiket penyeberangan di pelabuhan Bandar Sri Setia Raja fasilitas di pelabuhan ini sangat membutuhkan perhatian khusus, khususnya untuk ruang tunggu, pendingin dan juga akses internet yang membuat penumpang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, untuk kelas pada Pelabuhan ini berdasarkan hasil wawancara bersama kasi Dishub beliau menyatakan bahwa Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja merupakan Pelabuhan kelas B hirarki pelabuhan pengumpul.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode IPA dan Kano yang kemudian di integrasikan, sehingga menjadi integrasi metode IPA - KANO. Metode integrasi IPA - KANO ini digunakan dengan maksud sebagai tools dalam analisis tingkat kepuasan pengguna dari pelayanan yang ada di Pelabuhan Internasional Bandar Setia Raja.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis guna mengetahui tingkat kinerja pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Kabupaten Bengkalis.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan penumpang pada

pelabuhan penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis?

3. Rekomendasi apa yang dapat di berikan terhadap pihak pelabuhan?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis
3. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang pada fasilitas penyeberangan pelabuhan Bandar Sri Setia Raja.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada pelabuhan penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis khususnya pada sarana prasarana pelabuhan serta pelayanan pemanfaatan media transportasi.
2. Penelitian ini dilakukan pada pelabuhan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis
3. Dalam menganalisis tingkat kepuasan penumpang, metode yang digunakan adalah kano, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan integritas Kano dan IPA.
4. Responden yang ditinjau adalah penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan Ferry di pelabuhan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis.
5. Indikator kepuasan hanya berfokus pada kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana darat di pelabuhan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Peneliti dalam memperluas keilmuan dalam mengetahui cara menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan fasilitas umum.
2. Penelitian selanjutnya sebagai referensi atau acuan terhadap penelitian yang berkaitan dengan kinerja pelabuhan penyeberangan Bandar Sri Setia Raja Bengkalis.
3. Dalam menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan gabungan 2 metode yang dinamakan Integrasi IPA - KANO.