

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah usaha atau kegiatan mengangkut barang/penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, pengangkutan atau pemindahan penumpang/barang dengan transportasi adalah untuk dapat mencapai tempat tujuan dan menciptakan menaikkan utilitas atau kegunaan dari barang yang diangkut seperti halnya moda transportasi yang ada di Sei Selari Pakning.

Pelabuhan secara umum adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang maupun penumpang. Ditinjau dari subsistem transportasi, pelabuhan adalah salah satu simpul mata rantai untuk kelancaran angkutan muatan laut dan darat. Pelabuhan penyeberangan kapal Ro-Ro Sei Selari Pakning dengan tujuan pelabuhan Air Putih Bengkalis menjadi penunjang sarana transportasi yang tak terpisahkan dan bentuk fasilitasi daerah terisolisir. Dari daratan sumatra yaitu tepatnya di Sei Selari Pakning menuju Pulau Bengkalis di Provinsi Riau saat ini menggunakan kapal penyeberangan Ro-Ro sebagai moda transportasi utama.

Pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Sei Selari Pakning – Air Putih Bengkalis merupakan pelabuhan penyeberangan yang menggunakan kapal Ro-Ro (Roll on - Roll off). Sesuai namanya, Pelabuhan Roro Sei Selari Pakning menghubungkan antara Pulau sumatra yaitu tepatnya di Sungai Selari pakning menuju Pelabuhan Air Putih yang ada di Pulau Bengkalis. Setiap hari masyarakat yang berasal dari berbagai daerah menggunakan jasa Kapal Ro-Ro di Pelabuhan Sei Selari Pakning untuk segala urusan, baik urusan pribadi maupun pemerintahan. Sejumlah perusahaan besar juga tercatat menggunakan jasa Pelabuhan tersebut, antara lain PT Pertamina (Persero) yang memakai untuk keperluan terminal minyak.

Dalam mewujudkan kepuasan penumpang untuk menciptakan loyalitas penumpang khususnya pada transportasi penyeberangan, yang menjadi

pertimbangan antara lain kualitas layanan, harga dan kepercayaan. Kualitas layanan sangat bermanfaat dalam memberikan keunggulan yang kompetitif untuk usaha, membangun kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang (Bloemer, De Ruyter, & Peeters, 1998). Kepuasan penumpang dapat membentuk persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan (Lupioyadi, 2006). Kepuasan penumpang merupakan bagian terpenting dalam jasa penyeberangan karena penumpang merupakan aset tak ternilai yang harus selalu dirawat dengan baik (Nurmalasari, Darmawan, & Utomo, 2018). Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat terus memenuhi atau bahkan melebihi persepsi penumpang terhadap kualitas layanan, kesesuaian harga, dan kepercayaan untuk memenuhi kepuasan penumpang Kapal Ro-Ro sehingga tercipta loyalitas penumpang yang diharapkan.

Kutipan dari (prokopim.bengkaliskab.go.id,2023) Banyak keluhan dan aduan masyarakat terkait kondisi penyebrangan yang menghubungkan Sei Selari – Air Putih itu. Seperti keluhan masyarakat terkait sarana prasarana yang tidak berfungsi dan tidak terawat.

Untuk memastikan seberapa baik layanan yang ada di pelabuhan penyebrangan Sei Selari Pakning, maka penulis ingin menganalisis tingkat kepuasan penumpang yang menggunakan jasa pada pelabuhan tersebut, guna mengetahui tingkat kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Sei selari pakning.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah yang terjadi yaitu :

1. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Sei Selari Pakning?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa?
3. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Sei Selari Pakning?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian, tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Sei Selari Pakning menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* .
2. Mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa.
3. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pelabuhan Ro-Ro Sei Selari Pakning.

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini dibatasi ruang lingkup masalah agar tidak terlalu luas dan supaya terarah pada judul penelitian yang diambil. Batasan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini akan difokuskan pada analisis kinerja pelayanan penumpang pelabuhan Ro-Ro di Sei Selari Pakning, sehingga tidak mencakup pelabuhan Ro-Ro di daerah lain.
2. Responden yang ditinjau adalah minimal penumpang yang menggunakan jasa minimal sebanyak 3 kali pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Sei Selari Pakning.
3. Responden yang ditinjau adalah penumpang yang sudah berusia >17 Tahun pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Sei Selari Pakning.
4. Indikator kepuasan hanya berfokus pada kualitas layanan dan sarana prasarana Ro-Ro Sei Selari Pakning.
5. Penelitian ini tanpa meninjau perbedaan jawaban responden pada hari libur dan hari biasa.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang diambil memiliki beberapa manfaat, di antaranya :

1. Dapat mengetahui bagaimana tingkat kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan Ro-Ro Sei Selari Pakning.
2. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan kinerja pelayanan penumpang pelabuhan atau bidang terkait lainnya. Hal ini dapat membantu pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memberikan manfaat bagi masyarakat.
3. Penelitian ini bisa membantu instansi atau dinas terkait dalam mengatasi kinerja pelayanan Pelabuhan RoRo Sei Selari Pakning.