

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi adalah kegiatan mengangkut orang/barang dari suatu tempat ke tempat tujuan. Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting, karena sebagai penunjang pergerakan setiap orang. Transportasi yang mendukung pelaksanaan pergerakan di Desa Mengkapan Tanjung Buton Kabupaten Siak terutama melalui jalur laut.

Desa Mengkapan adalah salah satu desa tertua di daerah Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak Provinsi Riau Menurut sejarah desa, desa ini didirikan sekitar 1911. Sebagian besar masyarakat di desa Mengkapan bermayoritaskan pada ras Melayu, selebihnya Jawa, Bugis dan Banjar dengan wilayah yang terdiri dari pulau-pulau, maka prasarana transportasi laut sangat penting untuk tetap maju

Fasilitas prasarana pelabuhan yang ada sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Sesuai standar pelayanan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan penumpang tersebut meliputi: pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, dan pelayanan kemudahan / keketerjangkauan (Iswandi Muhammad, DKK 2021).

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi (Indra Kanedi, DKK 2017).

Sampai saat ini dikarenakan belum adanya sarana informasi tentang pelayanan pada pelabuhan. Hal ini dikarenakan segala proses informasi dan penilaian masi dilakukan secara manual dengan mengisi konsioner berupa kertas penilaian yang akan diisi langsung oleh pengguna pelabuhan.

Pada Tugas Akhir ini akan dibuat aplikasi yang dapat memudahkan para pengguna pelabuhan untuk mencari informasi tentang pelayanan fasilitas pada pelabuhan, layanan dari staff dinas perhubungan serta informasi jalan menuju pelabuhan Desa Mengkapan Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian aplikasi tingkat kepuasan pelayanan pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton Kabupaten Siak berbasis Web ini agar dapat mengetahui seberapa maju pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton dari tahun ke tahun.

1.3. Manfaat Penelitian

Mempermudah untuk mengetahui informasi tentang pelayanan pada pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam merancang sistem ini adalah sebagai berikut:

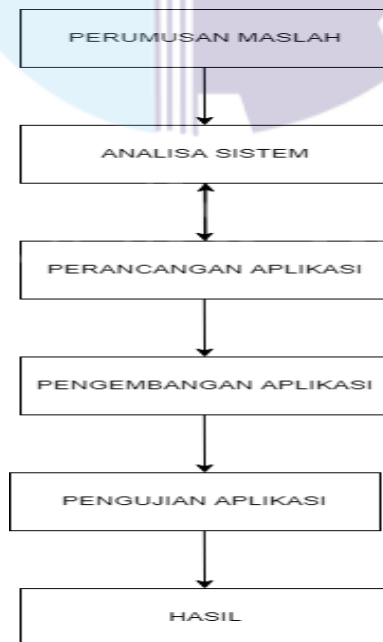
1. Sistem ini di buat untuk mengetahui perkembangan perkembangan pelayanan yang sudah terjadi di pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton melalui aplikasi tingkat kepuasan pelayanan pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton
2. Aplikasi ini dirancang dan dibuat untuk studi kasus pada Pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton Wilayah Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak

1.5. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan suatu rumusan masalah yaitu dengan membuat Aplikasi Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton Kabupaten Siak Berbasis Website.

1.6. Metode Penyelesaian Masalah

Metode penyelesaian masalah dalam pembuatan Aplikasi Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Pelabuhan Mengkapan Tanjung Buton Berbasis Website yaitu melakukan identifikasi masalah seperti Metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data-data yang akan diperlukan dalam membuat sistem aplikasi. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data dengan cara studi literatur mengacu pada jurnal, Tugas akhir dan website-website resmi lainnya. Data tersebut akan diolah menjadi sebuah aplikasi yang akan dirancang menggunakan bahasa pemograman PHP dengan Laravel serta MySQL sebagai sistem manajemen basis data. Selanjutnya menganalisa sistem, merancang aplikasi, membuat aplikasi, menguji aplikasi dan pembuatan laporan Tugas Akhir.



Gambar 1.1 Metode Penyelesaian Masalah
Sumber: Data Olahan