

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi. (UndangUndang Nomor 17 Tahun 2008). (Wisnu Rumlus, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad, Jurnal, 2022, Vol. 13, No. 1, Hal. 04)

Pelabuhan yang efisien dan efektif dalam memberikan layanan kepada penumpang dapat memberikan manfaat yang besar bagi pengguna jasa dan bisnis pelabuhan itu sendiri. Pelabuhan ferry adalah suatu fasilitas yang digunakan untuk melayani perjalanan penumpang dengan menggunakan kapal ferry. Pelabuhan ferry biasanya terletak di pantai atau di dekat muara sungai dan dilengkapi dengan fasilitas seperti dermaga, terminal penumpang, dan area parkir kendaraan serta berbagai macam fasilitas lainnya.

Pelayanan transportasi laut sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk dalam pelayanan public Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public (Andi. N, Muhammad. T, Ahmad. H, Jurnal, 2023, Vol. 4, No. 1, hal. 40)

Adapun tolak ukur/indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam (Silalahi & Syafri, 2015:36), yakni 1) Bukti fisik (*tangible*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap

(*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); 5) Empati (*empathy*). Pada sektor publik, aparaturnya harus memperhatikan adanya pelayanan prima seperti: 1) Pemerintah memiliki tugas untuk memberi pelayanan, 2) Masyarakat yang dilayani, 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public, 4) Fasilitas pelayanan yang canggih, 5) Sumber daya yang tersedia untuk dirumuskan sebagai kegiatan pelayanan, 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan prinsip dan asas pelayanan, 7) pengelolaan dan pengarahan serta penyelenggara pengabdian kepada masyarakat, 8) perilaku karyawan yang mengabdikan diri pada pekerjaan masyarakat, apakah masing-masing sudah menjalankan tugasnya (Ibbid, Hal. 42)

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu usaha dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan suatu jasa layanan yang disediakan oleh suatu tempat usaha untuk menunjang aktivitas-aktivitas konsumen. Apabila suatu tempat usaha memiliki fasilitas yang memadai dan memenuhi standar maka hal ini dapat memuaskan penumpang dan mampu menarik penumpang baru melalui pengalaman baik penumpang sebelumnya. Fasilitas merupakan suatu yang sangat penting dalam dunia usaha, oleh karena itu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan penumpang secara langsung (Abriansyah dan Herry. N, Jurnal, 2020, Vol.1, No. 2, Hal. 116)

Kepuasan penumpang pelabuhan adalah ukuran sejauh mana penumpang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pelabuhan. Penumpang pelabuhan dapat berupa pengusaha atau perusahaan pelayaran yang menggunakan jasa pelabuhan untuk melakukan bongkar muat barang atau penumpang. Kepuasan penumpang dapat diukur melalui berbagai cara, seperti survei kepuasan penumpang, umpan balik penumpang, dan data penumpang.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas di pelabuhan antara lain kualitas layanan yang diberikan oleh pelabuhan, ketersediaan fasilitas yang memadai, kecepatan dalam menangani bongkar muat barang atau penumpang, biaya atau tarif yang wajar

dan transparan, ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta kemampuan pelabuhan dalam menangani keluhan atau masalah yang muncul.

Peningkatan kualitas dan fasilitas pelabuhan yang baik dapat membawa manfaat bagi pelabuhan, seperti meningkatkan citra pelabuhan, meningkatkan penggunaan jasa pelabuhan, dan membawa penumpang baru. Oleh karena itu, pelabuhan perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan dan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan penumpang (Widyanur Handari, Dhiyananda Haniifah Putri, dkk, Jurnal, 2023, Vol.4, No.1, Hal. 127-128).

Pelabuhan Bandar sri setia raja Selatbaru merupakan pelabuhan ferry yang melayani rute internasional, salah satunya adalah bengkalis-muar Malaysia. Namun di sebalik itu pelabuhan Bandar sri setia raja dalam pelaksanaannya memiliki beberapa masalah yaitu pada keterbatasan dermaga atau tempat berlabuh dan bersandarnya ferry sehingga terkadang ferry yang lain mengantri untuk bersandar, fasilitas parkir yang kurang memadai terutama parkir untuk roda empat, adanya binatang ternak warga yang di lepas sembarangan sehingga mengganggu kenyamanan penumpang/pengunjung, serta kurangnya keramah-tamahan para petugas instansi yang bersangkutan sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Dalam hal ini maka perusahaan pelayaran pelabuhan harus dapat meningkatkan efisiensi kerja guna untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna jasa angkutan penumpang ferry rute internasional agar semakin maju dan lebih baik lagi. Kemudian dari pada itu perusahaan pelayaran pelabuhan di tuntut agar mampu melayani para penumpang atau muatan kapal dengan baik, cepat, dan tepat. Hal tersebut apabila tidak di tangani maka akan menghambat elancaran operasional kapal. Untuk meningkatkan lalu lintas angkutan laut secara internasional harus benar-benar dilaksanakan dan ditangani lebih professional lagi. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin megangkat suatu masalah khususnya tentang layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja Selatbaru, maka dari itu peneliti mengangkat judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**

TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN BANDAR SRI SETIA RAJA SELATBARU”

1.2. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang perlu dicapai, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan arah serta prosedur dalam melakukan langkah kegiatan yang dimaksud. Adapun tujuan yang ingin dicapai Penulis dalam Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja.
2. Untuk mengetahui kualitas fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja.
3. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas penumpang di Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja.

1.2.2 Kegunaan penelitian

Dengan adanya penyusunan Tugas Akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III (D-III) maka kegunaan dari Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan untuk evaluasi dan kebijakan dimasa yang akan datang mengenai peran pelabuhan dalam proses kelancaran operasional pelayaran dan menjadi bahan peningkatan di instansi.

2. Bagi Civitas Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman

Penulisan ini dapat menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas serta terampil sehingga nantinya mampu memiliki daya saing didunia kerja dalam negeri maupun luar negeri sebagai generasi terbarukan yang inovatif.

3. Bagi Penulis

Bagi penulis, diharapkan dapat membawa wawasan dan ilmu pengetahuan serta mampu mempraktekkan teori-teori yang didapat selama mengikut pendidikan, dan juga sebagai persyaratan kelulusan dari program Diploma III Prodi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Politeknik Negeri Bengkalis.

1.3. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja?
2. Bagaimana kualitas fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja?
3. Apa saja upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas penumpang di Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja?

1.4. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian tugas akhir saya ini adalah apa saja hambatan serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

1.5. Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberi gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir (TA) Adapun penyusunan adalah sebagai berikut :

HALAMAN SAMPUL

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

TANDA PENGESAHAN

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACT (INGGRIS)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR BAGAN

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR DIAGRAM

BAB 1 PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Tujuan dan Kegunaan penelitian
- 1.3. Perumusan Masalah
- 1.4. Pembatas Masalah
- 1.5. Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI/TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpula Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal Penelitian/Rencana Kegiatan Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Alternatif Penyelesaian Masalah
- 4.4 Evaluasi Pemecah Masalah

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN