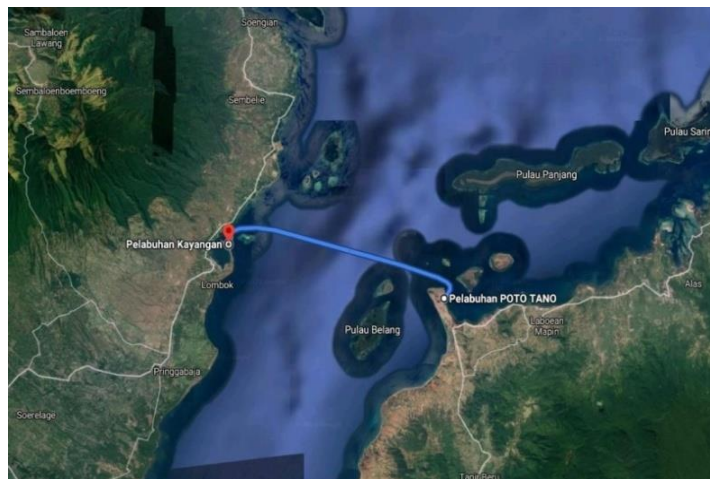


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi penghubung bagi wilayah yang tidak bisa dijangkau oleh jalur darat, karena terputus oleh adanya perairan dan belum adanya jalur darat yang memadai untuk dilalui. Oleh karena itu keberadaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa agar dalam pelaksanaannya para pengguna jasa merasa terlayani dengan baik. Angkutan penyeberangan memiliki satu peranan yang sangat penting sebagai penunjang perpindahan penumpang dan barang. Manajemen lalu lintas penyeberangan adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian lalu lintas penyeberangan di Pelabuhan dan lintasan.



Sumber : Google Maps,2021

Gambar1.1 Lintasan Penyebrangan Kayangan-Poto Tano

Pelabuhan Penyeberangan Kayangan adalah pelabuhan penyeberangan yang terletak di Kabupaten Lombok Timur yang memiliki trayek kayangan-poto tano merupakan lintasan penyeberangan komersial yang menghubungkan Pulau Lombok dan Pulau Sumbawa di Wilayah

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dan sebagai urat nadi transportasi darat yang menghubungkan pulau Jawa dan Bali yang berada di sebelah Barat Provinsi NTB dan Nusa Tenggara Timur sebelah Timur sebagai satu kesatuan. Keberadaan lintasan ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung pengembangan ekonomi yang sangat besar baik skala lokal, regional, nasional dan bahkan skala Internasional terutama pada sektor pariwisata, kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara di Kabupaten Lombok Timur setiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan karena Kabupaten Lombok Timur merupakan salah satu tujuan wisata yang bagus untuk di kunjungi

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, Pemerintah bermaksud melakukan standarisasi terhadap pelayan pengguna jasa di pelabuhan sehingga pelabuhan diharapkan mampu melayani pengguna jasa dengan baik terutama dalam aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, kehandalanan dan keteraturan, serta kesetaraan bagi pengguna jasa angkutan Penyeberangan.



Gambar 1.2 Tidak Adanya Fasilitas Gangway Bagi Penumpang Pejalan Kaki

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mencoba menganalisa faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pengguna jasa seperti mengenai kualitas, pemenuhan kebutuhan, kualitas layanan dan harga untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa. Tetapi masih banyak dari factor tersebut belum memenuhi standar pelayanan pada PM 39 Tahun 2015 seperti fasilitas disabilitas yang kurang, fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik, tidak adanya fasilitas ruang ibu menyusui dan fasilitas lajur penumpang (gangway) dan kendaraan yang belum terpisah dan tidak adanya petugas darat yang siaga di pelabuhan apalagi dengan adanya virus corona ini yang membuat penumpang yang ingin menyeberang harus memenuhi persyaratan terlebih dahulu dan harus menunggu serta mendapatkan pelayanan yang baik.

Melalui kualitas layanan yang baiklah maka akan terjadi peningkatan pengguna jasa yang diikuti dengan peningkatan keuntungan. Zeithmal Parasuraman dan Berry (1988) (dalam Tjiptono 2002:69) mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

Oleh karena itu dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mencoba memberikan analisis mengenai kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan penumpang, selanjutnya hasil analisa ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi operator pelabuhan untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi kepuasan penumpang yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan Judul yaitu **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN KAYANGAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT”**

Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh Taruna Trissa Dhea Marlita Program Diploma III LLASDP Palembang Angkatan XXVII dengan Judul **“ANALISA PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN MENGKAPAN KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”**

Terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu:

1. Lokasi Penelitian
2. Waktu Penelitian
3. Tata Naskah

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di lokasi penelitian, maka di dapatkan perumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan ditinjau dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* ?
2. Pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan berdasarkan PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan sesuai harapan penumpang ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

I. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan ditinjau dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*.

- b. Mengetahui pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan berdasarkan PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan sesuai harapan penumpang.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat bagi taruna

- 1) Untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama mengikuti pendidikan Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan;
- 2) Menambah pengalaman dan wawasan dunia kerja bagi taruna untuk kepentingan setelah menyelesaikan Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan;
- 3) Untuk menyelesaikan tugas akhir taruna program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan penyeberangan.

b. Manfaat bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian tersebut diharapkan bisa digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelayanan penumpang di Pelabuhan.

c. Manfaat bagi Instansi

Memberikan masukan kepada PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan dan Dinas Perhubungan Provinsi NTB agar bisa membenahi dan menambahkan beberapa fasilitas yang masih kurang menurut persepsi pengguna jasa sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna jasa yang menggunakan moda transportasi ini.

d. Manfaat bagi pengguna jasa

Dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa dalam menggunakan moda transportasi di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan jika penelitian ini di tindak lanjuti.

1.4 RuangLingkup

1. Objek Penelitian

Objek yang diteliti yaitu penumpang dan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 8 Maret – 2 Juli 2021 di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan.

3. Batasan Pembahasan

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas di dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak menyimpang dari sasaran yang ingin dicapai, maka diperlukan adanya pembatasan mengenai ruang lingkup permasalahannya yaitu : Mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap standar pelayanan minimal di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan mencakup aspek *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* menurut persepsi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan.