

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Jembrana merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Bali yang memiliki luas wilayah 841,80 Km² (14,93% luas Pulau Bali) yang terdiri dari 5 (Lima) Kecamatan, 41 (Empat Puluh Satu) Desa, dan 10 (Sepuluh) Kelurahan. Kabupaten ini terletak antara 8° 09' 58" sampai dengan 8° 28' 02" Lintang Selatan dan antara 114° 26' 28" sampai dengan 115° 51' 28" Bujur Timur. Kabupaten ini memiliki batas antara lain batas Utara yaitu Kabupaten Buleleng, batas Selatan yaitu Samudera Hindia, batas Timur yaitu Kabupaten Tabanan, dan batas Barat yaitu Selat Bali. (Kabupaten Jembrana Dalam Angka 2021).



Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembrana, 2021

Gambar 1. 1 Peta Administrasi Kabupaten Jembrana di Bali

Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk merupakan pelabuhan penyeberangan yang mempunyai peran yang sangat penting bagi masyarakat khususnya di Pulau Bali dan Jawa sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalan yang terputus karena adanya perairan untuk mengangkut penumpang, barang, maupun kendaraan. Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk adalah pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Bali. Pelabuhan ini beroperasi selama 24 jam dan saat ini memiliki 7 (Tujuh) dermaga yang terdiri dari 3 (Tiga) Dermaga *Moveable Bridge* (MB), 1 (Satu) Dermaga Ponton dan 3 (Tiga) Dermaga LCM (*Landing Craft Machine*).



Sumber : Profil Satuan Pelayanan Gilimanuk, 2021

Gambar 1. 2 Lintasan Penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk-Ketapang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, Pemerintah bermaksud melakukan standarisasi terhadap pelayanan 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. Pelayanan transportasi bersaing untuk memberikan kepuasan bagi setiap pengguna jasa karena aspek pelayanan sangatlah penting bagi perkembangan bisnis perusahaan. Kepuasan dapat dirasakan pengguna jasa setelah membandingkan kenyataan dengan harapan pengguna jasa. Setiap perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang optimal, karena terciptanya kepuasan pengguna jasa dapat memberi manfaat. Manfaat yang diperoleh antara lain terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan pengguna jasa serta pengguna jasa menjadikan transportasi tersebut sebagai prioritas utama. Ditengah masa pandemi *Covid-19* ini menuntut masyarakat melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk. Kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus *Covid-19* ini telah diterbitkan salah satunya Surat Edaran Kepala Satuan Tugas Nomor 12 Tahun 2021 tentang ketentuan perjalanan orang dalam negeri dalam masa pandemi *Covid-19* tentunya berdampak pada standar pelayanan penumpang di pelabuhan. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau *face shield*, menerapkan *social distancing* dengan memberikan jarak pada antrian penumpang maupun ruang tunggu, serta menyediakan *handsanitizer*/tempat cuci tangan.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mendapat permasalahan pada kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk yakni ruang tunggu dan *gangway* yang tidak berfungsi dengan baik, pejalan kaki yang masuk/turun kapal masih melalui *trestle*, kurangnya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, dan kurangnya perhatian petugas untuk tetap menjaga protokol Kesehatan para penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Bali, 2021

Gambar 1. 3 Tidak Ada Petugas Yang Mengatur Jarak Penumpang Yang Antri

Melalui kualitas layanan yang baiklah maka akan terjadi peningkatan pengguna jasa yang diikuti dengan peningkatan keuntungan. Menurut Lovelock dan Wright (2005) terdapat lima kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) diambil Judul yaitu “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk tahun 2021 ditinjau dari aspek

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles berdasarkan *Customer Satisfaction Index*?

2. Bagaimana analisa pengelompokan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk pada kuadran kartesius *Importance Performance Analysis*?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui analisa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk tahun 2021 ditinjau dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Mengetahui analisa pengelompokan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk pada kuadran kartesius *Importance Performance Analysis*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

3. Manfaat bagi Instansi

Memberikan masukan kepada PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang dan BPTD Wilayah XII Bali dan 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.

4. Manfaat bagi pengguna jasa

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

1.4 Ruang Lingkup

a. 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 : Menganalisa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap standar pelayanan minimal di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk mencakup aspek *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan pada masa

pandemi *covid-19* dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* menurut persepsi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.