

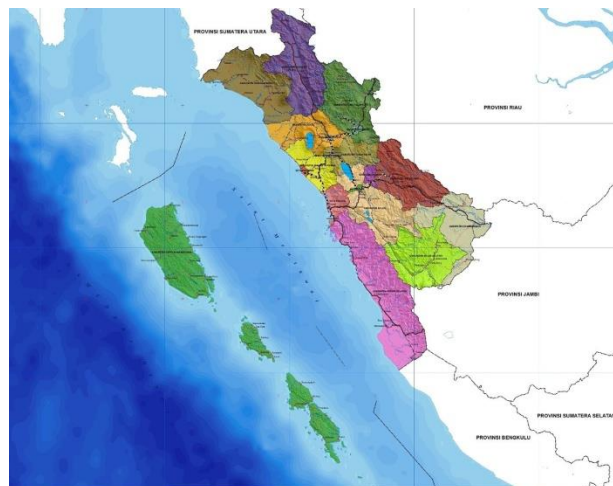
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Provinsi Sumatera Barat yang terletak di pesisir barat bagian tengah Sumatera yang ibu kotanya adalah Padang, dengan letak astronomis antara  $00.54^{\circ}$  LU dan  $30.30^{\circ}$  LS dan antara  $98.36^{\circ}$  –  $101.53^{\circ}$  BT dan dilalui oleh garis khatulistiwa dengan batasan wilayah sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara dan Riau, sebelah selatan dan sebelah barat berbatasan dengan Samudera Hindia dan sebelah timur berbatasan dengan Provinsi Jambi dan Bengkulu.

Sumatera Barat memiliki wilayah seluas  $42.297,30$  km<sup>2</sup> dan mempunyai 19 Kabupaten/Kota dengan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang memiliki wilayah terluas, yaitu  $6.011,35$  km<sup>2</sup>. Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan kabupaten yang terpisah dari Provinsi Sumatera Barat, yang terletak paling barat pulau Sumatera dan dikelilingi oleh Samudera Hindia. Akses kendaraan dan penumpang menuju dan Pergi ke Kabupaten Kepulauan Mentawai ialah menggunakan fasilitas kapal Ro-Ro sebagai sarana angkutan penyeberangan.



*Sumber: Google Search (2021)*

Gambar 1.1. Peta Lokasi Provinsi Sumatera Barat

Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang terletak di Kecamatan Bungus Teluk Kabung berjarak 12 km dari pusat kota Padang. Pelabuhan penyeberangan ini termasuk kedalam Pelabuhan penyeberangan kelas II dikarenakan hanya melayani 1 trip/hari dengan 2 kapal berukuran 500 GT dan volume angkutan penumpang kurang dari 1000 orang/hari dan kendaraan kurang dari 250 unit/hari dalam Pelabuhan Penyeberangan ini dikelola oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah III Provinsi Sumatera Barat serta di layani oleh kapal milik PT.ASDP (Persero) Cabang Padang yang memiliki 4 Trayek Padang – Mentawai yang merupakan lintasan penyeberangan perintis yang menghubungkan Kota Padang dengan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Keberadaan lintasan ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung pengembangan ekonomi yang sangat besar baik skala lokal, regional, nasional dan bahkan skala Internasional. Untuk Kondisi tingkat pariwisata kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara di Kabupaten Kepulauan Mentawai setiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan karena Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan salah satu tujuan wisata terbaik di dunia.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pengguna jasa seperti mengenai kualitas pemenuhan kebutuhan dan kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa. Tetapi masih banyak dari faktor tersebut belum memenuhi standar pelayanan pada PM 39 Tahun 2015 seperti fasilitas yang tidak terawat, tidak adanya stiker telepon pengaduan gangguan keamanan, tidak tersedianya fasilitas pemadam kebakaran, jalur evakuasi sehingga menyulitkan pengguna jasa untuk menemukan jalur evakuasi dan titik berkumpul pada saat keadaan darurat, perkir kendaraan yang sempit dengan sirkulasi yang tidak lancar. Di masa Pandemi ini, dampak *Covid-19* yang membuat penumpang harus mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak di dukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan penumpang terpenuhi, dalam mengukur persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen yang diatur didalam PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan meliputi lima aspeknya keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan.

Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TELUK BUNGUS KOTA PADANG SUMATERA BARAT”**.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul. Adapun identifikasi masalah yang didapat di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yaitu:

1. Bagaimana analisa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan-pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan *Customer Statisfaction Index*?
2. Bagaimana *Gap Analysis* terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan berdasarkan lima instrumen?
3. Bagaimana analisa pengelompokan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus pada peta 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 tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan-pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Mengetahui *Gap Analysis* terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan PM No 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan meliputi lima instrumennya.
3. Mengetahui pengelompokan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus pada kuadran kartesius *Importance Performance Analysis*.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi taruna:
  - a. Dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian di masa yang akan datang.
  - b. Menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas pelayanan sesuai dengan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
  - c. Menambah pengalaman dalam melakukan tugas-tugas di bidang ASDP
  - d. Untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dan membandingkan dengan kondisi yang ada di lapangan.

2. Manfaat bagi lembaga:

Bagi instansi Pengelola yaitu Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah III Provinsi Sumatera Barat dapat dijadikan bahan evaluasi agar tidak menghambat pengguna jasa untuk menggunakan angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus.

Selain itu juga diharapkan Pemerintah Daerah setempat agar dapat berupaya untuk lebih memperhatikan sistem operasional Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus serta sebagai masukan untuk perencanaan di masa yang akan datang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

#### **1.4 Ruang Lingkup**

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 penumpang terhadap standar pelayanan minimal di Pelabuhan Penyeberangan Teluk bungus mencakup aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan/keterjangkauan berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dengan menggunakan metode *Customer Statisfaction Index*, *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis*.