

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan suatu wilayah yang terpisahkan oleh adanya perairan. Kebutuhan transportasi pada suatu daerah disebabkan oleh adanya interaksi antara aktivitas sosial dan ekonomi di daerah tersebut, serta keinginan manusia untuk terus melakukan suatu perjalanan dan juga banyaknya kegiatan pengangkutan untuk memindahkan suatu barang dari suatu tempat ketempat lainnya.

Danau Toba merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia yang memiliki pesona menakjubkan. Selain karena keindahan alamnya yang memanjakan mata, Danau Toba juga dijaga keasliannya oleh penduduk setempat yakni mulai dari kultur masyarakatnya hingga sosial budayanya. Dan untuk saat ini danau toba merupakan titik fokus utama pemerintah Indonesia sebagai aset yg harus di pertahankan serta di kembangkan agar menjadi Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN).

Kabupaten Toba merupakan salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) di Sumatera Utara memiliki potensi keindahan alam yang cukup baik untuk dikembangkan salah satunya yaitu danau toba. Balige adalah sebuah kecamatan dan juga merupakan ibukota dari Kabupaten Toba, provinsi Sumatra Utara, Indonesia. Kecamatan Balige memiliki luas wilayah 91.05 km<sup>2</sup> atau 4,50% dari total luas Kabupaten Toba. Kecamatan Balige berada pada 2°15' - 2°21' Lintang Utara dan 99°00' - 99°11' Bujur Timur.

Pelabuhan Balige dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Toba dan dalam pengawasan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat BPTD Wilayah II Provinsi Sumatera Utara. Aktivitas penyeberangan di Pelabuhan Balige hanya melayani satu lintasan, yaitu lintasan Balige – Onan Runggu. Pada penyeberangan lintasan Balige – Onan Runggu merupakan lintasan perintis, dengan panjang

lintasan sejauh 9,89 mil dengan jarak tempuh pelayaran selama 1 jam. Dipelabuhan balige terdapat 1 unit kapal motor penumpang yaitu KMP Pora-Pora di bawah pengawasan kementerian perhubungan dan di kelolah oleh PT. ASDP Indonesia Ferry.

KMP Pora-Pora sudah mulai beroperasi sejak tahun 2020 sampai sekarang dan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan kepada pengguna jasa dengan menyediakan fasilitas di atas kapal yang berpengaruh terhadap keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan serta kesetaraan bagi pengguna jasa di atas kapal. Untuk melayani dan menampung semua kebutuhan jasa angkutan dibidang penyeberangan, maka dioperasikan KMP. Pora-Pora dan tentunya dengan hal tersebut harus memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang dicantumkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Peraturan tersebut merupakan acuan bagi penyedia jasa dan wajib diterapkan untuk memberikan pelayanan minimal bagi penumpang dan kendaraan di atas kapal dengan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa. Standar pelayanan minimal di dalam kapal angkutan penyeberangan meliputi keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam PM. 62 Tahun 2019 dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan berupa pembekuan dan pencabutan izin.

Hasil observasi di lapangan dan meninjau pelayanan penumpang diatas KMP. PORA – PORA lintas penyeberangan Balige - Onan Runggu belum memenuhi standar pelayanan minimal terhadap penumpang dari aspek keamanan, kenyamanan kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan di atas kapal, seperti kurangnya fasilitas kesehatan di atas kapal yang berupa ruang medis, kurangnya petugas keamanan di atas kapal, tidak adanya ruang ibu menyusui, tidak adanya fasilitas berkebutuhan khusus dan juga tidak tersedia tempat ibadah berupa musholla.

Berdasarkan uraian diatas, maka dianggap perlu meninjau kembali standar

pelayanan minimal penumpang di KMP Pora – Pora pada lintasan Balige – Onan Runggu berdasarkan peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019. Oleh karena itu dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, penulis mengambil judul : **“Tinjauan Pelayanan Untuk Penumpang di KMP. Pora – Pora Pada Lintas Penyeberangan Balige – Onan Runggu Provinsi Sumatera Utara”**

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, agar sasaran tidak menyimpang dari permasalahan, maka dibuat suatu perumusan masalah, Yaitu :

1. Bagaimanakah pelayanan terhadap penumpang di KMP Pora - Pora sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku ?
2. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan angkutan penyeberangan terhadap pengguna jasa di kapal Penyeberangan KMP. Pora - Pora sehingga sesuai dengan peraturan ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pelayanan penumpang di KMP. Pora-Pora sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku.
2. Untuk menganalisis upaya peningkatan pelayanan angkutan penyeberangan terhadap pengguna jasa di kapal penyeberangan KMP. Pora-Pora sehingga sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **1.3.2 Manfaat**

Penelitian dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

#### **1.3.2.1 Manfaat Bagi Taruna**

1. Mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama menjalani pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (LLASDP) Palembang dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi dilapangan.
2. Untuk mengetahui gambaran sebenarnya yang ada di lapangan, apakah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan oleh undang – undang dan peraturan yang berlaku.

#### **1.3.2.2 Manfaat bagi pengguna jasa**

1. Memberikan pelayan yang baik bagi pengguna jasa agar pengguna jasa merasa nyaman selama berada di atas kapal.
2. Memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa saat pemuatan kendaraan

#### **1.3.2.3 Manfaat bagi Lembaga Pendidikan**

1. Menciptakan SDM yang handal dan berkualitas di bidang ASDP.
2. Meningkatkan kinerja operasional yang berpotensi di bidang ASDP.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Agar pokok permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan :

1. Penelitian ini dilakukan di atas kapal KMP. Pora - Pora yang beroperasi pada lintasan Balige - Onan Runggu
2. Lokasi penelitian di Pelabuhan Balige Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara

3. Masalah yang dibahas mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan melalui *checklist* kondisi eksisting fasilitas pelayanan di atas kapal KMP. PORA – PORA.