

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pelabuhan merupakan sarana yang penting terutama bagi transportasi perairan baik sungai, danau maupun di laut. Dengan adanya transportasi mampu memberikan kemudahan bagi perkembangan ekonomi suatu daerah di mana pusat produksi barang bagi konsumen dapat dipasarkan dengan cepat dan lancar.

Pelabuhan Ketapang merupakan salah satu pelabuhan penyeberangan tersibuk di Indonesia dan merupakan satu – satunya moda transportasi darat yang menghubungkan antara pulau Jawa dan Bali, pelabuhan ini dioperasikan untuk memberikan kelancaran dalam kegiatan berdagang, berkerja, berbelanja, dan berwisata. Sebagai salah satu pelabuhan tersibuk yang ada di Indonesia maka tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa pada pelabuhan ini cukup berpengaruh bagi dunia transportasi khususnya bagi dunia angkutan penyeberangan.

Unit penyelenggara pelabuhan penyeberangan Ketapang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Unit Penyelenggara Teknisnya dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang. Kapal yang beroperasi pada pelabuhan ini adalah kapal ferry jenis Ro-Ro yang berfungsi untuk mengangkut penumpang, kendaraan dan barang, adapun trayek lintasan yang ada pada pelabuhan penyeberangan Ketapang ini adalah lintasan Ketapang – Gilimanuk dan terdapat lintasan baru yaitu lintasan Ketapang – Lembar yang baru dibuka pada tahun 2020.

Dengan beroperasinya kapal ferry jenis Ro-Ro pada Pelabuhan Ketapang diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal penumpang dengan menyediakan fasilitas diatas kapal yang memadai. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan standar pelayanan minimal penumpang di atas kapal yang baik dan sangat berpengaruh sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal.

Adapun beberapa ketidaksesuaian yang ada pada kapal yang diteliti diantaranya yaitu pada KMP. Citra Mandala Sakti fasilitas poliklinik dialihfungsikan menjadi kamar bagi anak buah kapal sehingga membuat fungsi dari ruang poliklinik tersebut menjadi tidak efektif, pada KMP. Marina Pratama toilet berada dalam keadaan yang kotor dan berbau sehingga membuat penumpang menjadi tidak nyaman untuk menggunakan fasilitas toilet pada kapal tersebut, pada KMP. Nusa Makmur tidak terdapat ruang medis sehingga dapat menyulitkan pihak operator kapal apabila terjadi suatu insiden yang tidak terduga pada penumpang yang membutuhkan pertolongan pertama saat berada diatas kapal tersebut dan pada KMP. Trisila Bakti II lebar dan sudut kemiringan tangga kurang dari peraturan yang telah ditetapkan sehingga dapat membahayakan penumpang saat naik atau turun menggunakan tangga tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis mengangkat sebuah judul Kertas Kerja Wajib (KKW) yaitu :

“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL YANG BEROPERASI DI LINTASAN KETAPANG - GILIMANUK”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah standar pelayanan penumpang di KMP. Citra Mandala sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur dan KMP. Trisila Bakti II yang beroperasi di lintasan Ketapang - Gilimanuk sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan ?
2. Apa saja upaya yang dilakukan agar pelayanan terhadap penumpang di KMP. Citra Mandala sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur dan KMP. Trisila Bakti II yang beroperasi di lintasan Ketapang - Gilimanuk sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui kesesuaian antara standar pelayanan penumpang di KMP. Citra Mandala sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur dan KMP. Trisila Bakti II yang beroperasi di lintasan Ketapang – Gilimanuk dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan
2. Menentukan upaya yang harus dilakukan agar standar pelayanan penumpang di KMP. Citra Mandala sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur dan KMP. Trisila Bakti II yang beroperasi di lintasan Ketapang – Gilimanuk sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari pembahasan masalah yang diangkat oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Taruna, pembuatan KKW bermanfaat untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama melaksanakan pendidikan.
2. Bagi Lembaga Pendidikan, dengan adanya KKW ini maka diharapkan dapat memberikan informasi berupa pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademika di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.
3. Bagi Instansi Pemerintahan, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang ketapang, diharapkan dapat menjadi sebuah acuan dalam menetapkan standar pelayanan minimum terhadap penumpang di kapal yang beroperasi di lintasan Ketapang – Gilimanuk

### **E. Batasan Masalah**

Agar pokok dari permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib ini tidak menyimpang dari fokus penelitian maka penulis membuat sebuah pembatasan yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada lintasan Ketapang – Gilimanuk yaitu pada KMP.Citra Mandala Sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur dan KMP. Trisila Bakti II.
2. Permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini yaitu mengenai standar pelayanan penumpang berdasarkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan dengan melakukan survei mengenai fasilitas pelayanan penumpang yang ada di KMP. Citra Mandala sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur dan KMP. Trisila Bakti II

