

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

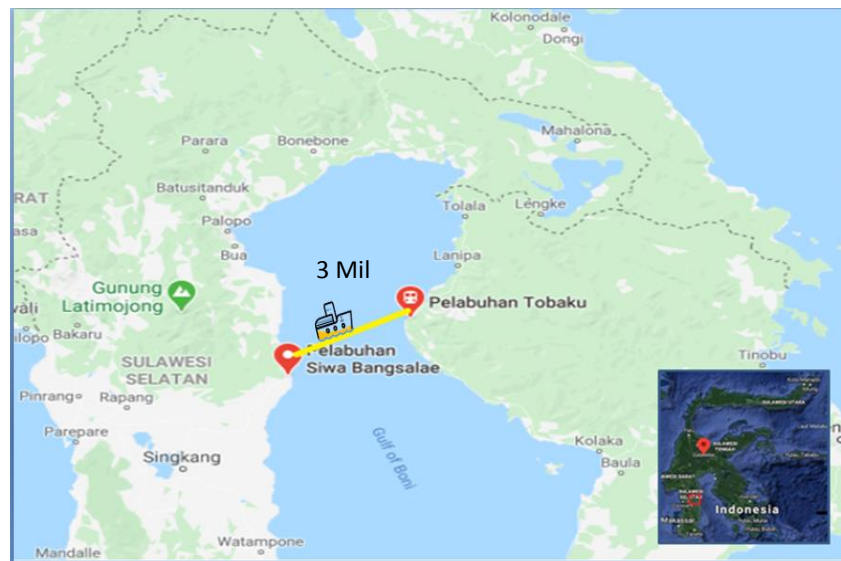
Sulawesi Selatan merupakan sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian selatan pulau Sulawesi. Luas wilayah provinsi Sulawesi Selatan adalah 45.764,53 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 24 kota dan kabupaten. Kabupaten Wajo adalah salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan. Secara fisik geografis, Kabupaten Wajo sebagian besar wilayahnya berupa dataran rendah bergelombang dengan ketinggian wilayah 0-520 Mdpl. Hanya sebagian kecil yang berupa perbukitan di bagian utara. Bagian timur berupa dataran rendah dan pesisir teluk Bone, termasuk pulau-pulau pasir di pesisir pantai membentang di sebelah timur menghadap Teluk Bone sepanjang 103 km garis pantai. Sedangkan bagian barat merupakan dataran rendah aluvial Danau Tempe-Danau Sindereng.



Sumber: Google Search (2020)

Gambar 1.1. Peta Lokasi Kabupaten Wajo di Sulawesi Selatan

Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae adalah pelabuhan yang terletak di Kelurahan Siwa, Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan. Pelabuhan ini dirasakan semakin penting dan strategis karena memberikan dampak yang besar terhadap proses pertumbuhan dan perkembangan wilayah Wajo karena berfungsi sebagai pintu keluar masuknya barang dan bahan pokok. Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Wajo. Kapal yang di gunakan pada pelabuhan ini adalah kapal ferry jenis Ro-Ro yang mengangkut penumpang, kendaraan dan barang dengan menggunakan 3 (tiga) kapal yang beroperasi yang melayani lintas penyeberangan Siwa-Tobaku.



Gambar 1.2. Peta Lintasan Penyeberangan Pelabuhan Bangsalae

Standar pelayanan memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Pihak pemerintah telah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan

penyeberangan melalui PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Oleh Karena itu pihak penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae haruslah menjadikan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan tersebut sebagai acuan dalam menyediakan jasa layanan.

Berdasarkan hasil survey di lapangan selama Praktek Kerja Lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi penumpang angkutan penyeberangan yang belum di jalankan dengan baik sesuai PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Hal ini disebabkan karena beberapa jenis pelayanan yang belum di laksanakan secara optimal. Seperti pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae yaitu tidak tersedianya informasi waktu penjualan tiket, tidak adanya fasilitas ruang ibu menyusui dan fasilitas lajur penumpang (gangway) dan kendaraan yang belum terpisah.



Gambar 1.3. Tidak Adanya Fasilitas Gangway Bagi Penumpang Pejalan Kaki

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 Bangsalae 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 enam aspeknya keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.

Oleh karena itu dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mencoba memberikan analisis mengenai kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae 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 **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BANGSALAE KABUPATEN WAJO PROVINSI SULAWESI SELATAN”**

## 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 Bangsalae yaitu:

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

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah pengalaman dalam melakukan tugas-tugas di bidang ASDP.
2. 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.
3. Untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dan membandingkan dengan kondisi yang ada di lapangan.
4. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma III LLASDP.
5. Sebagai realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) khususnya di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Kabupaten Wajo.
6. Memberikan masukan kepada pengelola sebagai suatu bahan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan terhadap para penumpang.
7. Dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk para penumpang jika penelitian ini di tindak lanjuti.

### 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 Bangsalae mencakup aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dengan menggunakan metode *gap analysis* dan *Importance Performance Analysis*.