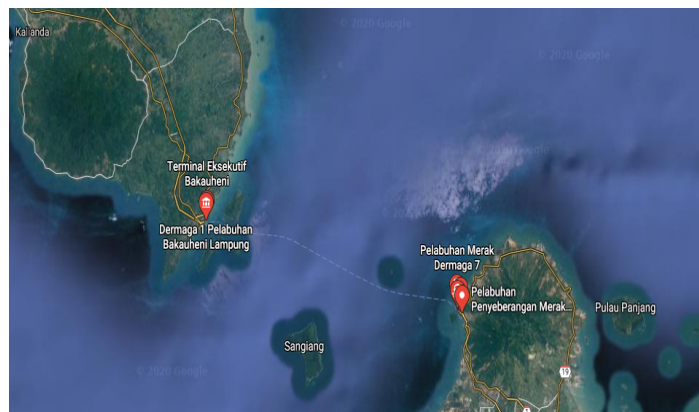


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandar Lampung adalah sebuah kota di Indonesia sekaligus ibu kota dan merupakan kota terbesar di Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah daratan 169,21 km² yang terbagi kedalam 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan dengan populasi penduduk berjumlah 1.015.910 jiwa (berdasarkan data tahun 2017). Pada Era globalisasi persaingan bisnis jasa sangatlah ketat, untuk bertahan di dalam lingkungan ekonomi terutama dibidang jasa transportasi laut. saat ini kota Bandar Lampung merupakan pusat jasa, perdagangan dan perekonomian di Provinsi Lampung, sehingga transportasi sangat diperlukan untuk mempermudah masyarakat atau pada saat membawa barang kewilayah tujuan. Salah satunya adalah angkutan penyebrangan.



Sumber : Google Maps, 2020

Gambar1.1 Lintasan Penyebrangan Bakauheni-Merak

Pelabuhan Bakauheni adalah pelabuhan penyebrangan yang terletak di Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki luas 452.458 m² (Badan penelitian dan pengembangan perhubungan kementerian perhubungan, 2010). Berdasarkan karakter fungsional pelabuhan Bakauheni termasuk kedalam *National Route* yaitu rute yang menghubungkan dua ibu

kota Provinsi. Pelabuhan penyebrangan Bakauheni - Merak merupakan salah satu pelabuhan penyebrangan yang sangat padat. Pelabuhan Bakauheni - Merak dipisahkan oleh selat sunda yang mempunyai jarak sekitar 33,6 km yang dapat ditempuh dengan 120 menit sedangkan bongkar muat kapal selama 45 menit.

Kebutuhan transportasi merupakan kebutuhan umum akibat aktivitas ekonomi, social dan sebagainya. Dalam kerangka ekonomi makro, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional, dan lokal. Jasa transportasi bersaing untuk memberikan kepuasan bagi setiap pengguna jasa. Kepuasan dapat dirasakan pengguna jasa setelah membandingkan kenyataan dengan harapan pengguna jasa. Aspek pelayanan sangatlah penting bagi perkembangan bisnis perusahaan. Setiap perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang optimal, karena terciptanya kepuasan pengguna jasa dapat memberikan manfaat. Manfaat yang diperoleh antara lain terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan pengguna jasa serta pengguna jasa menjadikan transportasi tersebut sebagai prioritas utama.



Gambar 1.2

Kondisi Penumpang yang tidak berada Di Ruang Tunggu

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pengguna jasa seperti mengenai kualitas, pemenuhan kebutuhan, kualitas layanan dan harga 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, penumpang yang seharusnya menunggu di ruang tunggu, mereka menunggu di depan loket pelayanan dikarenakan di ruang tunggu tidak disediakan kursi dan tidak adanya petugas kesehatan yang siaga di pelabuhan, serta informasi jalur evakuasi yang jumlahnya terbatas, sehingga menyulitkan pengguna jasa untuk menemukan jalur evakuasi. Dengan kondisi kita yang berada di masa Pandemi ini, adanya Covid-19 yang membuat penumpang harus mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Melalui kualitas layanan yang baik, maka akan terjadi peningkatan pengguna jasa yang diikuti dengan peningkatan keuntungan. Zeithmal Parasuraman dan Berry (1988) mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BAKAUHENI (STUDI KASUS: PENUMPANG DI TERMINAL REGULER)”**. Dengan menggunakan metode *importance performance analysis* dan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS. Untuk penentuan atribut yang digunakan disesuaikan dengan PM 39 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal Pelabuhan Penyeberangan.

Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh Taruna Trissa Dhea Marlita Program Diploma III LLASDP Palembang Angkatan XXVII dengan Judul **“ANALISA PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN MENGKAPAN**

KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU MENGGUNAKAN METODE "IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS"

Terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu:

1. Lokasi Penelitian
2. Waktu Penelitian
3. Tata Naskah

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di lokasi penelitian, maka penulis memerlukan beberapa perumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang di terminal reguler terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni ditinjau dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles* ?
2. Pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan sesuai harapan penumpang?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang di terminal reguler terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan penyeberangan Bakauheni ditinjau aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.
2. Untuk mengetahui pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan penumpang.

1.3.2 Manfaat

1. Bagi Taruna

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai kepuasan pengguna jasa yang dilihat dari dimensi kualitas layanan

dengan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan.

2. Bagi Lembaga / Instansi

Dapat menjadi bahan tambahan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pengguna jasa.

3. Bagi Masyarakat / Pengguna Jasa

Dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk para pengguna jasa jika penelitian ini di tindak lanjuti.

1.4 RuangLingkup

1.4.1.Objek Penelitian

Objek yang diteliti yaitu penumpang di terminal reguler dan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

1.4.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Mei – 9 Juni 2020 di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

1.4.3 Batasan Pembahasan

Batasan Pembahasan yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas Kuesioner
2. Uji Reliabilitas Kuesioner
3. Jumlah Sampel Penumpang
4. *Importance Performance*
5. *Customer Statisfaction Index*