

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sektor yang memiliki peranan penting bagi pengembangan suatu wilayah karena dapat menunjang ekonomi masyarakat bahkan dapat menjangkau daerah terpencil dan terisolir agar dapat mengikuti perkembangan zaman serta menunjang kelangsungan hidup masyarakat yang tinggal di daerah tersebut. Hal ini didorong oleh beberapa alasan seperti kebutuhan sosial, berdagang, bekerja, atau alasan lainnya yang membuat seseorang harus mengikuti perkembangan zaman. Maka bisa dikatakan jika transportasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat di suatu wilayah.

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi penghubung bagi wilayah yang tidak bisa dijangkau dengan jalur darat, karena terputus oleh adanya perairan dan belum terdapat jalur darat yang memadai untuk dilalui. Angkutan penyeberangan memiliki peran yang sangat penting sebagai penunjang perpindahan penumpang dan barang. Oleh karena itu, keberadaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa agar merasa terlayani dengan baik.

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang salah satu Penyeberangan lintas Ketapang-Gilimanuk yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Bali. Pelabuhan Penyeberangan Ketapang digunakan untuk melancarkan kegiatan berdagang, bekerja, berbelanja, dan berwisata. Sehingga, tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi transportasi penyeberangan terutama pelayanan di atas kapal yang harus memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan karena mereka merupakan konsumen yang menentukan maju tidaknya suatu sistem transportasi.

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dikelola oleh PT.ASDP Indonesia Ferry (Parsero) cabang Ketapang untuk melayani jasa angkutan Penyeberangan pada lintas Ketapang-Gilimanuk dan Ketapang-Lembar. PT.ASDP Indonesia Ferry (Parsero) cabang Ketapang melayani banyak kapal perusahaan angkutan pelayaran yang beroperasi melayani angkutan Penyeberangan lintas Ketapang-Gilimanuk.

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Ketapang pada lintas Ketapang-Gilimanuk diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal penumpang dengan menyediakan fasilitas di atas kapal yang berpengaruh terhadap aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan, serta aspek kesetaraan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan. Untuk mendukung hal tersebut, standar pelayanan minimal penumpang di atas kapal sangat penting sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan kondisi saat ini di atas beberapa kapal diantaranya KMP. Prathita IV, KMP. Munic V, KMP. Agung Wilis 1 dan KMP. Dharma Rucitra yang beroperasi belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan penyeberangan seperti tidak terdapat informasi gangguan keamanan, tidak tersedianya fasilitas untuk penyandang disabilitas, tidak tersedianya bagasi penumpang, tandu yang belum memadai, dan tidak disiarkan informasi saat perjalanan kapal.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisa tingkat pelayanan penumpang di atas kapal dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul : “Evaluasi Pelayanan Terhadap Penumpang Di Atas Kapal Pada Lintasan Ketapang-Gilimanuk”

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan permasalahan kondisi di atas kapal pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang-Gilimanuk maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kesesuaian pelayanan terhadap penumpang di atas kapal lintasan Ketapang-Gilimanuk dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 ?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan agar pelayanan terhadap penumpang di atas kapal lintasan Ketapang-Gilimanuk sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kesesuaian pelayanan bagi penumpang di atas kapal lintasan Ketapang-Gilimanuk dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019
2. Menganalisis upaya yang harus dilakukan agar pelayanan terhadap penumpang di atas kapal lintasan Ketapang-Gilimanuk sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Manfaat bagi taruna

Dapat menerapkan ilmu yang didapat secara langsung dengan permasalahan yang terjadi di lapangan serta mengetahui dan memahami tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan.

2. Manfaat bagi lembaga

Sebagai salah satu bahan masukan bagi pengelola pelabuhan dan instansi terkait tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan

agar dapat meningkatkan pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan yang berlaku.

3. Manfaat bagi pengguna jasa

Dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa agar merasa nyaman selama berada di atas kapal.

1.4 Ruang Lingkup

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

1. Penelitian ini dilakukan di atas kapal yang beroperasi pada lintasan Ketapang-Gilimanuk diantaranya KMP. Prathita IV, KMP. Munic V, KMP. Agung Wilis 1 dan KMP. Dharma Rucitra.
2. Lokasi penelitian di PT. ASDP Indonesia Ferry cabang Ketapang.
3. Masalah yang dibahas mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan melalui survey kondisi fasilitas pelayanan penumpang di atas kapal.