BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Sanana saat ini adalah Ibu Kota Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (RTRWN), ditetapkan sebagai Pusat Kegiatan Wilayah (PKW). Kabupaten Kepulauan Sula resmi berdiri secara definitif dan menjadi daerah otonom sejak tahun 2003, ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2003 tanggal 25 Pebruari 2003, tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, *Kabupaten Kepulauan Sula*, Kabupaten Halmahera Timur, dan Kota Tidore Kepulauan, Provinsi Maluku Utara.

Kabupaten Kepulauan Sula merupakan salah satu daerah tertinggal di Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor : 001/KEP/M-PDT/I/2005 Tentang Strategi Nasional Pembangunan Daerah Tertinggal. Beberapa faktor penyebab ketertinggalan daerah secara nasional menurut Kementerian Pembangunan Daerah Tertinggal, antara lain adalah :

1) Kondisi geografis daerah tertinggal relatif sulit dijangkau karena letaknya yang jauh di pedalaman, perbukitan/pegunungan, kepulauan, pesisir dan pulau-pulau terpencil atau karena faktor geomorfologis lainnya, sehingga sulit dijangkau oleh jaringan baik transportasi maupun media komunikasi;

2) Potensi sumber daya alam yang besar namun lingkungan sekitarnya merupakan daerah yang dilindungi atau tidak dapat dieksploitasi, dan daerah tertinggal akibat pemanfaatan sumber daya alam yang berlebihan;
3) Kemampuan sumber daya manusia di daerah tertinggal berupa tingkat pendidikan, pengetahuan, dan keterampilan yang relatif rendah serta kelembagaan adat yang belum berkembang;
4) Keterbatasan prasarana dan sarana komunikasi, transportasi, air bersih, irigasi, kesehatan, pendidikan dan pelayanan lainnya yang menyebabkan masyarakat di daerah tertinggal tersebut mengalami kesulitan untuk melakukan aktifitas ekonomi dan sosial;
5) Wilayah Pemekaran Baru dengan organisasi pemerintah daerah yang masih baru, yang secara kelembagaan belum dapat optimal melaksanakan setiap tugas dan fungsinya.

Sebagai ibu kota kabupaten, Kota Sanana saat ini hanya bisa dijangkau menggunakan moda angkutan laut dengan frekuensi kunjungan kapal yang relatif masih kurang yaitu tiga kali dalam seminggu. Angkutan laut yang beroperasi khusus untuk angkutan penumpang dan barang berupa kapal penumpang barang berbobot mati 500 GT (*Gross Tonnage*) dengan kapasitas penumpang 400 hingga 500 orang. Kondisi ini menyebabkan aksesibilitas dari dan menuju Kota Sanana masih rendah karena tidak dapat dilakukan setiap hari. Selain frekuensi kunjungan kapal yang masih kurang, pelayanan terhadap penumpang pun dirasakan belum maksimal. Hal ini terlihat dari terbatasnya fasilitas di terminal penumpang pelabuhan, waktu kedatangan dan keberangkatan kapal yang seringkali tidak sesuai jadwal, sistem

pembelian tiket yang belum memadai, dan kenyamanan kapal itu sendiri.

Armada angkutan laut ke depan diperhadapkan dengan peluang yang menantang kinerja pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas dengan tata guna lahan yang bervariasi. Akankah moda angkutan laut mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya ?

Untuk mengetahui bagaimana moda angkutan laut dapat meningkatkan kualitas pelayanannya maka diperlukan suatu studi yang dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan pada kondisi eksisting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada kondisi dimana angkutan laut diperhadapkan dengan persaingan jasa angkutan.

1. Perumusan Masalah

Masyarakat pengguna jasa angkutan di Kota Sanana dan sekitarnya tidak memiliki pilihan lain (*captive*) selain moda angkutan laut berupa kapal penumpang untuk melakukan perjalanan ke luar daerah. Kondisi ini membuat pengelola pelabuhan dan operator moda angkutan laut wajib memperhatikan kualitas pelayanan bagi penumpang karena masih banyak kelemahan-kelemahan dalam pengoperasian angkutan laut. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain rendahnya kualitas pelayanan, ketepatan waktu tiba berangkat kapal, ketersediaan sumber daya manusia, ketersediaaan sarana dan prasarana/fasilitas pendukung, kenyamanan diatas kapal, dan keselamatan penumpang saat berlayar.

Dengan melihat kelemahan-kelemahan tersebut, beberapa pertanyaan yang perlu mendapat perhatian untuk diadakan penelitian yaitu :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan angkutan laut terhadap penggunanya.
2. Bagaimana persepsi pengguna kapal penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan laut yang diberikan.
3. Perbaikan kualitas pelayanan mana yang perlu mendapat prioritas sebagai satu usulan rekomendasi perbaikan.

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari penelitian yang terlalu luas serta memudahkan dalam penyelesaian masalah, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pembatasan ruang lingkup materi penelitian
    a. Variabel atribut pelayanan angkutan laut pada kapal penumpang berdasarkan responden yaitu penumpangnya.
    b. Masyarakat yang disurvei adalah responden terwakili sebagai kelompok pengguna kapal penumpang yang tidak mempunyai pilihan lain selain moda angkutan laut.
    c. Pengguna kapal adalah penumpang yang menggunakan kapal laut dalam melakukan aktivitas perjalanannya.
    d. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden.

e. Sampel yang didapat diasumsikan bisa mewakili persepsi responden.

2. Pembatasan ruang lingkup wilayah penelitian

   a. Obyek yang diteliti adalah tiga kapal penumpang yang beroperasi pada trayek Sanana–Ternate yaitu KM. Intim Teratai, KM. Theodora, dan KM. Bunda Maria.

   b. Wilayah penelitian adalah pengguna kapal penumpang KM. Intim Teratai, KM. Theodora, dan KM. Bunda Maria di Pelabuhan Regional Sanana.

B. Keaslian Penelitian

Penelitian dan studi yang pernah dilakukan tentang analisis tingkat pelayanan angkutan laut dengan menggunakan persepsi pengguna jasa dalam menilai tingkat pelayanan antara lain oleh Sri Pramono (2005) dengan judul penelitian "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pilihan Konsumen pada Jenis Kapal Angkutan Laut Semarang-Pontianak". Obyek penelitian adalah penumpang Kapal Marisa dan Kapal Lawit dengan variabel pengamatan adalah harga tiket, waktu tempuh, jadwal, pelayanan, fasilitas, kenyamanan dan keamanan. Analisis dilakukan dengan metode regresi *logit binary*.

Sementara itu Andi Wahyu Hermanto (2008) juga telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas di Pelabuhan Semarang." Untuk mengukur tingkat kepuasan responden/konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak TPKS digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan.

Penelitian tentang pelayanan angkutan laut juga dilakukan oleh M. Yamin Jinca (2010) dengan judul "Jaringan Pelayanan Angkutan Laut Perintis di Kawasan Timur Indonesia". Hasil studi menunjukkan bahwa kondisi teknologi dan sistem transportasi laut perintis belum optimal menunjang pengembangan wilayah Kawasan Timur Indonesia.

C. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat dipergunakan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Sula khususnya Dinas Perhubungan, Kantor Pelabuhan Regional Sanana, dan pihak operator kapal penumpang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan laut.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan laut di Pelabuhan Regional Sanana;
2. Mengetahui persepsi penumpang angkutan laut dalam menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan Regional Sanana dan operator kapal penumpang;
3. Merumuskan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola Pelabuhan Regional Sanana dan operator kapal penumpang untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya

E. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. Angkutan laut yang diteliti kualitas pelayanannya adalah KM. Intim Teratai, KM. Theodora, dan KM. Bunda Maria trayek Sanana–Ternate–Manado. Pertimbangan memilih ketiga kapal penumpang tersebut adalah karena ketiga kapal tersebut telah dioperasikan secara reguler untuk trayek Sanana–Ternate–Manado dengan frekuensi kunjungan masing-masing kapal satu kali dalam seminggu.

Gambar 1.1.Peta Lokasi Penelitian

Gambar 1.2. Tampak Depan Pelabuhan Regional Sanana

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori-teori yang dijadikan dasar analisis dan pembahasan masalah, serta beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan pendekatan dari teori kemudian diuraikan menjadi suatu usulan pemecahan masalah yang berbentuk langkah-langkah pemecahannya.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang kajian atas hasil dari pengolahan data yang diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data dimaksud.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan angkutan laut.