

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu wilayah ke wilayah lain. Fungsi transportasi adalah sebagai penunjang, untuk angkutan penumpang ini menggunakan mobil atau kendaraan pribadi dan alat angkutan lainnya, selain mobil pribadi yang digunakan untuk mengangkut penumpang, digunakan pula kendaraan untuk angkutan umum seperti bus, pesawat udar, kereta api, kapal laut, kapal penyeberangan, dan pelayaran samudera luar negeri. Angkutan penyeberangan adalah jenis angkutan yang memanfaatkan prasarana alam yang tersedia berupa perairan yang memisahkan antar pulau. Sarana penyeberangan yang biasanya digunakan adalah kapal penyeberangan yang berfungsi untuk mengangkut penumpang, kendaraan, barang sehingga penyeberangan tidak di perlukan adanya bongkar muat barang di pelabuhan kapal penyeberangan . angkutan penyeberangan merupakan bentuk sebuah sistem transportasi yang mendukung menghubungkan satu daerah dengan daerah lainnya. Untuk mendukung transportasi yang handal diperlukan saran dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selalu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan keseluruhan, konsisten dengan pertumbuhan kegiatan komunitas/masyarakat.

Kabupaten Kepulauan Mentawai berjarak  $\pm 153$  km dari kota Padang di sebelah barat Pulau Sumatra, Kabupaten Kepulauan Mentawai terdiri dari 10 kecamatan tersebut terletak administrasi di pisahkan oleh penyeberangan. Luas wilayah Kabupaten Kepulauan Mentawai tercatat 6.011,35 km<sup>2</sup> dengan garis pantai sepanjang 1.402,66 km. Kepulauan Mentawai merupakan gugusan pulau-pulau besar dan kecil, terdapat 4 (empat) pulau besar yaitu pulau Siberut, pulau Sipora, pulau Pagai Utara dan pulau Pagai Selatan. Dengan ibukota kabupaten yang terletak di Tuapejat pulau Sipora, Kabupaten Mentawai merupakan daerah kepulauan yang berbatasan langsung dengan

Samudera Indonesia (Laut lepas) dimana artinya kabupaten Kepulauan Mentawai memiliki gelombang ombak tinggi yang dapat dimanfaatkan untuk olahraga *surfing*. Oleh karena itu Kabupaten Kepulauan Mentawai sangat diminati oleh wisatawan lokal hingga mancanegara disetiap tahunnya. Tentunya akan dibutuhkan akan membutuhkannya moda transportasi penyeberangan dapat mengangkut orang serta barang dari Kota Padang ke Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Ada beberapa jenis kapal penumpang yang melayani rute Padang-Kepulauan Mentawai, salah satunya adalah PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang mempunyai 2 unit kapal yaitu KMP Ambu-ambu. Pelabuhan Bungus adalah salah satu pelabuhan yang terdapat di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat, pelabuhan ini berfungsi sebagai pintu gerbang antar pulau terutama menuju Kabupaten Kepulauan Mentawai. KMP Ambu-ambu ini merupakan kapal yang mengangkut barang dan orang, dalam keadaan air penyeberangan normal dan tenang bisa meluncur dengan kecepatan tinggi berkisar sekitar 10 sampai 12 jam dari pelabuhan Bungus Kota Padang-Kepulauan Mentawai. KMP Ambu-ambu menampung 225 penumpang dengan harga tiket berkisar Rp 135-160 ribu untuk penumpang dewasa dan anak di bawah 5 tahun gratis.

Kualitas pelayanan angkutan penyeberangan lintas Mentawai seperti keamanan, kecepatan, ketepatan, ketertiban, kemudahan, dan kenyamanan serta keterjangkaun merupakan suatu kebutuhan bagi pengguna jasa. Untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik maka perlu dilakukan perumusan standar baku pelayanan angkutan penyeberangan yang umumnya diadopsi dan diratifikasi dari standar seperti Peraturan Menteri Perhubungan 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, maka sudah selayaknya perlu dilakukan standardisasi pelayanan angkutan penyeberangan terkait dengan kondisi pelayanan di atas kapal pada lintas penyeberangan Mentawai yang masih perlu penyesuaian untuk distandarkan guna dapat memenuhi standar pelayanan untuk kepuasan pelanggan atau pengguna jasa penyeberangan.

Agar penggunaan transportasi penyeberangan tidak lepas dari kurang kenyamanan fasilitas kapal. Maka dari itu diperlukan penelitian **“ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN DI ATAS TRANSPORTASI LAUT (KMP.AMBU-AMBU) PADA LINTAS PENYEBRANGAN PELABUHAN BUNGUS TELUK KABUNG (KOTA PADANG) –MENTAWAI”**. Dengan adanya analisa ini penulis ingin memberi informasi kepada pejabat terkait tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di dalam kapal (KMP.AMBU-AMBU) dari Kota Padang ke Mentawai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi fasilitas dan pelayanan yang ada di transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu di rute lintasan penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai?
2. Bagaimana kepuasan penumpang pengguna jasa moda transportasi penyeberangan KMP.Ambu-ambu dalam segi fasilitas dan pelayanan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan adalah:

1. Lokasi penelitian adalah pelabuhan Bungus Teluk Kabung
2. Dalam penelitian ini dilakukan metode observasi yang bertujuan untuk mengadakan pengamatan langsung di tempat yang di jadikan penelitian hal-hal yang di jadikan sebagai data yang dapat dianalisis sesuai permasalahan yang ada.
3. Metode yang kedua yaitu penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap fasilitas dan layanan di atas KMP. Ambu-ambu.
4. Analisis menggunakan SPSS versi 25

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian:

1. Mengidentifikasi kondisi fasilitas dan pelayanan yang ada di transportasi penyebrangan KMP Ambu-ambu di rute lintasan penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai.
2. Menganalisis kepuasan penumpang pengguna jasa moda transportasi penyeberangan KMP.Ambu-ambu dalam segi fasilitas dan pelayanan.

#### **1.5 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat digunakan sebagai masukan kepada instansi aparat di pelabuhan terkait dengan bagaimana kondisi fasilitas dan layanan yang ada di dalam KMP. Ambu-ambu.
2. Dapat diterapkan menjadi sarana pengaplikasian teori yang di peroleh diperkuliahan dengan kenyataan lapangan.
3. Melihat reaksi penumpang yang menggunakan kapal pada fasilitas dan layanan yang ada.

#### **1.6 Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori serta literature yang menunjang pembuatan tugas akhir ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pengerjaan tugas akhir mulai dari awal hingga akhir disertai dengan penjelasan metode dan perhitungan yang digunakan , masalah, tujuan, ruang lingkup, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisis data dan pembahasan yang berisi tentang pemaparan data yang telah dikumpulkan serta beberapa analisis untuk mengolah data tersebut.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembuatan tugas akhir ini dan saran-saran kedepan terhadap penyusunan tugas akhir.