

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana, layanan transportasi dengan jaminan keselamatan akan memberikan kepastian dan ketenangan bagi pelaku perjalanan atau bagi pemilik barang, sehingga kegiatan sosial ekonomi masyarakat dapat terlindungi. Sistem transportasi meliputi sub sistem prasarana berupa jalur serta tempat pergerakan dan sub sistem pengendalian atau pengaturan yang memungkinkan pergerakan dilakukan secara efektif dan efisien. Melihat luasnya peranan transportasi, maka penanganan transportasi dianggap perlu dalam proses perencanaan transportasi yang lebih baik, penyediaan maupun pengelolaannya.

Seiring dengan perkembangan waktu dan tuntutan kebutuhan masyarakat, maka pengelola pelabuhan perlu menyiapkan sarana dan prasarana yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu penting untuk menjalin kerjasama dengan instansi terkait seperti pemerintah daerah agar terjalin sinergi sehingga pelayanan dari hulu ke hilir dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Sibolga merupakan salah satu kota yang saat ini sedang berkembang pesat seiring dengan pembangunan di berbagai wilayah secara merata. Kota Sibolga juga dikenal dengan sebutan kota berbilang kaum dan kota industri karena banyaknya ditemukan tambang emas yang cukup besar serta perkantoran untuk industri-industri skala kecil dan menengah. Posisi strategis Kota Sibolga memicu

pemerintah kota untuk memperbaiki dan meningkatkan performansi fasilitas transportasi, seperti pelabuhan yang kini bertaraf Internasional.

Banyaknya pendatang dari berbagai daerah, berdampak pada tingginya kebutuhan permintaan akan permukiman atau penginapan. Penyebaran kawasan permukiman terpusat di tengah Kota Sibolga, sedangkan kawasan industri dan kawasan wisata terdapat di wilayah pinggiran Kota Sibolga. Hal ini menuntut agar sarana dan prasarana transportasi perlu disiapkan dan dibangun dengan baik sehingga tidak mengganggu mobilitas orang dan barang yang masuk dan keluar dari Kota Sibolga. Dampak positif yang ditimbulkan dari pembangunan infrastruktur suatu wilayah adalah peningkatan akses dan produktivitas sumber daya sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi terhadap transportasi laut.

Semakin meningkatnya jumlah penumpang domestik yang melalui pelabuhan Kota Sibolga, memaksa pengelola pelabuhan untuk meningkatkan pemberian pelayanan agar tidak terjadi penumpukan penumpang di pelabuhan. Terkait dengan hal tersebut, maka penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan terutama di terminal penumpang serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal penumpang pelabuhan Kota Sibolga.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berkeinginan mengangkat judul tugas akhir pada program Studi Teknik Sipil Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang dengan judul **“ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN PELABUHAN YANG BERFOKUS PADA KEPUASAN PARA PENGGUNA TRANSPORTASI LAUT DI KOTA SIBOLGA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pelabuhan penumpang kota sibolga terhadap para pengguna pelabuhan tersebut?
2. Apa saja rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan penumpang di Kota Sibolga?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya berfokus kepada aspek kepuasan para pengguna transportasi laut pada pelabuhan penumpang.
2. Ruang lingkup pada penelitian ini hanya mencakup pada aspek kepuasan pelabuhan penumpang Kota Sibolga.
3. Penelitian ini mengacu pada Standar Pelayanan Masyarakat Pada Fasilitas Publik Pelabuhan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan pelabuhan di kota sibolga.
2. Menganalisis kualitas pelayanan pelabuhan di Kota Sibolga dari prespektif pengguna .

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan pelabuhan di Kota Sibolga dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Pada penelitian ini diharapkan meningkatkan pemahaman tentang

referensi dan harapan pengguna terhadap pelayanan pelabuhan sehingga mendapatkan kepuasan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan laporan ini, maka penulis membaginya dalam beberapa bab antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat pedoman perencanaan dan segala teori yang mendukung penulisan laporan ini termasuk pengertian dan istilah yang akan digunakan dalam analisis data penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan untuk penelitian, dalam bab ini juga menjelaskan metode, data yang diambil, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan kesimpulan dari perhitungan data yang telah didapatkan dari kegiatan survei di lapangan, yaitu data untuk analisa aksesibilitas dan konektivitas berupa data jarak, waktu, kecepatan, dan biaya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab penutup ini penulis merangkum hasil penelitian beserta kesimpulan dan saran.