

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya kemajuan alat transportasi yang beroperasi di laut menyebabkan frekuensi dan jumlah manusia yang bepergian semakin meningkat dari daerah, negara atau pulau yang berbeda. Sehingga perlu diimbangi dengan pelayanan prima dari pihak transportasi kepada para penumpang. Standar Pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan sekaligus penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar Operasional Prosedur atau biasa disebut dengan nama SOP merupakan sebuah aspek penting dari setiap sistem kualitas yang akan melahirkan sebuah kemampuan untuk bekerja secara selaras dan sesuai standar yang sudah ada (Sitorus dkk, 2021).

SOP dan pencatatan manifest penumpang adalah dua hal yang tidak terpisahkan dalam sistem kualitas yang memungkinkan transportasi berjalan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Alur kerja (prosedur) tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat diimplementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. SOP membantu untuk melakukan evaluasi terhadap apa yang dikerjakan, serta juga membantu dalam menentukan bagaimana untuk maju, dan berjalan lancar, (Sitorus dkk, 2021).

Pelabuhan adalah infrastruktur atau fasilitas yang digunakan untuk bongkar muat barang dan penumpang dari kapal laut atau perairan. Moda transportasi merupakan layanan dibidang jasa yang berperan dalam aktivitas manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh mode transportasi yaitu jasa angkutan penyeberangan.

Tabel 1.1 Daftar Nama Pelabuhan di Kepulauan Riau

Nomor	Nama Pelabuhan
1	Pelabuhan Sri Bintang Pura
2	Pelabuhan Roro Dompok
3	Terminal Ferry Telaga Punggur
4	Pelabuhan Roro Telaga Punggur
5	Terminal Ferry Domestik Sekupang
6	Internasional Ferry Terminal Harbour Bay Batam
7	Internasional Ferry Terminal Batam Center
8	Nongsa Pura Ferry Terminal
9	Pelabuhan Bulang Linggi Tanjung Uban
10	Pelabuhan BBT Lagoi
11	Pelabuhan Sri Bayintan Kijang
12	Pelabuhan Tanjung Balai Karimun
13	Pelabuhan Tanjung Makom
14	Pelabuhan Roro Parit Rempak
15	Pelabuhan Roro Selat Beliah
16	Pelabuhan Sri Tanjung Gelam
17	Pelabuhan Tanjung Batu
18	Pelabuhan Moro
19	Pelabuhan Tanjung Berlian
20	Pelabuhan Sei Tenam
21	Pelabuhan Tanjung Buton
22	Pelabuhan Jagoh
23	Pelabuhan Roro Jagoh
24	Pelabuhan Letung
25	Pelabuhan Tarempa
26	Pelabuhan Sedanau
27	Pelabuhan Selat Lampa
28	Pelabuhan Ranai Penagi

Sumber: PPID KEPRI, 2022

Kepulauan Riau (Kepri) memiliki banyak pelabuhan yang terletak di berbagai wilayah, baik di pulau besar seperti Batam dan Bintan, maupun di pulau-pulau kecil seperti Anambas dan Natuna. Terdapat 28 pelabuhan di Kepri yang aktif dan melayani pelayaran domestik dan internasional. Semua pelabuhan tersebut memiliki jenis dan pelayanan yang berbeda-beda, namun seluruhnya aktif dan melayani pelayaran baik untuk penumpang maupun barang (PPID KEPRI,

No	Nama Kapal	Destinasi
1	Dumai Expres	Tanjung Balai Karimun-Tanjung Buton
2	Dumai Line	Tanjung Balai Karimun-Selat Panjang-Bengkalis
3	Batam Jet	Tanjung Balai Karimun-Selat Panjang-Bengkalis
4	Polewali	Tanjung Balai Karimun
5	Marina	Tanjung Batu
6	Rahmat Jaya	Moro-Tembilahan
7	Miko Natalia	Tanjung Balai Karimun
8	Bintan Best	Tanjung Batu

2022).

Tabel 1.2 Data Trayek Alur Perjalanan Kapal Domestik

Sumber: BP Batam, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, Pelabuhan Terminal Domestik Ferry Sekupang berlokasi di Jalan RE. Martadinata Sekupang yang melayani kapal tujuan domestik seperti Tanjung Balai Karimun, Beton, Selat Panjang, Dumai, Bengkalis, Tembilahan, Moro, dan Tanjung Batu. Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang bersebelahan langsung dengan Pelabuhan atau disebut juga Terminal Ferry Internasional Sekupang Perjalanan dilayani oleh tiga Kapal yaitu Sindo Ferry, Batamfast dan Majestic yang merupakan salah satu pintu masuk dari Singapura ke Batam atau sebaliknya pelabuhan ini memiliki dua dermaga dengan panjang masing-masing 20 meter dan lebar 12 meter. Gedung pelabuhannya sendiri terdiri dari dua lantai di mana lantai 1 digunakan sebagai ruang tunggu

keberangkatan, sedangkan lantai 2 digunakan sebagai tempat pembelian tiket. Pelabuhan ferry Sekupang dipilih sebagai objek penelitian karena penelitian ini fokus pada peningkatan pelayanan di sektor tiket dan ruang tunggu di pelabuhan tersebut, serta data pendataan yang mencakup semester pertama tahun 2023, yang akan memberikan wawasan mendalam dan terperinci tentang pengalaman penumpang di lokasi tersebut.

Dalam melayani pelayaran nasional maupun internasional, Pelabuhan Sekupang di Batam memiliki fasilitas yang cukup lengkap seperti terminal penumpang, terminal kendaraan, dermaga, dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan untuk melayani para pengguna jasa. Adapun penelitian yang dilakukan dimana waktu penelitian yang diambil berdasarkan data yang di dapat dari Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang yaitu pada tahun 2022-2023.

Tabel 1.3 Data Trafik Penumpang Domestik Pelabuhan Sekupang Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Call		Jumlah Penumpang	
		Tiba	Berangkat	Tiba	Berangkat
1	Januari	670	683	46.751	44.484
2	February	610	611	39.953	34.849
3	March	631	631	39.555	39.413
4	April	604	651	36.745	48.170
5	May	777	741	77.853	55.204
6	Juni	651	644	47.871	42.788
7	July	736	738	60.395	56.526
8	August	673	674	38.855	37.424
9	September	631	640	39.654	38.389
10	October	704	728	39.713	41.294
11	November	655	678	37.065	36.808
12	December	706	742	54.784	59.876
	Jumlah	8.055	8.161	559.194	535.225
	Rata-rata	671	680	46.000	44.602

Sumber: Data BP Batam, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa rata-rata kedatangan penumpang domestik pelabuhan sekupang pada tahun 2022 adalah sebesar 46.000 orang perbulannya, sedangkan jumlah keberangkatan penumpang mencapai 44.602 orang perbulan. Tabel ini memberikan gambaran tentang volume pergerakan penumpang yang ada di Pelabuhan Sekupang selama tahun tersebut.

Mengetahui jumlah kedatangan (debarkasi) dan keberangkatan (embarkasi) penumpang penting dilakukan sebagai perencanaan transportasi, pengelolaan operasional, pemantauan kinerja, perencanaan pemasaran dan pengembangan bisnis, serta estimasi pendapatan (Ali dkk, 2021). Dalam hal ini data yang digunakan untuk merencanakan jumlah kendaraan, jadwal penerbangan, kapasitas pelabuhan, dan infrastruktur yang memadai, serta mengatur proses *check-in*, penanganan bagasi, dan keamanan. Selain itu, informasi yang digunakan ini dapat membantu dalam mengukur tingkat pelayanan, mengidentifikasi tren perjalanan, merancang strategi pemasaran yang efektif, dan memperkirakan pendapatan yang dihasilkan.

Tabel 1.4 Data Trafik Penumpang Domestik Pelabuhan Sekupang Tahun 2023

No.	Bulan	Jumlah Call		Jumlah Penumpang	
		Tiba	Berangkat	Tiba	Berangkat
1	Januari	775	683	59.531	61.172
2	February	631	611	36.694	35.674
3	March	691	631	42.618	44.673
4	April	862	651	68.035	74.759
5	May	788	741	56.233	45.362
6	June	728	744	49.099	49.914
	Jumlah	4.475	4.061	312.210	311.554
	Rata-rata	746	677	52.035	51.926

Sumber: Data BP Batam, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, rata-rata jumlah penumpang yang tiba di pelabuhan tersebut pada tahun tersebut adalah sebesar 52,622 orang perbulan. Hal ini mengindikasikan jumlah penumpang yang datang dari berbagai lokasi domestik untuk menggunakan jasa transportasi di Pelabuhan Sekupang. Selain itu, rata-rata jumlah penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Sekupang pada Tahun 2023 mencapai 52,328 orang perbulan. Angka ini menggambarkan jumlah penumpang yang menggunakan layanan transportasi dari pelabuhan ini untuk pergi ke berbagai tujuan domestik.

Pelayanan tiket (termasuk manifestasi) dan fasilitas ruang tunggu adalah dua hal yang paling sering digunakan oleh penumpang kapal di Pelabuhan. Menurut Irawati dan Hati (2015) hal itu dikarenakan beberapa hal berikut:

1. Tahap Awal Perjalanan: *Ticketing* merupakan langkah awal yang harus dilakukan oleh konsumen sebelum melakukan perjalanan menggunakan transportasi laut. Setiap penumpang harus memperoleh tiket agar dapat naik ke kapal. Oleh karena itu, hampir setiap penumpang yang menggunakan layanan pelabuhan akan berinteraksi dengan pelayanan *ticketing*.
2. Keterlibatan di Pelabuhan: Setelah memperoleh tiket, penumpang akan menuju ke pelabuhan dan akan menggunakan fasilitas ruang tunggu penumpang untuk menunggu waktu keberangkatan. Ruang tunggu penumpang merupakan area yang sering digunakan oleh penumpang untuk beristirahat, menunggu keberangkatan, atau melakukan kegiatan

lainnya. Karena itu, hampir semua penumpang akan menggunakan fasilitas ruang tunggu tersebut.

3. Keterkaitan dengan Proses Keberangkatan: Baik *ticketing* maupun fasilitas ruang tunggu penumpang secara langsung terkait dengan proses keberangkatan. *Ticketing* berperan dalam mengatur keberangkatan penumpang dengan memastikan mereka memiliki tiket yang valid, sedangkan fasilitas ruang tunggu penumpang memberikan tempat bagi penumpang untuk menunggu kapal dengan nyaman dan aman.
4. Frekuensi Perjalanan: Pada pelabuhan domestik, terutama di Sekupang yang merupakan pelabuhan dengan volume perjalanan yang cukup tinggi (BP Batam, 2023), terdapat banyak perjalanan kapal setiap hari. Hal ini berarti bahwa *ticketing* dan fasilitas ruang tunggu penumpang akan digunakan oleh banyak penumpang setiap harinya, baik oleh penumpang reguler maupun penumpang yang melakukan perjalanan sekali-kali.

Pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang memiliki peran penting dalam memastikan pengalaman yang baik bagi penumpang. Fokus penelitian ini akan difokuskan pada pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan tersebut di sektor pelayanan tiket dan ruang tunggu penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan dalam pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang terutama di sektor tiket dan ruang tunggu dengan pendataan 1 semester pertama di tahun 2023 (Januari s/d Juni 2023). Dengan menganalisis berbagai aspek

pelayanan, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, dan responsivitas petugas, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman penumpang dan tingkat kepuasan mereka. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dikumpulkan data yang lebih lengkap dan terperinci mengenai pengalaman penumpang di Pelabuhan Sekupang. Informasi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kebutuhan penumpang, tantangan yang dihadapi dalam pelayanan, serta rekomendasi untuk meningkatkan pengelolaan operasional dan kualitas pelayanan di pelabuhan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi penumpang yang menggunakan jasa angkutan di pelabuhan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di bagian ruang tunggu penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang saat ini.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang analisis kualitas penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang diharapkan dapat memberi manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur dan pemahaman tentang pengelolaan operasional pelabuhan serta kualitas layanan di sektor transportasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang transportasi dan manajemen pelabuhan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi pihak pengelola pelabuhan dalam merancang kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pelabuhan. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.