

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia) adalah negara kepulauan yang memiliki banyak pulau (lebih dari 1800 pulau). Pulau di Indonesia itu dipisahkan oleh laut dan selat, sehingga untuk menghubungkan antara pulau satu dengan yang lainnya dibutuhkan sarana transportasi laut yang terjangkau dan mudah. Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini berimplikasi pada meningkatnya aktivitas pergerakan penduduk dari satu tempat ke tempat lain. Untuk menunjang pergerakan tersebut diperlukan suatu sarana transportasi yang dapat mengakomodasi kebutuhan penduduk untuk dapat melakukan pergerakan secara memadai. Oleh karenanya fungsi dan peranan sistem sarana transportasi baik darat, laut dan udara menjadi sangat penting dalam melayani pergerakan penduduk terutama pergerakan antar pulau.

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu bagian terpenting menghubungkan pulau-pulau di Maluku Utara. Sarana transportasi ini yang melayani kepulauan khususnya antar pulau dan daratan Pulau Halmahera terdiri dari Kapal Pelni, Kapal Nusantara, Perahu, *speed boat* dan Kapal Pelayan Rakyat, yang dikelola oleh pemerintah, swasta, maupun perseorangan.

Secara tipologi Kota Tidore merupakan kota yang dikelilingi oleh perairan. Semua pergerakan masuk dan keluarnya orang maupun barang harus lewat laut menggunakan angkutan penyeberangan atau transportasi laut. Aspek fisik perairan ini membawa potensi tersendiri khususnya potensi sumber daya kelautan berupa hasil laut, maupun manfaat untuk angkutan penyeberangan atau transportasi laut yang menguntungkan secara ekonomi. Apalagi laut di wilayah Kota Tidore adalah tipe laut dalam.

Melihat kondisi pergerakan dan kemajuan di Kota Tidore Kepulauan saat ini dan penambahan jumlah penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat, angkutan penyeberangan transportasi laut atau komuter merupakan salah satu sub sektor transportasi yang memiliki peran sangat penting dalam melayani pergerakan antara pulau di Kota Tidore Kepulauan. Kelebihan pada transportasi ini adalah lebih tingginya daya jangkauan sarana yang digunakan (*kapal/speed boat*). Sebab sesuai

dengan kondisi geografis Kota Tidore Kepulauan yang sebagian besarnya merupakan kawasan perairan. Karakteristik tersebut sangat berimplikasi pada besarnya permintaan pada sektor angkutan penyeberangan komuter ini.

Kebutuhan akan sarana transportasi penyeberangan/laut di Kota Tidore Kepulauan dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi terutama angkutan penyeberangan, sehingga bertambahnya pula insentif pergerakan antara pulau di Kota Tidore Kepulauan. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk, maka dituntut tersedianya angkutan penyeberangan komuter yang melayani antar pulau dimana telah memenuhi syarat kelancaran, kenyamanan dan keamanan. Dan meningkatkan kualitas pelabuhan untuk pengguna jasa tersebut merasa nyaman, aman dan lancar beraktifitas.

Pelabuhan Sarimalaha terletak di Kecamatan Tidore, Kelurahan Indonesiana Kota Tidore Kepulauan. Jarak tempuh dari pusat kota ke pelabuhan tidak sampai 1 KM karena pusat kota berada di Kelurahan Indonesiana, dan jalan kaki memakan waktu 10 menit dari terminal Sarimalaha kota ke Pelabuhan Sarimalaha. Pelabuhan Sarimalaha merupakan pelabuhan pengumpan yang berfungsi khusus untuk melayani angkutan penyeberangan komuter dalam jumlah kecil dan jangkauan pelayanan antar kecamatan dalam kabupaten/kota maupun antar kabupaten/kota.

Kondisi angkutan penyeberangan komuter di Kota Tidore Kepulauan, khususnya di pelabuhan penyeberangan Sarimalaha Melayani 17 (tujuh belas) lintasan penyeberangan, dan yang aktif baru 4 (empat) lintasan yaitu rute Sofifi, Loleo, Paceda, dan Somhode, dan sisanya rencana Rintis. Dan tujuannya yaitu ke daratan pulau Halmahera terutama di bagian Oba, oba Utara, Oba Tengah dan Oba Selatan. Pelabuhan Sarimalaha memiliki konstruksi Beton dengan panjang pelabuhan atau dermaga 80 meter dan lebar 8 meter yang dahulu bekas Pelabuhan Pasar Ikan. Pelabuhan Sarimalaha dulunya berada di Pelabuhan Trikora Kelurahan Goto, dan pada Tahun 2015 di pindahkan Ke Kelurahan Indonesiana, dan Pelabuhan Sarimalaha di kelolah oleh dinas perhubungan Kota Tidore Kepulauan.

Selain itu juga dengan perpindahan ibu kota Provinsi Maluku Utara dari Kota Ternate ke Sofifi ini resmi ditetapkan pada 4 Agustus 2010. Dengan perpindahan ibu kota provinsi ke Sofifi otomatis pergerakan aktifitas penduduk makin banyak melewati Pelabuhan Sarimalaha.

Mengacu pada kondisi di atas di mana tingkat permintaan akan angkutan penyeberangan komuter semakin tinggi maka untuk itu diperlukan studi mengenai tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan Pelabuhan Sarimalaha terhadap atribut-atribut pelayanan yang ditawarkan moda angkutan penyeberangan *Speedboat*. Untuk itu mengevaluasi kinerja pelayanan pelabuhan Sarimalaha sangat penting sesuai persepsi pengguna.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Persoalan yang dihadapi pada studi ini adalah mencakup kinerja pelayanan angkutan penyebrangan. Secara lebih spesifik. Moda angkutan penyebrangan Pelabuhan Sarimalaha ini persoalan yang terjadi antarlain adalah terjadinya peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi laut terutama angkutan penyebrangan dari tahun ke tahun yang dimulainya perpindahan ibu kota provinsi dari Ternate ke Sofifi, yang mana peningkatan tersebut belum di barengi dengan peningkatan kinerja atau kualitas pelayanan yang maksimal. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha berdasarkan standar pelayanan?
2. Bagaimana kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha berdasarkan persepsi pengguna?
3. Mensintesisikan kinerja pelayanan pelabuhan berdasarkan penilaian objektif dan Presepsi Pengguna?

## **1.3 Tujuan dan Sasaran**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan penyebrangan di Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan.

Adapun sasaran untuk mencapai tujuan tersebut adalah:

1. Mengetahui kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha berdasarkan standar pelayanan.
2. Mengetahui kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha berdasarkan Presepsi pengguna.
3. Mengetahui keterkaitan kinerja pelayanan pelabuhan berdasarkan penilaian objektif dan Presepsi Pengguna.

## **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Lingkup penelitian dibagi menjadi dua bagian, yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup wilayah merupakan batasan wilayah kajian secara geografis, sedangkan ruang lingkup materi merupakan pembahasan materi yang akan dibahas dalam penelitian ini.

### **1.4.1 Lingkup Materi**

Adapun ruang lingkup materi yang akan di bahas pada penelitian ini adalah meliputi :

1. Evaluasi Kinerja pelayanan pelabuhan : Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, kehandalan, Kehandalan atau keteraturan, kenyamanan dan kemudahan pelayanan dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan antarmoda transportasi.

Pelabuhan memiliki peran sebagai :

- a. Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya
- b. Pintu gerbang kegiatan perekonomian
- c. Tempat kegiatan alih moda transportasi
- d. Penunjang kegiatan industry dan/atau perdagangan
- e. Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang; dan
- f. Mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

**Tabel I.1**  
**Variabel dan Indikator**

No	Variabel	Indikator
1	Keselamatan	1. Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan
		2. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan
		3. Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan
2	Keamanan	4. Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
		5. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan
		6. Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan
3	Kehandalan / Keteraturan	7. Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan
4	Kenyamanan	8. Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
		9. Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai
		10. Tersedianya musholah di pelabuhan
		11. Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan
5	Kemudahan	12. Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan penumpang
		13. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga
		14. Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan
		15. Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan
		16. Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif
		17. Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan
		18. Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal
19. Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan		

*Sumber : PM No. 39 tahun 2015*

2. Penilaian secara objektif : yang di maksud dengan penilaian secara objektif disini adalah pengamatan langsung dari peneliti untuk pelabuhan Penyeberangan Sarimalaha di Kota Tidore Kepulauan.
3. Penilaian sesuai presepsi pengguna : Menilai tingkat kepuasan pengguna pelabuhan penyeberangan, menyangkut fasilitas dan pelayanam di pelabuhan seperti keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan penyeberangan komuter (PM. No 39 Tahun 2015).

## 1.4.2 Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah dikawasan Pelabuhan Sarimalaha. Dimana Pelabuhan Sarimalaha merupakan pelabuhan pengumpan yang melayani pelayaran regional dengan rute pelayaran Pulau Tidore ke dataran Oba.



Sumber: hasil olahan Tahun 2019

**Gambar 1.1**  
**Lingkup Wilayah**

### Rute Keberangkatan :

Pelabuhan Sarimalaha – Pelabuhan Sofifi, Pelabuhan Sarimalaha – Pelabuhan Loleo, Pelabuhan Sarimalaha – Pelabuhan Paceda, Pelabuhan Sarimalaha – Somahode. Pelabuhan Sarimalaha yang berada di Pulau Tidore ditandai dengan bulatan biru dan pelabuhan tujuan yang berada di dataran Oba di tandai dengan bulatan merata.

### 1.4.3 Batasan Studi

Adapun dalam penelitian ini menggunakan batasan studi guna membatasi jumlah materi dan analisis yang digunakan dalam penyusunan studi : Studi ini hanya membahas mengenai kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang angkutan penyeberangan mengenai kinerja pelabuhan, tidak membahas tentang armadanya dan mengenai load faktor dari angkutan tersebut dalam hal ini yang dimaksud dengan load faktor adalah barang (muatan) penumpang. Dan yang di lihat hanya penumpang yang berpergian dari Pelabuhan sarimalaha, tidak untuk penumpang yang datang atau masuk dari pelabuhan lain di dataran Oba dan dari luar Pelabuhan Sarimalaha.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam studi ini di jelaskan dalam 2 (dua) bagian. Bagian pertama menerangkan mengenai metode pengumpulan data, sedangkan bagian kedua akan membahas mengenai metoda analisis.

### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam studi ini cara memperoleh data-data yang diperlukan untuk memperlancar studi adalah melalui survei primen dan sekunder.

1. Survei primer ini dilakukan dengan melakukan:

- a. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak Pelabuhan Sarimalaha untuk dapat memberikan data pendukung yang diperlukan tentang pelayanan yang diberikan. Digunakan untuk memperoleh data berupa kondisi eksisting kinerja pelayanan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalahaa yang di lihat dari variabel keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan (PM. No 39 Tahun 2015).

- b. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada responden secara tertulis, sehingga memudahkan dalam pengolahan data. Penyusunan kuisisioner didasarkan atas wawancara terstruktur atau baku yaitu susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah tersedia. Digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan penumpang dari kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha yang di berikan berdasarkan variabel keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan (PM. No 39 Tahun 2015). Selanjutnya akan di analisis menggunakan *Importance Performace Analysis*.

2. Sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh langsung dari sumber-sumber tertentu sesuai dengan data yang di perlukan berupa jumlah penumpang, sarana dan prasarana di pelabuhan, data rute dan jarak tempuh dan lain-lain yang bersumber dari instansi terkait yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti Dinas Perhubungan, KSOP Kelas II (Kantor Kesyabandaran dan Otoritas Pelabuhan) dan lain sebagainya.

### 1.5.2 Teknik Sampling

Menentukan teknik sampling, diperlukan untuk menentukan jumlah sample yang digunakan dalam studi ini. Dimana sample adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan teknik sampelnya adalah *Klasifikasi Random*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample. Dalam studi ini, indentifikasi persepsi masyarakat sebagai penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang pengumpulan data ini dilakukan dengan teknik sampling yang dipilih adalah Simple Random Sampling, yaitu dengan mengambil dari semua anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi tersebut.

Penentuan jumlah sample dari penelitian ini didasarkan atas pertimbangan:

- a. Kecermatan/ ketelitian dari penelitian yang dikehendaki dari penelitian
- b. Rencana analisis
- c. Besarnya biaya, tenaga, dan waktu penelitian yang tersedia.

Menentukan jumlah sample, untuk pemilihan sample random sederhana dalam studi ini yang diambil adalah pihak masyarakat umum. Untuk menetapkan jumlah sample populasi yang dipakai dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumusan sebagai berikut (*Slovin, 1960*) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

N = Besar populasi penupang/tahun

n = Besar sample

e = Margin error

Berdasarkan hasil rumusan diatas dan dikaitkan dengan margin error atau batas kesalahan yang digunakan dalam penelitian adalah 10%, maka diperoleh banyaknya sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

Diketahui:

$$N = 152.472$$

$$E = 0,10$$

Jawaban:

$$n = \frac{152.472}{152.472 \times (10\%^2) + 1}$$

$$n = \frac{152.472}{1525.72}$$

$$n = 99,99 \sim 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel di atas, maka diperoleh hasil sebanyak 100 sampel untuk menjadi responden. Akan tetapi untuk lebih memperkuat data yang dihasilkan, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 150 sampel. Teknis penentuan responden adalah dengan menggunakan metode survei langsung ke Pelabuhan Sarimalaha untuk menyebarkan kuesioner secara random atau acak.

Berdasarkan kebutuhan penelitian, tahapan dalam pembagian kuesioner ini menyebarkan koesioner langsung dengan waktu yang berbeda yang dibagi dengan dua sesi dalam satu hari. Sesi pertama penyebaran kuesioner dilakukan pada pukul 07.00 – 11.00 wit dan untuk sesi kedua penyebaran kuesioner dilakukan pukul 14.00 – 18.00 wit.

### **1.5.3 Metoda Analisis**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode kualitatif dapat dilakukan melalui diskusi kelompok, wawancara mendalam, pengamatan terlibat dan ruang diskusi. Sedangkan metode kuantitatif biasa dilakukan dengan penelitian survei dan eksperimental, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara tatap muka, wawancara melalui telepon, pengisian kuisisioner dikirim lewat pos, pengisian kuisisioner melalui komputer dan wawancara dengan online seperti chatting, dalam studi ini dilakukan dengan wawancara tatap muka dengan pengisian kuisisioner.

Tahapan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Analisis kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha, teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*. *Importance Performance Analysis* Merupakan salah satu teknik penelitian untuk mengukur perilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan (Hesan, A.Quazi. *A TQM Studi*, Martin Oneil, 2000).

Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata - rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan

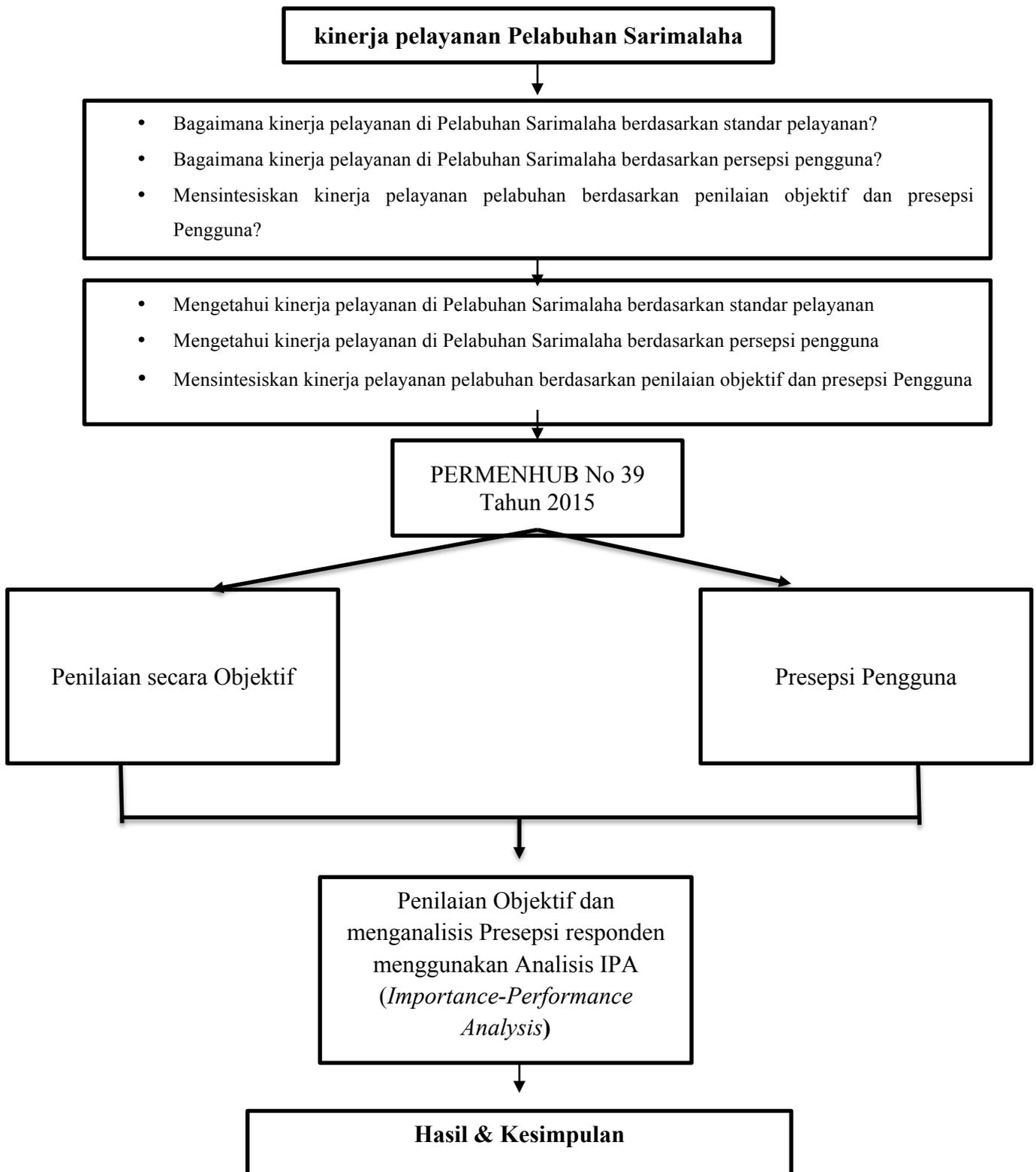
Xi = Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

N = Jumlah Responden

Lebih jelasnya nanti di jelaskan di **Bab II Kajian Teori** tentang analisis *Importance Performance Analysis* dan **Bab IV Pembahasan**

### 1.5.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.2  
Kerangka Pemikiran

## **1.6 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam studi ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang studi yang berisikan rumusan persoalan, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup studi, yang meliputi ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, metodologi penelitian, yang meliputi metode pengumpulan data, metoda analisis dan metoda pendekatan atau kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

### **BAB 2 KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai teori-teori dan kajian pustaka yang berkaitan dengan sistem angkutan penyeberangan. Bab ini juga akan di jelaskan tentang kinerja angkutan penyeberangan komuter dan kriteria serta ukuran-ukuran kinerja angkutan penyeberangan komuter.

### **BAB 3 GAMBARAN UMUM**

Bab ini membahas mengenai kondisi wilayah studi kawasan Pelabuhan Sarimalaha, yang mencakup karakteristik pelabuhan, kondisi fasilitas pelabuhan, jumlah kapal atau *speedboat* di Pelabuhan Sarimalaha, jumlah penumpang naik di Pelabuhan Sarimalaha. Bab ini juga mendeskripsikan kondisi umum dari sistem transportasi di Kota Tidore Kepulauan.

### **BAB 4 PEMBAHASAN**

Bab ini dipaparkan analisis yang dilakukan dalam menentukan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan dengan menggunakan indikator tingkat pelayanan serta melihat penilaian objektif dan membuat Kesesuaian.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan di uraikan mengenai kesimpulan dari tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan komuter di Pelabuhan Sarimalaha, dan saran untuk menangani masalah yang terjadi pada angkutan penyeberangan komuter tersebut.