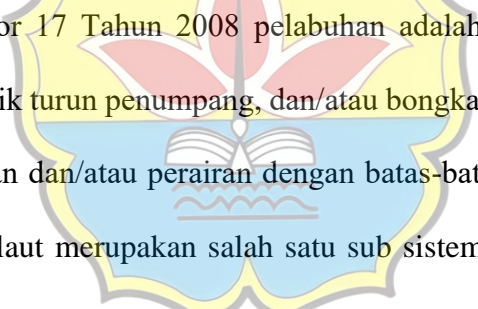


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi laut merupakan salah satu bagian dari system transportasi nasional yang merupakan titik pergerakan barang penumpang, (Eka Syaputra Albasri, Muhammad Rusmin, 2022). Dalam hal transportasi laut, Kapal laut adalah kendaraan yang dirancang khusus untuk berlayar di perairan laut yang memiliki peranan penting dalam menunjang aktivitas barang maupun penumpang dari suatu daerah ke daerah lainnya.



Menurut UU Nomor 17 Tahun 2008 pelabuhan adalah tempat yang digunakan untuk bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, Pelabuhan dapat berupa daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu. Menurut Sari (2020), Pelabuhan laut merupakan salah satu sub sistem transportasi laut, adalah merupakan titik atau node dimana pergerakan barang dan atau penumpang dengan menggunakan moda laut akan dimulai, diakhiri atau transit. Selain itu pelabuhan laut berperan besar dalam pencapaian sistem transportasi laut yang efektif dan efisien. Untuk tercapainya sistem yang efektif dan efisien sangat dipengaruhi oleh kinerja dan tingkat pelayanan pelabuhan laut yang menghubungkan jaringan transportasi darat dan laut.

Berkaitan dengan Pembangunan Pelabuhan penyeberangan Kuala Tungkal adalah untuk melayani lintas penyeberangan antar provinsi, yaitu rute Kuala tungkal-dabo dengan jarak tempuh 225 km dan kuala tungkal-telaga punggur.

Pelabuhan ini menghubungkan kabupaten Tanjung Jabung barat di Provinsi Jambi dengan kabupaten lingga dan kabupaten telaga punggur di kepulauan riau.

Pelabuhan Roro Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat yaitu sebuah pelabuhan penyeberangan, yang memiliki peran yang sangat penting sebagai moda transportasi angkutan barang dan manusia serta memberi dampak langsung pada perekonomian salah satunya pada Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Pelabuhan Roro Kuala Tungkal terletak di Kelurahan Tungkal 1, Tungkal Ilir, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, unit penyelenggara Pelabuhan penyeberangan Roro Kuala Tungkal secara teknis dikelola oleh dinas perhubungan kabupaten Tanjung Jabung Barat. Pelabuhan penyeberangan Roro Kuala Tungkal melayani lintasan Kuala Tungkal – Telaga Punggur Batam.

Seiring berjalannya waktu dengan meningkatnya jumlah penduduk dan volume perdagangan, hal ini tentunya akan mempengaruhi peningkatan penggunaan transportasi laut. Transportasi laut seperti kapal laut harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Untuk menunjang pertumbuhan ini tentunya diperlukan pelayanan dan kelayakan angkutan kapal laut yang memadai pada pelabuhan Roro Kuala Tungkal kabupaten Tanjung Jabung Barat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dan menuangkannya pada tugas akhir yaitu “Analisis Kepuasan Pelayanan Dan Kelayakan Angkutan Kapal Laut Di Pelabuhan Roro Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kapal dalam menunjang sistem transportasi laut yang memadai?
2. Apakah sistem pelayanan kapal sudah sesuai dengan standar pelayanan kapal?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kapal dalam menunjang sistem transportasi laut.
2. Untuk menganalisis sistem pelayanan kapal apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan kapal.

1.4 Batasan masalah

Pembatasan Masalah yang ditinjau dari penelitian ini adalah menganalisa atau mengevaluasi pelayanan pelayaran kapal terhadap kepuasan pengguna jasa atau penumpang. Agar penelitian ini tidak terlampaui luas dan terarah maka dibatasi pokok-pokok pada permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini membahas tentang kepuasan pelayanan dan kelayakan penggunaan moda transportasi laut dengan menggunakan data arus kunjungan kapal dari tahun 2020-2023 di Pelabuhan Roro Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat.