

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Ilham dan Komalasari (2017), angkutan penyeberangan memiliki peran yang sangat penting karena menjadi penghubung wilayah yang tidak bisa dijangkau dengan jalur darat. Maka dari itu, peningkatan pelayanan harus difokuskan pada kepentingan atau harapan baik dari sisi penyedia maupun pengguna jasa angkutan penyeberangan untuk mewujudkan transportasi yang efektif dan efisien (Asoliha dkk, 2020).

Danau Toba merupakan salah satu objek wisata yang sangat diminati oleh wisatawan dari seluruh dunia karena keindahan alam dan letak geografisnya yang unik. Danau Toba dikelilingi oleh tujuh kabupaten, sehingga keindahan danau ini dapat dinikmati dari berbagai sudut pandang di tujuh kabupaten tersebut, termasuk di Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba (Hasriyani, 2020).

Kecamatan Ajibata memiliki dua pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh BUMN, yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dan pihak swasta. Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata merupakan salah satu pelabuhan yang dikelola oleh pihak swasta, yaitu PT. Gunung Hijau Megah (GHM). Pelabuhan ini melayani rute penyeberangan Ajibata – Tomok sepanjang 5,6 mil dalam waktu tempuh \pm 45 menit dengan lintas penyeberangan Ajiabata-Tomok, melayani sebanyak 12 trip keberangkatan, karakteristik dermaga plengsengan dan terdapat dua kapal yang terdaftar, yaitu kapal KMP. Tao Toba I dan kapal KMP. Tao Toba II. Berdasarkan data dari 4 tahun terakhir terdapat peningkatan dan penurunan jumlah penumpang dan kendaraan, dimana jumlah tahun 2020 sebanyak 84.911 penumpang dan 32.176 kendaraan, tahun 2021 sebanyak 171.919 penumpang dan 49.586 kendaraan, tahun 2022 204.933 penumpang dan 52.637 kendaraan dan tahun 2023 sebesar 181.189 penumpang dan 48.950 kendaraan. Penurunan jumlah penumpang dan kendaraan pada tahun 2023 disebabkan karena KMP. Tao Toba I mengalami *docking* \pm 1 tahun. Mulai dari tahun 2020 sampai dengan 2023 diperoleh rata-rata peningkatan penumpang sebesar 36,07% dan rata-rata

kenaikan kendaraan sebesar 13,31%. Dengan adanya kenaikan rata-rata penumpang dan kendaraan 4 tahun terakhir, maka angkutan penyeberangan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai kepada pengguna jasa berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang telah dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan baik dari segi pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan dan pengoperasian kapal.

Dari 2 kapal tersebut, KMP. Tao Toba I telah melaksanakan *docking* selama ± 1 tahun, namun berdasarkan observasi di lapangan masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan regulasi. Berdasarkan aspek keselamatan, KMP. Tao Toba I tidak memiliki informasi keselamatan dan kesehatan, tidak tersedia fasilitas keselamatan untuk penumpang, seperti kurangnya ketersediaan *lifejacket*, sprinkler, petunjuk evakuasi dan titik kumpul evakuasi. Selain itu, tidak ada tandu dan belum tersedianya fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan, seperti petunjuk jalur evakuasi dan alat lashing). Pada aspek keamanan, KMP. Tao Toba I belum memiliki petugas keamanan, jarak antar kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm antar sisi kendaraan, 30 cm antar muka dan belakang dan 60 cm untuk kendaraan yang bersebelahan dengan dinding kapal. Pada aspek kenyamanan, KMP. Tao Toba I memiliki tempat duduk penumpang kurang dari lebar 50 cm dan Panjang 50 cm, tidak terdapat ruang penumpang non ekonomi reguler dan tidak tersedia musholla. Pada aspek kemudahan, KMP. Tao Toba I hanya memiliki 1 pintu rampa yang berfungsi sebagai akses keluar/masuk penumpang dan kendaraan, tidak memiliki fasilitas bagasi penumpang, lebar tangga kurang dari 100 cm, tidak tersedia fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan, tidak tersedia akses kendaraan penumpang dan kendaraan ke *upper deck* dan *side ramp*, tidak memiliki garis pembatas antara pintu rampa haluan/buritan. Selain itu, pada aspek kesetaraan, KMP. Tao Toba I tidak memiliki fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan kecepatan dinas kapal kurang dari 10 knot.

Ditinjau dari peningkatan jumlah penumpang dan kendaraan pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 tiap tahunnya dapat mempengaruhi pola operasi kapal. Untuk memenuhi kebutuhan angkutan, dapat dilakukan peningkatan

kapasitas pelayanan angkutan penyeberangan. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan jumlah trip kapal, usulan penggantian/ penambahan jumlah kapal, atau usulan penambahan waktu operasi Pelabuhan. Merujuk pada pelayanan pada KMP. Tao Toba I yang masih belum sesuai dan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, maka diperlukan identifikasi terkait kebutuhan pelayanan yang harus diutamakan untuk meningkatkan pelayanan pada KMP. Tao Toba I dan penentuan pola operasi kapal yang optimal pada Pelabuhan Penyeberangan KMP. Tao Toba Ajibata. Untuk menyelesaikan berbagai permasalahan tersebut maka penulis melaksanakan penelitian yang berjudul **“Peningkatan Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Tao Toba I Lintas Ajibata – Tomok Provinsi Sumatera Utara.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan pada kapal KMP. Tao Toba I adalah sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian antara kondisi eksisting pelayanan angkutan penyeberangan KMP. Tao Toba I dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, baik dari aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan dan kesetaraan;
2. Diperlukan adanya identifikasi terkait kebutuhan yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan pelayanan pada KMP. Tao Toba I di masa yang akan datang;
3. Peningkatan jumlah penumpang dan kendaraan setiap tahunnya akan mempengaruhi pola operasi angkutan penyeberangan.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan angkutan penyeberangan KMP. Tao Toba I Lintas Ajibata – Tomok berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?

2. Apa saja pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pelayanan pada KMP. Tao Toba I Lintas Ajibata - Tomok?
3. Bagaimana pola operasi angkutan penyeberangan yang optimal untuk 5 tahun ke depan?

1.4 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penelitian ini adalah menganalisis pelayanan angkutan penyeberangan KMP. Tao Toba I, sehingga pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan dan pengoperasian kapal bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan lintas Ajibata - Tomok mengalami peningkatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan KMP. Tao Toba I Lintas Ajibata – Tomok dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019;
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pelayanan pada KMP. Tao Toba I berdasarkan persepsi pengguna jasa;
3. Merencanakan pola operasi angkutan penyeberangan yang optimal untuk 5 tahun ke depan.

1.5 Ruang Lingkup

Mengingat waktu dalam pengambilan data dan penyusunan skripsi terbatas dan agar penelitian tetap terfokus pada judul, maka pembahasan dalam skripsi ini mempunyai Batasan ruang lingkup yang akan dikaji. Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara;
2. Dari 2 (dua) kapal yang beroperasi pada lintas Ajibata – Tomok, penulis menganalisis kinerja standar pelayanan hanya menggunakan 1 (satu) sampel kapal yaitu KMP. Tao Toba I dikarenakan hanya KMP. Tao Toba I yang sudah melaksanakan *docking*, sedangkan KMP. Tao Toba II sedang dalam proses *docking*;

3. Penelitian hanya terfokus pada peningkatan pelayanan pada KMP. Tao Toba I berdasarkan regulasi dan persepsi pengguna jasa yang menggunakan jasa penyeberangan, serta perencanaan pola operasi kapal 5 tahun akan datang.