

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam mendukung pembangunan dan kegiatan perekonomian masyarakat serta pengembangan suatu wilayah. Sistem transportasi berfungsi untuk meningkatkan mobilitas penduduk dan sumber daya lainnya sebagai pendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan antar wilayah. Dalam pemenuhan kebutuhan akan menimbulkan pergerakan, dan dengan adanya suatu pergerakan yang terjadi akan menimbulkan peningkatan terhadap pengguna jasa transportasi khususnya pada transportasi darat.

Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan (TSDP) merupakan salah satu bagian dari Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS) yang memegang peranan sangat penting dan strategis dalam mobilitas penumpang dan barang. Transportasi sungai, danau, dan penyeberangan juga sebagai urat nadi kehidupan di bidang ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan serta sebagai sarana untuk meningkatkan dan pemerataan kesejahteraan masyarakat, mengingat Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang terdiri dari gugusan pulau yang tersebar diseluruh Nusantara. Sudah selayaknya apabila bangsa Indonesia harus memiliki sarana dan prasarana transportasi sungai, danau, dan penyeberangan yang tangguh dan potensial agar peranannya dapat berfungsi secara optimal.

Pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan merupakan salah satu sub sistem transportasi darat, yang merupakan titik dimana pergerakan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan moda darat lainnya seperti transportasi jalan raya dan perkeretaapian akan dimulai, diakhiri ataupun transit. Selain itu pelabuhan berperan besar dalam pencapaian sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien. Untuk tercapainya sistem yang efektif dan efisien tersebut sangat dipengaruhi oleh kinerja dan tingkat pelayanan pelabuhan penyeberangan. Kinerja maksimal dari pelabuhan tersebut hanya dapat dicapai jika pelabuhan

tersebut didukung oleh fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang profesional dan sistem manajemen yang baik.

Pelabuhan Penyeberangan Merak yang berada di Provinsi Banten, dan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni yang berada di Provinsi Lampung merupakan dua simpul pelabuhan penyeberangan terbesar di Indonesia. Keduanya merupakan jembatan utama yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Untuk mewujudkan transportasi yang efektif dan efisien harus diarahkan untuk peningkatan pelayanan dengan mempertemukan kepentingan atau harapan baik dari sisi penyedia maupun dari sisi pengguna jasa angkutan penyeberangan.

Pelabuhan Penyeberangan Merak terletak di wilayah Kecamatan Pulomerak, Kota Cilegon, Provinsi Banten, Indonesia yang berbatasan langsung dengan Selat Sunda. Pelabuhan ini terletak sekitar 125 km sebelah barat Kota Jakarta dengan letak geografis pada 05°.55'.43,5" Lintang Selatan dan 105°.59'.30,50" Bujur Timur. Pelabuhan Merak berada di tepi pantai yang dibatasi dengan *break water* alami yaitu Pulau Merak Besar, yang berada di sebelah barat. Luas Pelabuhan Merak lebih kurang 15 hektar, yang dilengkapi dengan sejumlah fasilitas utama berupa dermaga I, II, III, IV, V, VI, dan VII.

Dermaga Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Merak resmi dioperasikan tanggal 19 Desember 2018. Dermaga eksekutif tersebut adalah pengembangan dari Dermaga VI Pelabuhan Merak yang sebelumnya melayani kapal-kapal reguler, dengan luas tapak pengembangan yaitu 42.505 m². Dermaga ini merupakan wujud komitmen pemerintah dalam meningkatkan pelayanan jasa penyeberangan kepada pengguna jasa penyeberangan. Dengan waktu tempuh pelayaran (*sailing time*) yang semula 2,5 jam menggunakan kapal reguler menjadi hanya 1 jam saja jika menggunakan kapal eksekutif. Kapal eksekutif tersebut memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan kapal reguler, yaitu antara lain waktu tempuh yang lebih cepat dan fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas pendukung tersebut diantaranya adalah tidak dikenakan biaya tambahan untuk menggunakan fasilitas pendukung yang terdapat di dalam kapal dan ruang tunggu kedatangan kapal yang nyaman.

Pada sistem pelayanan penyeberangan terdapat 3 (tiga) pihak yang sangat berpengaruh yaitu pengguna jasa penyeberangan, pihak penyedia jasa penyeberangan (operator) dan pihak pemerintah (regulator), dimana masing-masing mempunyai kepentingan yang berbeda. Pihak pengguna dengan membeli tiket dan harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah mempunyai keinginan agar jasa transportasi penyeberangan dapat aman, nyaman, lancar dan sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kedatangan. Pihak penyedia jasa (operator) sebagai perusahaan pemilik kapal berusaha memenuhi keinginan pengguna jasa sebatas peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, misalnya mengenai tarif dan jadwal keberangkatan, sedangkan pihak pemerintah (regulator) adalah pihak yang menyelenggarakan penyediaan dan pengusahaan jasa penyeberangan guna menunjang kelancaran, kenyamanan, ketertiban dan keamanan sehingga dapat dicapai tingkat penggunaan komponen sistem dermaga penyeberangan secara optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai penelitian dengan judul "Analisis Kinerja dan Pelayanan Dermaga Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Merak".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kinerja dan pelayanan Dermaga Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Merak ketika pada hari biasa dan pada hari raya/libur sekolah.
2. Faktor-faktor penyebab kurang optimalnya kinerja dan pelayanan dermaga eksekutif pada saat libur panjang ataupun libur hari raya.
3. Kesesuaian dan pembobotan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa penyeberangan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan. Peraturan tersebut merupakan regulasi yang mengatur standar pelayanan angkutan penyeberangan. Dengan diterapkan dan

terpenuhinya standar pelayanan minimal yang diharuskan maka kualitas pelayanan angkutan penyeberangan dapat terus ditingkatkan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah tersebut maka dapat dirumuskan beberapa masalah, antara lain:

1. Bagaimana kinerja dan pelayanan dermaga pada saat hari biasa dan pada saat libur hari raya/libur sekolah?
2. Penyebab kurang optimalnya kinerja dan pelayanan dermaga eksekutif pada saat libur panjang ataupun libur hari raya?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian dan pembobotan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP.005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kinerja dan pelayanan Dermaga Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Merak sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Dari masalah yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian yang akan dicapai antara lain:

1. Menganalisis kinerja dan pelayanan dermaga pada saat hari biasa dan pada saat libur hari raya/libur sekolah kepada pengguna jasa penyeberangan.
2. Menganalisis faktor-faktor penyebab kurang optimalnya kinerja dan pelayanan dermaga.
3. Menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa penyeberangan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, Nomor KP. 5062/AP005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dengan beberapa permasalahan tersebut, maka dibuat ruang lingkup untuk menghindari penyimpangan dari sasaran pembahasan yang akan diteliti. Ruang lingkup penelitian bertujuan agar penelitian ini berfokus terhadap permasalahan yang akan dikaji dan dapat dianalisis lebih dalam sehingga strategi pemecahan masalah dapat dikerjakan secara sistematis. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian ini adalah Dermaga Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Merak.
2. Penelitian ini mencakup kinerja Dermaga Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Merak.
3. Penelitian ini membahas kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Merak berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP. 5062/AP005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan.