

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Negara Indonesia merupakan negara yang mempunyai keadaan geografis yang terdiri dari kepulauan yang terletak di antara dua samudera dan dua benua yang luas. Dari keadaan demikianlah pengangkutan memegang peranan penting dalam dunia perdagangan antar pulau maupun internasional.

Dalam rangka pembangunan negara Indonesia masa kini dan masa yang akan datang, maka faktor pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Barang-barang harus diangkut dari suatu daerah ke daerah lainnya, agar barang itu dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia. Demikian pula orang seringkali bepergian, dari satu daerah ke daerah lainnya guna memenuhi kebutuhannya, seperti mencari pekerjaan, menjual atau membeli barang, berkunjung ataupun hanya pergi rekreasi sebagai turis.

Kebutuhan penduduk akan barang-barang antara pulau yang satu dengan pulau yang lain tentu bermacam-macam dan berbeda-beda demikian pula barang yang dihasilkannya. Oleh karena itu, untuk mendistribusikan dari pulau satu ke pulau yang lainnya diperlukan alat transportasi laut yang ekonomis yaitu kapal laut, dimana kapal laut mampu memindahkan orang maupun barang dalam jumlah besar.

Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut, pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Pengangkutan penumpang merupakan bagian penting dari bisnis transportasi laut, disamping pengangkutan kargo. Untuk itu pemerintah Indonesia telah menyiapkan berbagai armada laut yang terdiri dari kapal penumpang dan

kapal Ro-Ro yang tersebar di seluruh nusantara dengan trayek atau rute yang telah ditentukan dan siap melayani masyarakat Indonesia atas kebutuhan jasa transportasi laut.

Indonesia merupakan benua Maritim, memiliki keunikan tersendiri dalam sistem transportasi laut yaitu menggunakan armada kapal motor baja yang relatif modern dan kapal layar motor tradisional yang terbuat dari konstruksi kayu (pelayaran rakyat). Populasi dan peran nasional armada pelayaran rakyat masih sangat diperhitungkan dalam pengangkutan antar pulau dari berbagai komoditi/bahan pokok kebutuhan masyarakat, khususnya pada daerah-daerah yang relatif belum maju/terisolir atau daerah yang minim infrastruktur pelabuhannya, sehingga dapat berfungsi sebagai pengganti peran kapal motor nasional.

Kondisi kapal motor baja secara administratif dapat dikatakan relatif lumayan, karena kapal-kapal tersebut terregistrasi pada biro klasifikasi yang ditandai dengan kepemilikan kelas kapal. Namun dari segi teknik dan ekonomi, perlu dipertanyakan. Hal ini, disebabkan oleh umur armada kapal banyak yang berumur tua, sehingga dapat menimbulkan kerusakan-kerusakan yang tidak terduga, yang dapat mempengaruhi keselamatan kapal yaitu keadaan kapal yang memenuhi persyaratan material, konstruksi bangunan, permesinan, dan pelistrikan, stabilitas, tata susunan serta perlengkapan radio/elektronika kapal yang dibuktikan dengan sertifikat setelah dilakukan pemeriksaan dan pengujian.

Pada periode tahun 2002 berdasarkan data atas 30 kapal perintis yang beroperasi di KTI ditemukan bahwa 67% armada kapal perintis telah mencapai usia lebih dari 25 tahun. Untuk periode saat ini (2007) seandainya tidak diadakan peremajaan kapal, maka persentase armada perintis meningkat sekitar 90% berumur diatas 25 tahun, sebagaimana pada Tabel 1.1 berikut.

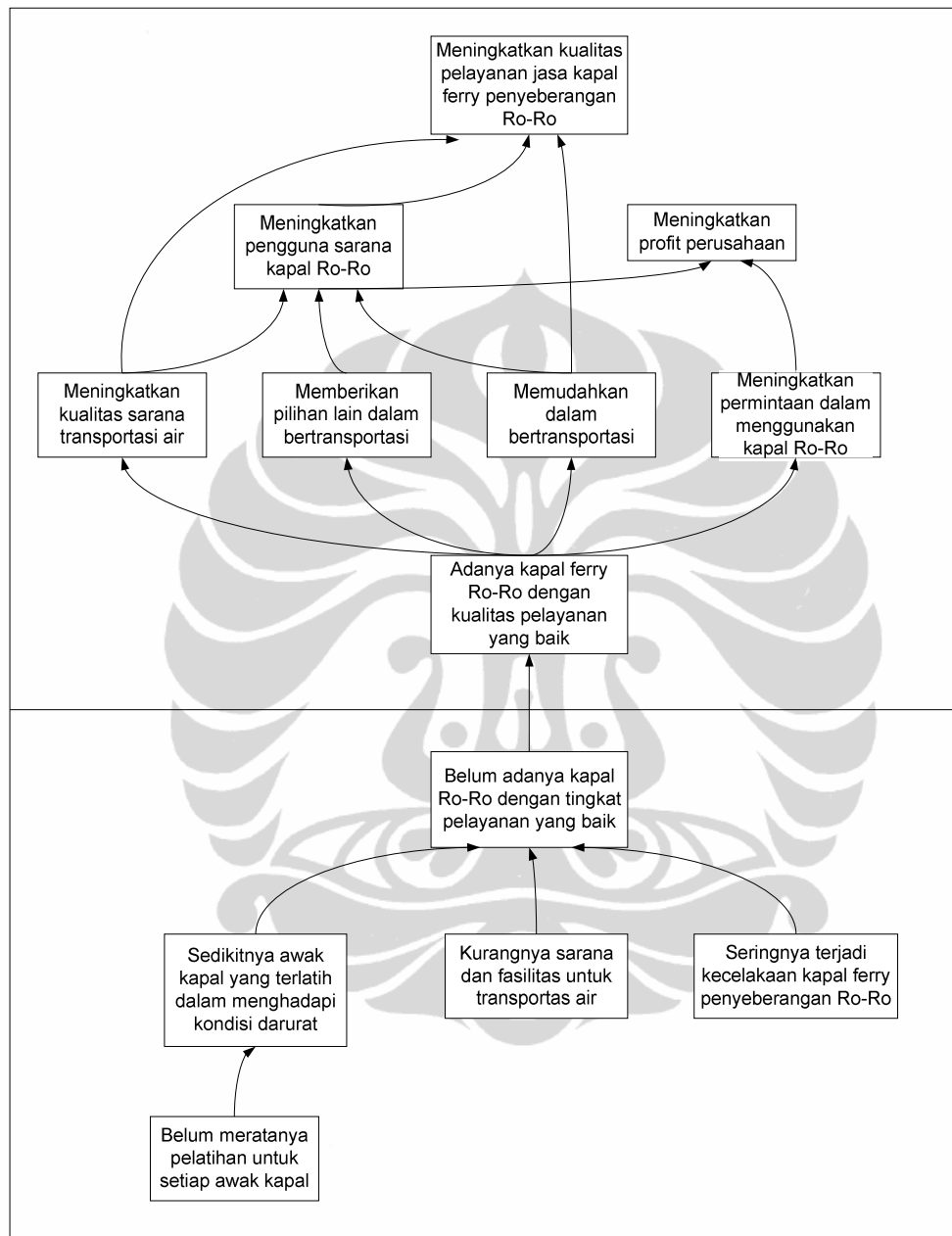
Tabel 1.1. Umur Kapal-kapal Perintis Tahun 1997 dan 2002

Umur Kapal (Tahun)	Tahun 1997		Tahun 2002	
	Jml Kapal	Persentase	Jml Kapal	Persentase
< 10	1	3,85	-	-
11 - 15	1	3,85	2	6,67
16 - 20	5	19,23	1	3,33
21 - 25	2	7,69	7	23,33
26 - 30	9	34,62	4	13,33
> 31	8	30,77	16	53,33
Jumlah	26	100	30	100

Kapal dengan kondisi yang secara teknis menurut ukuran ketentuan perundang-undangan dinyatakan layak-laut lebih dapat diharapkan menyeberangkan muatan (dan penumpang) dengan aman. Dari sudut perasuransian, kapal dengan kondisi prima akan diberikan nilai pertanggung yang besar dengan premi yang rendah. Sebaliknya kapal dengan kondisi kurang prima, premi yang tinggi dengan nilai pertanggung yang lebih rendah. Kapal dengan kondisi baik dapat lebih diharapkan berlayar tanpa hambatan selama dalam pelayaran. Berbeda dengan kapal yang kondisinya diragukan, maka kemungkinan mengalami kerusakan setiap saat di perjalanan. Hal ini berarti tambahan biaya eksploitasi yang disebabkan karena terjadinya *delay*.

Upaya untuk mempertahankan kondisi kapal pada taraf klasifikasi kelayakan kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran laut dari kapal, pengawasan pemuatan, kesehatan, dan kesejahteraan ABK, penumpang dan status hukum kapal untuk berlayar di perairan tertentu bukanlah suatu hal yang mudah, karena memerlukan pembiayaan modal yang besar. Apalagi, kondisi bisnis perusahaan pelayaran saat ini untuk mencapai *break even point* adalah sulit untuk dicapai. Disamping itu, usaha-usaha bisnis pelayaran juga memerlukan kerjasama dan bantuan penuh dari pihak galangan kapal, sedangkan kondisi galangan kapal pun saat ini juga dalam kelesuan sebagai industri penunjang pelayaran.

1.2 Diagram Keterkaitan Masalah



Gambar 1.1. Diagram Keterkaitan Masalah

1.3 Rumusan Permasalahan

Pemaparan pada latar belakang dan diagram keterkaitan di atas (Gambar 1.1), menunjukkan beberapa wilayah yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan seperti : tidak terpenuhinya kepuasan konsumen akibat kesenjangan

antara ekspektasi dan persepsi jasa yang disampaikan, dan belum adanya metode pengukuran yang tepat untuk mengetahui performansi kualitas jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro.

1.4 Tujuan Penelitian

Melihat permasalahan yang dialami kapal ferry penyeberangan Ro-Ro dan kebutuhan akan pemahaman mengenai kualitas pelayanan, maka ditetapkan tujuan penelitian :

1. Menemukan dimensi kualitas jasa yang sesuai dengan persepsi pelanggan terhadap performansi kapal ferry penyeberangan Ro-Ro.
2. Menemukan gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro.
3. Memperoleh prioritas faktor yang perlu diperbaiki dan diperhatikan diantara faktor performansi kapal ferry penyeberangan Ro-Ro.
4. Melakukan analisa faktor terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap performansi kapal ferry penyeberangan Ro-Ro.

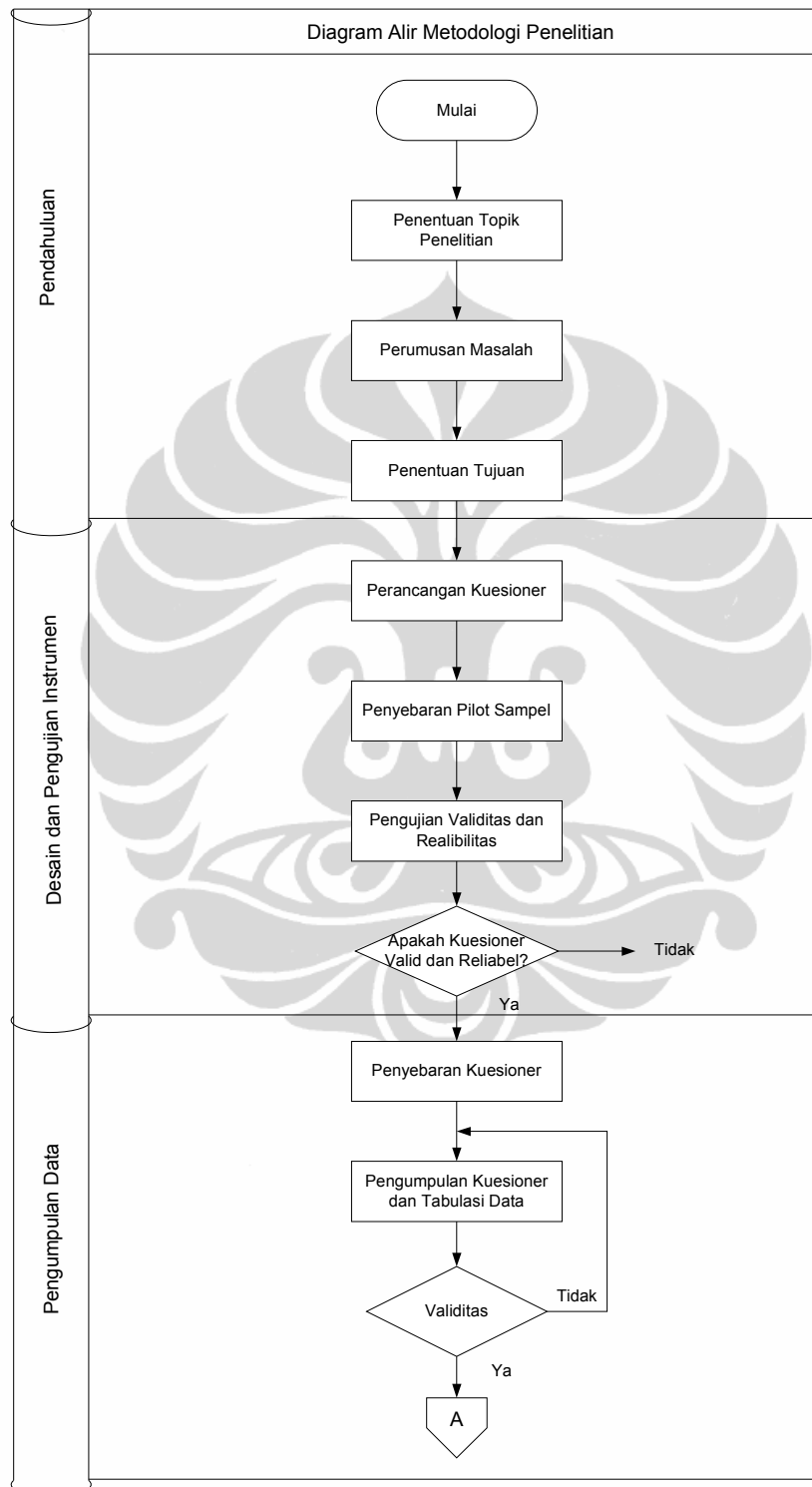
1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka ditetapkan batasan-batasan sebagai berikut :

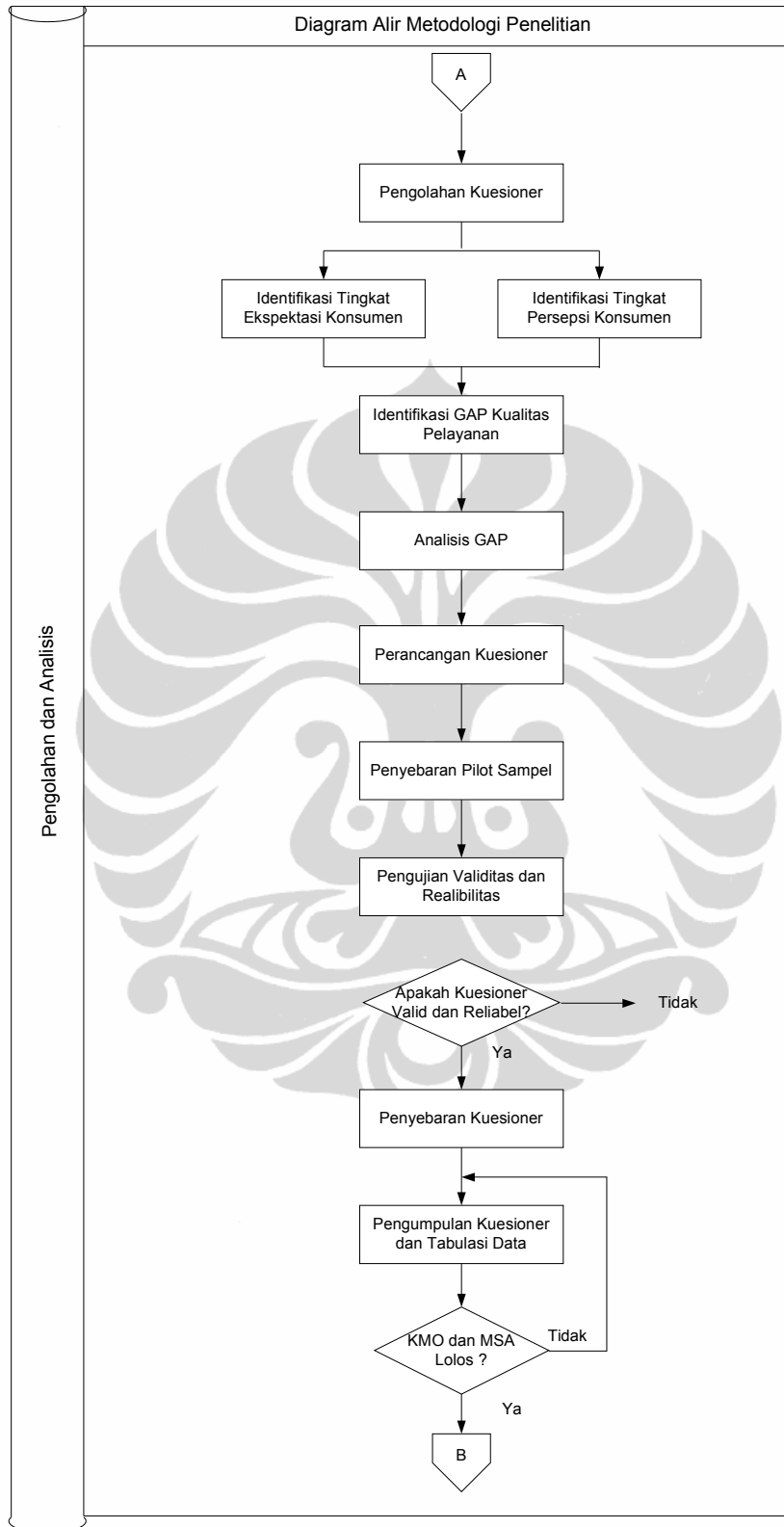
1. Objek penelitian ini adalah kapal ferry penyeberangan Ro-Ro (*Roll On/Roll Off*).
2. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data berasal dari analisis GAP dan analisa faktor.
3. Analis Statistik yang digunakan dikalkulasi dengan menggunakan *software* SPSS v.17.0 dan MS. Excel Windows 7.
4. Responden pada penelitian ini ditujukan kepada awak kapal dan penumpang kapal ferry penyeberangan Ro-Ro dengan rute Merak-Bakauhuni dan Pekanbaru (Perawang/Siak) – Tanjung Buton.

1.6 Metodologi Penelitian

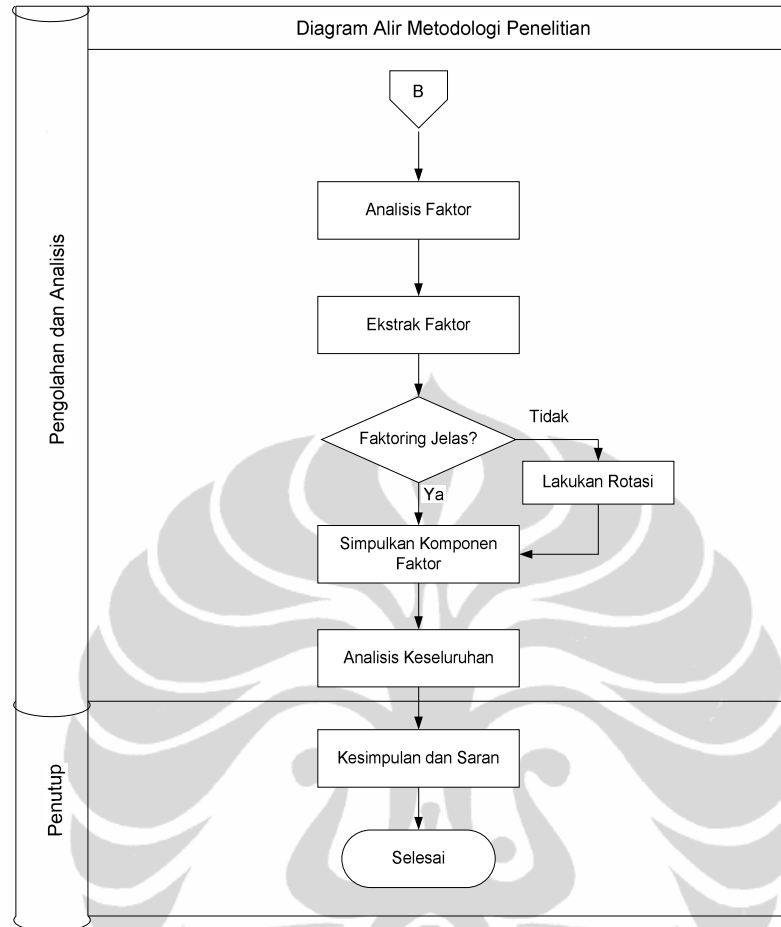
1.6.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian



Gambar 1.2. Diagram Alir Metodologi Penelitian



Gambar 1.2. Diagram Alir Metodologi Penelitian (Lanjutan)



Gambar 1.2. Diagram Alir Metodologi Penelitian (Lanjutan)

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisi tentang rincian setiap bab dalam laporan tugas akhir ini untuk mendapatkan gambaran keseluruhan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang permasalahan yang dijelaskan secara garis besar didalam diagram keterkaitan masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, metode penelitian secara garis besar dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup teori-teori, baik teori dasar maupun teori penunjang yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai pedoman atau landasan konseptual dalam pemecahan masalah. Teori-teori ini diambil dari berbagai sumber literatur dan buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, kemudian dilakukan pengolahan terhadap data-data yang telah dikumpulkan, analisa serta pembahasan mengenai penjelasan yang lebih rinci tentang metodologi penelitian yang sebelumnya telah diterangkan pada tahapan pendahuluan.

BAB IV ANALISA DATA

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil pengolahan data. Selain itu, untuk memperkuat wilayah yang harus diperhatikan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, maka dilakukan analisis faktor untuk menentukan prioritas dimensi dalam memperbaiki kualitas jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab terakhir ini adalah kesimpulan dari penelitian, dimana merupakan interpretasi terhadap hasil dari penelitian ini dan disertai usulan yang bisa digunakan untuk bahan wacana penelitian selanjutnya dan masukan bagi bidang industri yang terkait.