

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah pulau terbesar di dunia dengan total 17.504 pulau yang membentang dari Sabang hingga Merauke. Kondisi geografis yang tersebar luas ini membuat keterhubungan antarwilayah menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi daerah-daerah yang terpisah oleh lautan. Aksesibilitas menjadi kunci dalam mendukung mobilitas penduduk, kelancaran distribusi barang, hingga pemerataan pembangunan di seluruh pelosok nusantara. Oleh karena itu, dibutuhkan moda transportasi yang mampu menjangkau wilayah-wilayah terpencil dengan efisien dan andal, sekaligus dapat menampung kebutuhan logistik dan pergerakan manusia dalam skala besar. . Melihat kondisi tersebut, transportasi laut hadir sebagai salah satu solusi utama yang mampu menjawab tantangan geografis tersebut. Transportasi laut adalah moda transportasi di mana jalur perairan digunakan untuk pengangkutan orang dan barang melalui jalur air menggunakan kapal atau alat transportasi air lain yang bertenaga angin, mekanik, atau energi lainnya (Jinca & Yamin, 2011). Keunggulan transportasi laut terletak pada daya jangkau yang luas serta kapasitas angkutnya yang besar, menjadikannya pilihan utama bagi banyak wilayah kepulauan di Indonesia yang belum terlayani oleh transportasi darat maupun udara.

Dalam konteks geografis Indonesia sebagai negara kepulauan, peranan transportasi laut menjadi sangat vital dalam menjaga keterhubungan antar wilayah. Banyak pulau di Indonesia yang sulit dijangkau oleh transportasi darat

maupun udara, sehingga transportasi laut menjadi satu-satunya sarana penghubung yang andal. Moda ini memungkinkan mobilitas penduduk dari satu pulau ke pulau lainnya untuk keperluan sosial, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Aspek penting lainnya adalah peran transportasi laut dalam distribusi barang, termasuk kebutuhan pokok dan hasil produksi, yang turut mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta menjaga stabilitas harga antar wilayah (Putra, 2020). Kapasitas angkut yang besar serta efisiensi biaya menjadikan transportasi laut sebagai tulang punggung logistik nasional. Moda transportasi laut juga memainkan peranan penting dalam mendukung program pemerintah seperti tol laut, yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas nasional dan mengurangi kesenjangan pembangunan regional (Amin & Jufrin, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa transportasi laut memiliki peranan yang tidak hanya terbatas pada aspek mobilitas, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam memperkuat integrasi wilayah dan mendorong pemerataan pembangunan di seluruh Indonesia.

Pulau Bawean adalah salah satu daerah yang sangat bergantung pada transportasi laut. Pulau Bawean berada di antara 112°33'00" hingga 112°43'55" Bujur Timur dan 5°42'49" hingga 5°51'00" Lintang Selatan. Sekitar 84.308 orang tinggal di Pulau Bawean, dan kebanyakan orang adalah suku Bawean. Pulau Bawean memiliki luas 197,42 km² dan terletak di Laut Jawa, sekitar 120 km atau 80 mil sebelah utara Pulau Jawa. Pulau ini termasuk dalam wilayah administratif Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur, dan memiliki dua kecamatan: Sangkapura dan Tambak (Dispendukcapil, 2024).

Salah satu moda transportasi utama yang menghubungkan Pulau Bawean dengan Gresik di Pulau Jawa adalah Kapal Cepat Express Bahari. Kapal Cepat

Express Bahari ini merupakan kapal milik PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur. Kapal ini telah beroperasi di rute Bawean - Gresik selama lebih dari 18 tahun. Dengan kecepatan rata-rata 18-20 knot, Kapal Cepat Express Bahari membutuhkan waktu tempuh sekitar 4-5 jam yang mana kapal ini menawarkan waktu tempuh yang lebih cepat dibandingkan kapal lainnya, sehingga penumpang dapat menghemat waktu perjalanan. Terdapat dua kelas bagi penumpang, yaitu: Kelas Eksekutif dengan tarif Rp.200.000 dan Kelas VIP dengan tarif Rp.250.000. Kapal ini dilengkapi dengan beragam fasilitas untuk menunjang kenyamanan penumpang, antara lain tempat duduk yang nyaman, pendingin udara, layanan hiburan seperti televisi atau sistem audio untuk mengisi waktu selama perjalanan, serta perlengkapan keselamatan dan asuransi baik untuk penumpang maupun barang (PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur, 2019).

Alasan yang mendasari dalam melakukan penelitian ini disebabkan Kapal Cepat Express Bahari sebagai jasa transportasi penyeberangan antar pulau harus mengutamakan pelayanan kepada konsumen atau penumpang dengan memenuhi standar. Namun, masih saja ditemukan keresahan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi laut yang digunakan. Pelayanan penumpang sesuai standar yaitu yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Terdapat 5 indikator standar pelayanan penumpang kapal antara lain keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan (Fathullah, 2021).

Kapal cepat merupakan salah satu moda transportasi utama yang berperan penting dalam menghubungkan Bawean dengan Gresik, baik untuk kebutuhan

mobilitas penduduk, distribusi barang, maupun aktivitas ekonomi lainnya. Dalam praktiknya, tarif yang diberlakukan harus mencerminkan keseimbangan antara biaya operasional, daya beli masyarakat, serta kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan penumpang menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan transportasi laut. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menilai kesesuaian antara tarif yang diberlakukan dengan kualitas layanan yang disediakan, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Kapal Cepat Express Bahari pada rute Bawean - Gresik.

Dalam penelitian ini, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis kepuasan penumpang berdasarkan kinerja pelayanan kapal, sementara metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) diterapkan untuk menilai kelayakan tarif. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengevaluasi layanan Kapal Cepat Express Bahari secara komprehensif, baik dari kinerja pelayanan maupun keseimbangan antara tarif dan kepuasan yang diterima oleh penumpang. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi kepuasan penumpang, sehingga dapat mengidentifikasi faktor yang perlu ditingkatkan. Sementara itu, metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) membantu mengevaluasi keseimbangan antara tarif yang ditetapkan dengan daya beli serta kesediaan membayar penumpang. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas transportasi laut yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil ini juga akan memastikan bahwa tarif yang diberlakukan mencerminkan keseimbangan antara keuntungan operator, daya beli

masyarakat, dan biaya operasional. Dengan mengkaji pelayanan, kepuasan, dan tarif secara menyeluruh, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi penumpang jasa transportasi laut, tetapi juga bagi pihak operator dan regulator dalam upaya meningkatkan kualitas layanan serta menciptakan sistem transportasi yang lebih baik di rute Bawean - Gresik.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seperti apa karakteristik penumpang Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean - Gresik?
2. Berapa nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean - Gresik menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)?
3. Berapa nilai tarif yang layak diterapkan kepada penumpang Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean - Gresik menggunakan metode ATP (*Ability To Pay*) dan WTP (*Willingness To Pay*)?
4. Seperti apa strategi meningkatkan kinerja pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik berdasarkan hasil evaluasi tarif dan kepuasan penumpang agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan penumpang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui karakteristik penumpang Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean - Gresik.
2. Mengetahui nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan

Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean - Gresik menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

3. Mengetahui nilai tarif yang layak diterapkan kepada penumpang Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean - Gresik menggunakan metode ATP (*Ability To Pay*) dan WTP (*Willingness To Pay*).
4. Menyusun strategi peningkatan kinerja pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik berdasarkan hasil evaluasi tarif dan kepuasan penumpang agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan penumpang.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan - batasan penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini menganalisis kepuasan penumpang Kapal Cepat Express Bahari berdasarkan kinerja pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Penelitian difokuskan pada evaluasi kesesuaian tarif kapal cepat berdasarkan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP), tanpa menghitung Biaya Operasional Kendaraan (BOK).
3. Penelitian ini hanya membahas rute Kapal Cepat Express Bahari dari Bawean ke Gresik, dan tidak mencakup rute atau layanan lain yang mungkin disediakan oleh perusahaan yang sama.
4. Informasi mengenai kinerja pelayanan yang ditinjau dari aspek kelayakan tarif dan kepuasan penumpang diperoleh dengan menggunakan metode survei dan kuisioner. Instrumen ini diberikan kepada penumpang baik ketika perjalanan berlangsung maupun setelah mereka menyelesaikan perjalanan dengan Kapal Cepat Express Bahari.

5. Strategi peningkatan layanan disusun berdasarkan evaluasi kepuasan penumpang, kelayakan tarif, serta berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan proses menimba ilmu guna lebih kritis dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan karya tulis, serta menambah pengalaman maupun pengetahuan.

2. Bagi peneliti lain

Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu peneliti lain melakukan penelitian lebih lanjut tentang subjek serupa.

3. Bagi Pemerintah Daerah

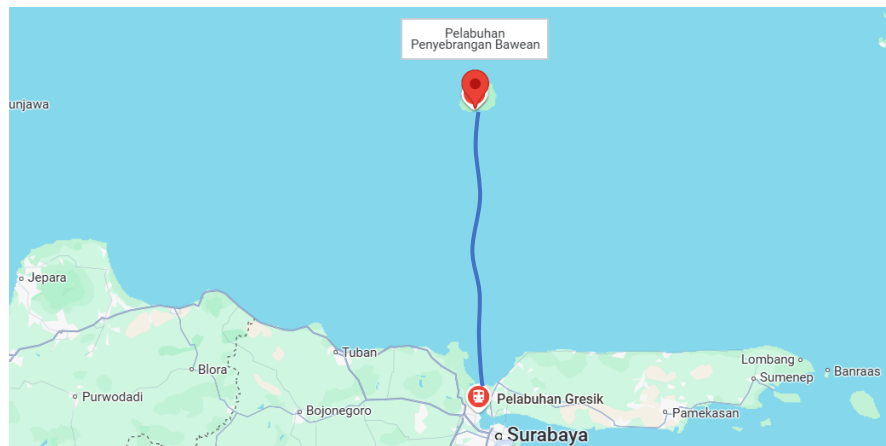
Menyediakan data bagi pemerintah atau regulator untuk merumuskan kebijakan keselamatan, tarif, dan standar layanan demi keberlanjutan transportasi publik.

4. Bagi ekonomi lokal

Meningkatkan efisiensi transportasi laut di daerah Gresik dan Bawean, sehingga mendukung perkembangan ekonomi lokal dengan memperlancar mobilitas barang dan penumpang.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sepanjang rute Kapal Cepat Express Bahari yang menghubungkan Pulau Bawean dan Gresik, sebagaimana ditampilkan pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Rute Kapal Cepat Express Bahari Bawean-Gresik

Sumber : *Google Earth*