

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelabuhan Merak yang berada di provinsi Banten merupakan pelabuhan penyebrangan penumpang antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera yang dipisahkan oleh selat Sunda (Asmara et al., n.d.). Sebagai salah satu pelabuhan penyebrangan penumpang tersibuk di Indonesia, perusahaan penyedia jasa di pelabuhan Merak memiliki kewajiban untuk memberikan layanan terbaik secara fasilitas dan infrastruktur kepada penumpang saat berada di pelabuhan berupa terminal pelabuhan. Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah regulasi yang menetapkan persyaratan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh layanan publik tertentu, termasuk terminal pelabuhan (Wardani et al., 2024). Standar pelayanan yang baik bagi penumpang angkutan laut dapat dinilai dari keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan oleh penumpang saat berada di kawasan terminal (Pemerintah Indonesia, 2019). Terminal pelabuhan merupakan fasilitas pelabuhan yang terdiri dari kolam sandar, tempat penumpukan, tempat naik turun penumpang dan tempat menunggu penumpang (Pemerintah Indonesia, 2015). Pelabuhan Merak memiliki 2 terminal yaitu terminal reguler dan terminal eksekutif. Penelitian ini berfokus pada terminal eksekutif dikarenakan fasilitas infrastruktur terminalnya lebih memadai dan lebih bisa dieksplorasi.

Pembangunan terminal eksekutif Merak Banten dilakukan pada bulan Mei tahun 2017, sebagai tanda pembangunan maka diadakan proses peletakan batu pertama yang dilakukan oleh Menteri BUMN Rini Soemarno dan Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi. Pembangunan ini merupakan sebuah proyek kerjasama antara PT Patra Jasa, PT ASDP (Persero) dan PT PP (Persero) dengan dana sebesar Rp 222,86 miliar dan akan dibangun di lahan seluas 41.805 meter persegi (Wijaya, 2017). Pembangunan terminal eksekutif ini didasari oleh salah satu usaha peningkatan pelayanan kepada penumpang pengguna jasa penyebrangan pelabuhan Merak, selain itu pembangunan terminal eksekutif ini akan dirancang lebih mewah dan diharapkan dapat membuat penumpang nyaman dan memberikan pengalaman baru saat berada di terminal (Portal, 2017).

Infrastruktur terminal eksekutif pelabuhan merak berbentuk mall yang dinamai dengan mall sosoro, sosoro merupakan rumah besar adat baduy dan banten dimana sosoro merupakan bagian utama rumah yang berfungsi untuk bersantai dan bermusyawarah. Terminal eksekutif sosoro diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia yaitu Ir. H. Joko Widodo pada 8 maret 2019 yang memiliki fasilitas seperti hotel, gerai *minimarket* dan *restaurant* (Febrian, 2024).

Perusahaan penyedia jasa di pelabuhan merak yaitu PT ASDP terus meningkatkan Infrastruktur yang ada di terminal eksekutif, menurut media massa resmi PT ASDP peningkatan fasilitas infrastruktur berupa *access bridge* sebagai jembatan penghubung antara terminal terpadu merak dengan terminal eksekutif bagi pejalan kaki. Peningkatan fasilitas inipun menjadi salah satu alasan kenaikan tarif bagi penumpang eksekutif, kenaikan tarif tersebut sebesar 8,72% (Muhamad, 2024).

Shelvy Arifin selaku sekretaris PT ASDP mengatakan bahwa kenaikan tarif merupakan konsekuensi dari keamanan dan kenyamanan penumpang (Iqbal, 2024). Selain itu, PT ASDP berharap dengan adanya peningkatan infrastruktur ini penumpang dapat merasakan layanan yang prima dan *experience* yang lebih (2023). Harapan yang disampaikan oleh PT ASDP memerlukan perspektif penumpang untuk mengetahui apakah harapan tersebut tercapai atau tidak.

Terminal eksekutif merak yang baru beroperasi selama 5 tahun sudah memiliki peminat penumpang cukup banyak dikarenakan kecepatan jarak tempuh dan fasilitas kapal yang lebih memadai. Namun ketersediaan kapal yang terbatas dikarenakan terminal eksekutif hanya ada 1 dermaga yaitu di dermaga 6 mengakibatkan penumpukan penumpang di area terminal eksekutif. Maka dari itu pihak ASDP memberikan fasilitas yang lebih dibandingkan reguler mengenai fasilitas infrastruktur yang tersedia. Fasilitas infrastruktur yang tersedia membutuhkan perspektif penumpang sebagai tolak ukur apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan harga dan waktu tunggu penumpang selama berada di terminal eksekutif merak-banten.

Sebagai penyedia jasa pelabuhan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menerapkan standar pelayanan

minimum yang memiliki indikator keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan lalu dibutuhkanlah perspektif penumpang untuk menilai apakah penerapan mengenai standar pelayanan minimum tersebut dilakukan dengan baik atau tidak oleh penyedia jasa karena pada peneliti sebelumnya hasil yang ditemukan bahwa dalam indikator keamanan pelayanan penumpang mendapatkan nilai terendah (Cahyadi et al., 2023). Perspektif penumpang merupakan sudut pandang penumpang terhadap pelayanan yang telah diberikan yang didasari oleh pengalaman. Hasil dari penelitian perspektif penumpang nantinya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dan bahan pertimbangan bagi penumpang lainnya yang ingin menggunakan jasa layanan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif Pelabuhan Merak-Banten?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perspektif penumpang terhadap kualitas fasilitas infrastruktur yang ada di terminal eksekutif pelabuhan merak

1.4. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr) Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
 - b. Penelitian bermanfaat secara teoritis yaitu melalui materi yang disampaikan dan hasilnya dapat menjadi tambahan referensi untuk peneliti di masa depan
2. Manfaat secara praktis
 - a. Bagi Perusahaan Pelayanan
Dapat menjadi tambahan referensi untuk meningkatkan kinerja pelayanan di terminal eksekutif pelabuhan merak
 - b. Bagi peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat lulus perkuliahan di Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

