

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang dikenal sebagai Negara bahari di dunia, dimana Sebagian besar wilayah Indonesia merupakan perairan. Secara geografis Indonesia merupakan negara dengan luas lautan yang lebih besar dari daratan. Hal ini bisa terlihat dengan garis pantai di setiap pulau di Indonesia yang mencapai 81.290.km lebih menjadikan Indonesia menduduki urutan kedua setelah Kanada sebagai negara yang mempunyai garis pantai terpanjang di dunia. (Kementerian ESDM RI - Site, 2018). Dengan antusiasme inilah yang menjadikan potensi besar untuk mendorong perekonomian bangsa Indonesia. Salah satunya adalah bagian pariwisata.

Kalimantan Timur merupakan daerah tujuan wisata di Indonesia, memiliki potensi budaya dan pariwisata yang tak kalah menariknya dengan tujuan wisata lain di Indonesia. Hampir 90% objek wisata yang ada disediakan oleh alam Kalimantan, dan 10 % lainnya adalah objek wisata buatan untuk mendukung kepariwisataan di daerah ini. (Website Portal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, 2016).

Salah satunya adalah kabupaten Berau, Kabupaten Berau memiliki beberapa obyek pariwisata salah satunya adalah Pulau Derawan yang sudah terkenal hingga ke mancanegara dengan keindahan bawah lautnya. Untaian kepulauan indah itu ada Derawan, Sangalaki, Semama, dan Kakaban. (Pariwisata Kabupaten Berau – Kalimantan Timur-Berau Batiwakkal, 2019). Untuk berkunjung ke pulau tersebut dibutuhkan sebuah alat Transportasi.

Di era globalisasi, transportasi di Indonesia menjalankan peran yang sangat penting sebagai sarana penghubung sebagai pusat dari kota satu ke kota yang lain, Apalagi mampu menghubungkan satu negara ke negara yang lain. Transportasi juga dapat menopang perekonomian dalam negara dengan memudahkan transfer teknologi, ilmu pengetahuan maupun perdagangan.(library.binus.ac.id)

Transportasi Air atau angkutan penyeberangan menjadi salah satu alternatif transportasi yang mempertemukan antara pulau di Indonesia, dengan harga tiket yang relatif terjangkau di kalangan masyarakat serta menjadikan hal penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Oleh sebab itu transportasi harus memiliki kenyamanan bagi para penumpang serta ekonomis yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terhadap berbagai kalangan masyarakat.

Menurut Kotler (2012), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dimiliki oleh pihak lain tersebut. Demikian juga pelayanan menjadi fungsi pemerintah sebagai wujud pengabdian terhadap masyarakat. Ada beberapa syarat yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan yaitu tempat yang nyaman dan memadai dalam memberikan sebuah pelayanan, dan tersedianya sumber daya manusia.

Dermaga Wisata Sanggam adalah salah satu tempat yang melayani dibidang jasa pada bagian penyeberangan yang menggunakan transportasi air berupa *speed boat*. Dalam penyelenggaraan angkutan, dibawah naungan ASDP Dinas Perhubungan, Dermaga sanggam menjalankan fungsi sebagai regulator yang bertujuan agar pada saat dermaga beroperasi aktivitas pun menjadi lancar.

Di Dermaga Sanggam aktivitas penyeberangan dapat dikatakan cukup tinggi akan tetapi terkadang ditemukan hal-hal yang kurang menguntungkan bagi penumpang seperti jam keberangkatan penumpang menuju lokasi tujuan tidak tepat, terkadang berangkatnya bisa lebih awal atau juga bisa lebih lambat. Berdasarkan fenomena yang terjadi, ini bisa mengakibatkan para penumpang menjadi tidak puas. Atas kejadian fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasan para penumpang yang dikhawatirkan terjadinya penurunan rasa kepercayaan terkait dengan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh para pengelola atau staf dermaga tersebut. Oleh karenanya fenomena ketidaktepatan jadwal tidak bisa dijadikan tolak ukur untuk mengetahui berkualitas atau tidaknya sebuah pelayanan tetapi harus diukur berdasarkan variabel-variabel tertentu untuk bisa mengetahui berkualitas atau tidaknya sebuah pelayanan jasa. Selain hal tersebut, peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian di Dermaga Wisata Sanggam dikarenakan belum ada penelitian yang dilakukan oleh para mahasiswa sebelumnya,

Berdasarkan terjadinya fenomena yang telah dijelaskan maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah peneliti paparkan maka peneliti akan membuat rumusan masalah yang bertujuan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian. Adapun rumusan masalah yang dimaksud yakni “Bagaimana kualitas pelayanan jasa di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka penelitian ini dibatasi oleh:

1. Penelitian ini dilakukan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb yang beramatkan di jalan Jl. Pangeran Diguna, Kec. Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur.
2. Objek penelitian ini dilakukan pada Faktor Kualitas Pelayanan Jasa.
3. Penelitian ini berlaku untuk para penumpang yang ada di Dermaga Wisata Sanggam.
4. Jenis Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan jasa yang ada di Dermaga Wisata Sanggam.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang akan diperoleh melalui penelitian baik bagi akademik maupun praktisi yaitu:

1.5.1 Manfaat Akademik

Dengan adanya penelitian ini, mampu menjadi sebuah referensi bagi mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa.

1.5.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Dermaga Wisata Sanggam

Dengan adanya penelitian ini maka Dermaga Wisata sanggam mampu mengevaluasi apa saja kekurangan dari pelayanan di dermaga tersebut.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui kualitas pelayanan jasa di Dermaga Wisata Sanggam.