

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.058 pulau. Yang secara geografis terletak diantara benua Asia dan Australia, serta diapit oleh Samudera Pasifik dan Samudera Hindia.

Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Barat dengan posisi geografis terpisahkan dari Pulau Sumatera oleh laut, yaitu dengan batas sebelah Utara adalah Selat Siberut, sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Hindia, sebelah Timur berbatasan dengan Selat Mentawai, serta sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Hindia.

Kabupaten Kepulauan Mentawai terdiri atas gugusan pulau-pulau yakni Siberut, Sipora, Pagai Utara, Pagai Selatan dan 95 pulau kecil lainnya sesuai dengan UU RI no 27 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil. Pada tahun 2012 ini secara geografis dan administratif, Kabupaten Kepulauan Mentawai terdiri atas 10 kecamatan, 43 desa dan 266 dusun.

Transportasi air/laut merupakan alat transportasi baik dan efektif untuk daerah-daerah yang banyak dialiri air seperti sungai, danau maupun laut. Dalam hal ini juga perlu dilakukan penataan sistem transportasi air/laut yang terpadu, mengingat di Kabupaten Kepulauan Mentawai masih sangat bergantung pada transportasi air ini sebagai mobilitas dalam menjalankan kegiatan sosial dan lain-lain.

Ada beberapa jenis kapal penumpang yang melayani rute Padang – Kepulauan Mentawai ataupun sebaliknya. Salah satunya adalah MV Mentawai Fast. Sementara itu berdasarkan informasi yang berhasil dihimpun dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kepulauan Mentawai menunjukkan jumlah penumpang yang naik - turun di pelabuhan laut Kabupaten Kepulauan Mentawai mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2011 yaitu, sebanyak 100.706 orang atau naik 3,31% (tahun 2011 : 97.483 orang). Total penumpang yang naik dari pelabuhan laut Kabupaten Kepulauan Mentawai pada tahun 2012 ada sebanyak 55.056 orang (tahun 2011 : 55.487 orang), sedangkan total penumpang yang turun ke pelabuhan laut Kabupaten Kepulauan Mentawai pada tahun 2012 ada sebanyak 45.701 orang (tahun 2011 : 41.996 orang). Frekuensi terbanyak dari total penumpang yang naik turun ini terdapat di Kecamatan Sipora Utara yaitu di Pelabuhan Tuapejat mengingat kecamatan ini merupakan lokasi dari ibukota kabupaten.

Usaha peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa transportasi laut ke/dari Kabupaten Kepulauan Mentawai, Sumatera Barat perlu dilakukan. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang rute tersebut, untuk itu perlu dilakukan studi persepsi penumpang terhadap layanan suatu kapal, agar terciptanya angkutan penyeberangan yang aman dan nyaman. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan MV Mentawai Fast.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan semakin tingginya pengguna dan kebutuhan transportasi kapal serta pentingnya nilai-nilai kepuasan terhadap tingkat pelayanan. Maka penelitian ini memandang adanya permasalahan mengenai kepuasan yang dihadapi setiap penyedia jasa. Dengan kondisi tersebut dan berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan MV Mentawai Fast.
2. Atribut kualitas jasa apa saja yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan MV Mentawai Fast.
3. Sarana-prasarana apa saja yang perlu ditambah atau diperbaiki untuk meningkatkan atribut kualitas jasa tersebut.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada MV Mentawai Fast untuk menilai dan meningkatkan pelayanan MV Mentawai Fast.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat pelayanan MV Mentawai Fast.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi penyedia layanan jasa dalam membuat kebijakan yang menyangkut tentang kualitas pelayanan.

## **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini permasalahan dibatasi pada :

- Responden adalah pengguna jasa MV Mentawai Fast.

- Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Data yang digunakan tahun 2014

