

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Kondisi wilayah perbatasan memiliki arti yang sangat penting bagi sebuah negara karena mencerminkan harga diri bangsa di mata internasional terlebih bagi negara yang berbatasan langsung. Kawasan perbatasan adalah garis utama membatasi interaksi antar negara. Wilayah perbatasan menjadi pintu gerbang bagi terjadinya perlintasan orang dan barang. Pendirian PLBN Motamasin tidak terlepas dari dinamika hubungan bilateral antara Indonesia dan Timor Leste. Setelah kemerdekaan Timor Leste pada tahun 2002, perbatasan antara kedua negara menjadi lebih jelas dan memerlukan pengelolaan yang lebih baik untuk memastikan keamanan dan kerjasama yang efektif. PLBN Motamasin didirikan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung berbagai aktivitas lintas batas.

Oleh karena itu kawasan perbatasan menjadi pintu gerbang, dibangunlah Pos Lintas Batas Negara (PLBN) secara terpadu yang dimaksud mencakup pelayanan bidang keimigrasian, bea cukai, kekarantinaan serta keamanan oleh Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Polisi Republik Indonesia (POLRI). Pelayanan itu terjadi di dalam satu kawasan utama perbatasan. Kehadiran PLBN menjadi penting dan strategis dalam upaya menjaga kedaulatan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

BNPP sebagai pengelola wilayah perbatasan juga bertindak sebagai pengelola PLBN yang ada di wilayah kecamatan, sebagai tanda perbatasan darat dengan negara tetangga. Maka dari itu, tugas PLBN ialah merujuk pada deskripsi tugas BNPP, yakni memfasilitasi dan mengkoordinasikan pelaksana tugas dan fungsi semua instans/unsur penyelenggara pelayanan lintas batas negara, yakni Bea cukai, imigrasi dan karantina (CIQ).

Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Motamasin adalah salah satu dari beberapa pos lintas batas di Indonesia yang berfungsi sebagai pintu gerbang perbatasan antara Indonesia dan Timor Leste. PLBN ini terletak di wilayah Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memperkuat pengawasan dan pengelolaan wilayah perbatasan, PLBN Motamasin memiliki peran strategis dalam aspek keamanan, ekonomi, dan sosial budaya. Upaya untuk menjaga keberadaan perbatasan ini menjadi menarik karena menyangkut begitu banyak aspek, salah satunya adalah aspek ekonomi.

Wilayah perbatasan, meski sering terisolasi dengan minim sarana dan akses, memiliki potensi ekonomi yang besar. Pasar, sebagai pusat kegiatan ekonomi, berperan penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Pasar Motamasin, yang terletak di perbatasan Indonesia-Timor Leste, adalah contoh pasar yang dibangun oleh pemerintah dengan fasilitas seperti toko, los, dan tenda yang dikelola oleh pedagang kecil dan menengah. Pasar ini menjadi pusat aktivitas ekonomi, dengan transaksi yang tinggi setiap hari pasar, yakni Senin dari pukul 07.00 hingga 11.00 WIT.

Saat ini, Pasar Motamasin memiliki 85 pedagang, dengan lebih dari 100 pendaftar online. Kepala Pengelola PLBN Motamasin, Reynold Uran, menyatakan bahwa jika antusiasme masyarakat tinggi, pasar harian akan dipertimbangkan. Namun, saat ini hanya petugas dari Timor Leste yang diperbolehkan masuk ke Indonesia untuk berkunjung ke pasar, karena masalah visa bagi masyarakat umum.

Informasi yang diperoleh peneliti dari wawancara dengan Bapak Ido, Sekretaris Pengelola Pasar, menunjukkan bahwa pasar perbatasan RI-Timor Leste mengalami fluktuasi tahunan. Pasar perbatasan Motamasin, khususnya, menghadapi kekurangan pedagang, namun dalam pengelolaannya tidak mengalami banyak kendala. Meskipun demikian, jumlah pedagang di pasar Motamasin telah menurun hingga 60% seiring waktu. Pasar ini mengalami penurunan baik dalam hal jumlah pedagang maupun pembeli. Sarana dan prasarana yang tersedia saat ini meliputi warung, los, dan tenda yang menyediakan barang-barang konsumsi sehari-hari. Pengelola pasar perlu memperbaiki standar pengelolaan agar lebih baik.

Berdasarkan observasi sebelumnya, pasar perbatasan Motamasin belum dikelola secara optimal. Untuk mendukung hasil wawancara tersebut, berikut disajikan gambar kondisi pasar perbatasan Motamasin yang menunjukkan keramaian pengunjung.



Gambar I.1

Pasar Perbatasan Motamasin

Sumber: Pasar Perbatasan Motamasin dimasa ramai 2022



Gambar I.2

Pasar Perbatasan Motamasin

Sumber: Pasar Perbatasan Motamasin dimasa sepi 2024

Gambar tersebut menunjukkan bahwa meskipun penataan luar pasar Motamasin tampak bagus dan menarik, penataan di bagian dalam pasar kurang rapi dan terkesan sembarangan. Mengingat jumlah pedagang dan pembeli yang masih sedikit, pemerintah daerah seharusnya menyediakan fasilitas yang lengkap

dan memadai. Hal ini penting karena para pedagang sudah memenuhi kewajiban mereka dengan membayar retribusi daerah.

Beda dengan Export dalam Negeri ke timor leste Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Motamasin di Kabupaten Malaka, Nusa Tenggara Timur (NTT) melaporkan, kenaikan realisasi ekspor pada tahun 2023 yang mampu menembus nilai Rp2.722.031.097.120. Catatan ekspor yang dibukukan PLBN Motamasin pada tahun 2023 ini, melonjak dari tahun 2022 sebesar Rp118.354.151.311.

Produk-produk yang mampu mendongkrak ekspor adalah sembilan bahan pokok, air mineral, bahan bangunan, perlengkapan otomotif, barang-barang elektronik, perabotan rumah tangga, obat untuk pertanian, mesin pertanian, makanan ringan, minuman ringan, drum plastik, rak kaca, kosmetik, pakaian dan kendaraan bekas. Kepala PLBN Motamasin, Reynold Uran mengungkapkan bahwa, tingginya permintaan Timor Leste akan produk, barang-barang dari Indonesia harus menjadi daya tarik bagi pelaku usaha Indonesia dalam meningkatkan aktivitas ekspor.

Selain itu PLBN juga mencatat pelintas yang dari gerbang keberangkatan ke gerbang kedatangan perbatasan PLBN Motamasin pada bulan Januari- Mei 2024 yaitu sebesar 13,068. Berikut data jumlah penintas perbatasan PLBN Motamasin pad bulan Januati-Mei 2024:

Tabel I.1
Jumlah Pelintas PLBN Motamasin
Bulan Januari- Mei 2024

Bulan	Dari Indonesia			Dari Timor Leste			Total Keseluruhan
	Laki-laki	Perempuan	Total	Laki-laki	Perempuan	Total	
Januari	898	769	1,667	949	899	1,848	3,515
Februari	647	475	1,122	530	559	1,089	2,211
Maret	616	718	1,334	689	586	1,275	2,609
April	508	814	1,322	614	723	1,337	2,659
Mei-	562	655	1,217	669	569	1,238	2,455
Total	3,231	3,431	6,662	3,451	3,336	6,787	13,449

Sumber: <https://bnpp.go.id/plbn/plbn-motamasin>

Namun, pasar Motamasin menghadapi beberapa masalah utama. Pertama, penataan pasar yang tidak teratur menyebabkan para pedagang menjual barang dagangan mereka di lokasi yang sembarangan, dan fasilitas yang ada juga sangat kurang memadai. Gedung pasar tidak terawat dengan plafon yang banyak rusak, serta toilet umum yang ada sudah tidak layak pakai dan tidak terawat. Akibatnya, pengunjung pasar lebih memilih untuk menggunakan toilet milik warga sekitar pasar. Selain itu, fasilitas parkir umum juga perlu ditingkatkan agar sebanding dengan retribusi yang dibayar oleh pengunjung setiap minggu.

Kedua, pengamatan menunjukkan bahwa banyak pedagang kaki lima yang melanggar peraturan dengan berjualan di tempat umum karena tidak memiliki lokasi tetap di pasar Motamasin. Hal ini membuat pasar menjadi tidak teratur. Mengingat banyaknya kekurangan yang ada, perlu ada pembenahan dari Dinas Pengelolaan Pasar Motamasin untuk meningkatkan daya saing pasar dengan pusat perbelanjaan modern saat ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengevaluasi bagaimana tata kelola pasar perbatasan Motamasin di Kabupaten Malaka, dengan

pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengatur dan mengelola pasar agar pasar ini bermanfaat bagi masyarakat dan negara dapat memperoleh retribusi dari pengelolaannya.

Pasar perbatasan Motamasin menghadapi beberapa tantangan terkait regulasi dan aksesibilitas bagi penduduk setempat, khususnya yang berasal dari Timor Leste. Salah satu masalah utama adalah persyaratan bagi warga Timor Leste yang ingin berbelanja di pasar tersebut harus menggunakan paspor. Aksesibilitas Kemudahan atau kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses pasar perbatasan. Kendala Administratif, Hambatan yang disebabkan oleh persyaratan administratif atau dokumen dan apabila warga Timor Leste berbelanja sebanyak 5kg akan dikenakan pajak. Semoga kedepan lebih dimudahkan Akses untuk proses lebih mudah bagi warga yang ingin berbelanja di pasar perbatasan.

Kemudian, kendaraan khusus seperti bus yang seharusnya disediakan untuk mengangkut para pelintas dari batas Timor Leste ke batas Indonesia juga belum tersedia. Para pelintas terpaksa harus menempuh perjalanan jauh dengan berjalan kaki, yang tentunya menimbulkan ketidaknyamanan dan kelelahan.

Perlunya perhatian dan tindakan mendesak terhadap kondisi sarana dan prasarana di perbatasan menjadi sebuah urgensi yang tidak dapat diabaikan Dengan memperhatikan keluhan-keluhan ini, perbaikan dan peningkatan pada berbagai aspek sarana dan prasarana di PLBN Motamasin menjadi semakin penting untuk meningkatkan pengalaman dan keamanan para pelintas yang menggunakan fasilitas tersebut. Dengan memperkuat keamanan secara

menyeluruh, PLBN Motamasin dapat menjadi tempat yang lebih aman dan dapat diandalkan bagi para pelintas yang menggunakan fasilitas tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang dan puas yang muncul ketika seseorang menggunakan barang atau jasa dan menerima pelayanan yang baik. Kepuasan Konsumen merupakan evaluasi setelah pembelian, dan jika pelanggan merasa puas, mereka cenderung menjadi loyal terhadap merek tersebut. Oleh karena itu, Kepuasan Konsumen sangat penting bagi perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan dari suatu merek umumnya akan terus membeli dan menggunakan produk tersebut secara berkelanjutan.

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan dalam wawancara dengan karyawan PLBN Motamasin menyoroti urgensi perbaikan dan peningkatan pada berbagai aspek sarana dan prasarana di perbatasan. Pasar di PLBN Motamasin seharusnya menjadi pusat aktivitas ekonomi yang mendorong pertumbuhan usaha kecil dan menengah. Namun, kondisi gedung yang kurang terawat menunjukkan kurangnya pemeliharaan dari pihak terkait. Hal ini dapat mencakup kebersihan, fasilitas sanitasi, pencahayaan, hingga struktur bangunan yang mungkin mengalami kerusakan. Jika dibiarkan, hal ini dapat mengurangi minat pelanggan untuk berbelanja dan menurunkan potensi ekonomi di wilayah perbatasan.

Selain itu, sistem administrasi atau regulasi yang terlalu rumit dapat menghambat aktivitas perdagangan di pasar. Misalnya, proses perizinan yang berbelit, pembatasan tertentu yang tidak fleksibel, atau kurangnya sosialisasi mengenai prosedur berbelanja. Akibatnya, pelanggan merasa tidak nyaman dan

enggan untuk kembali berbelanja, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan omzet pedagang lokal. Tidak hanya itu, fasilitas transportasi yang tidak memadai juga menghambat mobilitas para pelintas, baik untuk keperluan perdagangan maupun perjalanan umum. Tanpa kendaraan khusus, pelintas mungkin kesulitan membawa barang dalam jumlah besar atau mengalami keterbatasan akses menuju dan dari PLBN. Hal ini tidak hanya memperlambat arus perdagangan, tetapi juga dapat mengurangi minat pengunjung untuk datang ke wilayah tersebut, menghambat pertumbuhan ekonomi perbatasan.

Masalah-masalah di atas secara langsung berkontribusi terhadap lambatnya pertumbuhan ekonomi di kawasan perbatasan. Pasar yang tidak menarik bagi pembeli, sistem yang menyulitkan, serta minimnya akses transportasi membuat kesempatan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat terhambat. Jika tidak segera diatasi, kondisi ini dapat memperparah tingkat kemiskinan di sekitar perbatasan, yang seharusnya menjadi pusat aktivitas ekonomi yang dinamis. Oleh karena itu, diperlukan langkah konkret dari pihak pengelola PLBN dan pemerintah daerah untuk segera melakukan perbaikan infrastruktur, menyederhanakan sistem administrasi, serta menyediakan fasilitas transportasi yang memadai demi mendukung pertumbuhan ekonomi di kawasan perbatasan.

Berikut merupakan data keluhan masyarakat terhadap pelayanan jasa Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Motamasin Nusa Tenggara Timur



Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat terhadap Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Motamasin Nusa Tenggara Timur

Sumber: https://maps.app.goo.gl/KniCfNF6qSctB7tN9?g_st=ic

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis tertarik mengambil judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA POS LINTAS BATAS NEGARA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PASAR MOTAMASIN DI PERBATASAN REPUBLIK INDONESIA - REPUBLIK DEMOKRSI TIMOR LESTE"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama terkait kualitas pelayanan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Motamasin dan dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Motamasin, di antaranya:

1. Jumlah pedagang di Pasar Motamasin mengalami penurunan hingga 60% dalam beberapa tahun terakhir, yang juga diikuti oleh terbatasnya jumlah

pembeli, terutama dari Timor Leste. Persyaratan visa dan kebijakan administrasi yang membatasi akses warga Timor Leste menjadi faktor utama dalam berkurangnya transaksi ekonomi di pasar ini.

2. Infrastruktur dan fasilitas di PLBN Motamasin masih kurang optimal dalam mendukung aktivitas perdagangan lintas batas, sementara pelayanan terkait imigrasi, bea cukai, dan karantina (CIQ) masih dianggap kurang responsif dan efisien. Selain itu, keluhan pelanggan terkait kebersihan, kenyamanan, dan keteraturan layanan di PLBN turut memengaruhi pengalaman pengguna.
3. Fasilitas pasar yang kurang memadai, seperti bangunan yang tidak terawat, toilet umum yang tidak layak pakai, serta minimnya fasilitas parkir, menjadi hambatan dalam meningkatkan aktivitas pasar. Selain itu, penataan pasar yang tidak teratur menciptakan kesan semrawut, sehingga mengurangi kenyamanan bagi pedagang maupun pembeli.
4. Persyaratan administratif bagi warga Timor Leste yang ingin berbelanja di Pasar Motamasin, seperti kewajiban memiliki paspor dan pajak atas barang belanja tertentu, masih menjadi kendala utama. Selain itu, tidak tersedianya kendaraan khusus bagi pelintas dari Timor Leste ke Indonesia menyebabkan mereka harus berjalan kaki dengan jarak yang cukup jauh, sehingga mengurangi minat kunjungan ke pasar.
5. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, kecepatan proses administrasi, dan kelengkapan fasilitas memengaruhi Kepuasan Konsumen di PLBN Motamasin. Kurangnya inisiatif dalam

meningkatkan pengalaman pelanggan di pasar dan PLBN menyebabkan rendahnya loyalitas pelanggan serta penurunan aktivitas ekonomi di kawasan perbatasan.

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai Berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Pos Lintas Batas Negara Motamasin-Nusa Tenggara Timur?
2. Bagaimana Kepuasan Konsumen pada Pos Lintas Batas Negara Motamasin-Nusa Tenggara Timur?
3. Berapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pos Lintas Batas Negara Motamasin-Nusa Tenggara Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Pos Lintas Batas Negara Motamasin-Nusa Tenggara Timur
2. Untuk mengetahui Kepuasan Konsumen pada Pos Lintas Batas Negara Motamasin-Nusa Tenggara

3. Untuk mengetahui besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pos Lintas Batas Negara Motamasin-Nusa Tenggara Timur

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu Administrasi dan menambah kajian ilmu Administrasi bisnis bidang Manajemen Pemasaran mengenai kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, serta memberikan wawasan baru dalam memahami dinamika bisnis dan praktiknya yang terus berkembang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pos Lintas Batas Negara Motamasin-Nusa Tenggara Timur mengenai kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar Penulisan skripsi ini lebih sistematis dan terarah maka peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari rangkuman teori mengenai Sumber Daya Manusiaa, Manajemen Pelayanan Publik, Pengawasan, dan Kepuasan Konsumen, penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka pemikiran

BAB III: METODELOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari Objek yang dijadikan bbahan penelitian, hasil penelitian, pengolahan data menggunakan metode Service Quality dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak yang bersangkutan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PLBN Motamasin yang berlokasi di Timor-Leste, Jl. Lintas Batas Malaka, Alas Sel., Kobalima Tim., Kab. Malaka, Nusa Tenggara Tim.

1.7.2 Waktu Penelitian

Tabel I.2
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2024							2025
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Februari
1	Penelitian Pendahuluan								
2	Konsultasi dan Bimbingan								
3	Penyusunan Rencana Penelitian								
4	Seminar Usulan Penelitian								
5	Perbaikan Materi BAB I - BAB III								
6	Pengumpulan Data								
7	Pengolahan dan Analisis Data								
8	Konsultasi dan Bimbingan								

No	Kegiatan	2024							2025
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Februari
9	Penyusunan laporan Penelitian/ Skripsi								
10	Sidang Skripsi								

