SKRIPSI

ANALISA KEPUASAN PELAYANAN DAN KELAYAKAN ANGKUTAN KAPAL LAUT

(STUDI KASUS : PELABUHAN LEMBAR, LOMBOK BARAT - PELABUHAN PADANGBAI, BALI)

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi

Pada program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I

Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Mataram

DISUSUN OLEH :

IMAM TEGUH PUTRA

41511A0025

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2020

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISA KEPUASAN PELAYANAN DAN KELAYAKAN ANGKUTAN KAPAL LAUT (STUDI KASUS : PELABUHAN LEMBAR, LOMBOK BARAT – PELABUHAN PADANGBAI, BALI)

Disusun Oleh:

IMAM TEGUH PUTRA
41511A0025

Mataram, 10 Agustus 2020

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Ir. Isfanari, ST., MT	**Ir. Agus Partono, MT**
NIDN. 0830086701	**NIDN. 0809085901**

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 0824017501

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

ANALISA KEPUASAN PELAYANAN DAN KELAYAKAN ANGKUTAN KAPAL LAUT

(STUDI KASUS : PELABUHAN LEMBAR, LOMBOK BARAT - PELABUHAN PADANGBAI, BALI)

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : IMAM TEGUH PUTRA
NIM : 41511A0025

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada hari : Kamis, 14 Agustus 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Ir. Isfanari, ST.,MT _____
2. Penguji II : Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT _____
3. Penguji III : Dr. Heni Pujiastuti, ST.,MT _____

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 082401750

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "*Analisa Kepuasan Pelayanan Dan Kelayakan Angkutan Kapal Laut (Studi Kasus : Pelabuhan Lembar, Lombok Barat - Pelabuhan Padangbai, Bali)*" adalah benar merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat atau disebut plagiatisme.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tugas akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis dalam sumbernya secara jelas dan disebut dalam daftar pustaka.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidak benaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 07 Agustus 2020

Pembuat pernyataan

METERAI TEMPEL

6000

IMAM TEGUH PUTRA

NIM : 41511A0025

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMAM TEGUH PUTRA
NIM : 415110025
Tempat/Tgl Lahir : Air Suning, 11 Februari 1995
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : 087765952918
Jenis Penelitian : ☑ Skripsi ☐ KTI ☐ .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ***tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta*** atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisa Kepuasan Pelayanan dan Kelayakan angkutan kapal Laut (Studi Kasus : Pelabuhan Lembar, Lombok Barat - Pelabuhan Padangbai, Bali).

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : _____

Penulis

METERAI TEMPEL 6000

IMAM TEGUH PUTRA
NIM. 415110025

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMAM TEGUH PUTRA
NIM : 415 11 A0025
Tempat/Tgl Lahir : Air Suning, 11 Februari 1995
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : 087765952918
Judul Penelitian : -

Analisa Kepuasan Pelayanan dan kelayakan Angkutan kapal Laut (Studi Kasus : Pelabuhan Lembar, Lombok Barat - Pelabuhan Padangbai, Bali).

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 32 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya ***bersedia menerima sanksi*** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : _____

Penulis

METERAI TEMPEL 87D69AHF594579430 6000 ENAM RIBU RUPIAH

IMAM TEGUH PUTRA
NIM. 415 11 A0025

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Hari ini harus lebih bari daripada hari kemaren, agar kamu mejadi orang yang beruntung”

“Apabila hari ini sama dengan hari kemaren maka rugilah kamu”

Dan apabila hari ini lebih buruk daripada hari kemaren maka celakalah kamu”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Asy-syarh : 5)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku tercinta
  Orang tua (Ayahanda Safruddin dan Ibunda Zubaedah) yang tanpa dukungan dan doa, kasih sayang, dan semangatnya selama ini penulis tidak akan pernah bisa sampai sejauh ini
- Dosen Pembimbing Skripsi
  Bapak Isfanari, ST.,MT dan Bapak Ir. Agus Partono, MT yang telah memberikan arahan, dukungan, dan dengan sabar membimbing serta memotivasi penulis selama penelitian hingga penyelesaian skripsi ini
- Dosen Pembimbing Akademik
  Ibu Titik Wahyuningsih, ST.,MT yang telah memberikan pengarahan dan memantau perkembangan terkait perkuliahan setiap semester
- Saudaraku
  Elli Susilawati, Laila Hasanah, Leni Martalina dan Miftahul yang selalu selalu memberikan dorongan dan semangat agar penulis cepat meyelsaikan skripsi ini
- Orang terkasih
  Auliya Safitri, S. Biotek yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu menyelesaikan skripsi ini
- Temanku
  Semua teman seperjuangan angkatan 2015 serta kakak tingkat dan adik tingkat yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini
- Terimakasih untuk Fakultas Teknik tecinta yang telah banyak memberikan pelajaran hidup selama perkuliahan dan kampusku tecinta Universitas Muhammadiyah Mataram

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhana Hu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya dan tidak luput pula Penulis Menghaturkan sholawat serta salam atas junjungan kita Baginda Rasul Muhammad SAW. Berkat Rahmat dan nikmat kesehatan yang dilimpahkan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **" Analisa Kepuasan Pelayanan dan Kelayakan Angkutan Kapal Laut (Studi Kasus Pelabuhan Lembar, Lombok Barat – Padangbai, Bali)".** Penelitian ini menghasilkan keutamaan dalam kepuasan pengguna jasa kapal laut. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Program Studi Rekayasa Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhana Hu Wa Ta'ala dengan segala Rahmat dan Karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini serta Nabi Besar Muhammad SAW sebagai suru tauladan bagi seluruh umat
2. Dr. Eng, M Islamy Rusyda, ST.,T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram dan Sekaligus Sebagai Penguji Ujian Skripsi yang Telah Memberikan Kritik Serta Saran Untuk Menambah Pengetahuan Bagi Penulis
3. Titik Wahyuningsih, ST.,MT, selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram

4. Isfanari, ST.,MT, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, dukungan, dan dengan sabar membimbing serta memotivasi penulis selama penelitian hingga penyelesaian skripsi ini
5. Ir. Agus Partono, MT, yang telah memberikan arahan, dukungan, dan dengan sabar membimbing serta memotivasi penulis selama penelitian hingga penyelesaian skripsi ini
6. Dr. Heni Pujiastuti, ST.,MT sebagai Dosen Penguji Ujian Skripsi yang Telah Memberikan Arahan dalam Pengerjaan Skripsi
7. Orang tua (Ayahanda Sarafuddin dan ibunda Zubaedah) yang tanpa dukungan dan doa, kasih sayang, serta doa yang tiada henti dan semangatnya selama ini penulis tidak akan pernah bisa sampai sejauh ini
8. Saudara-saudara tecintaku Elli, Laila, Leni dan adik saya Miftahul yang telah memberikan dukungan serta motivasi yang tiada henti
9. Auliya Safitri yang selalu menemani saat pengerjaan skripsi ini, serta memberikan masukan, dukungan dan doa hingga penyelesaian skripsi ini
10. Dosen dan staff akademik yang selalu membantu memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat meunjang dalam penyelesaian skripsi ini
11. Kepada pihak ASDP, yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data
12. Rekan-rekan mahasiswa keluarga besar rekayasa sipil khusus angkatan 2015 dan untuk semua angkatan terimakasih kawan-kawan atas motivasi, bantuan dan dukungannya dengan semangat juang yang tak terputus asa selama masa perkuliahan (terkhusus Abdul Hanan dan Bq Deviani Megawati)
13. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, saran, dan partisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah subhanahu wa ta'ala.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun demikian telah memberikan manfaat bagi Penulis. Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan semua pihak yang memerlukan.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Mataram, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Hal

JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME vi
MOTTO vii
LEMBAR PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR TABEL xx
DAFTAR LAMPIRAN xxvi
ABSTRAK xxvii
ABSTRACT xxviii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitrian 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI
2.1 Tinjauan Pustaka 6
2.2 Landasan Teori 7
2.3 Sarana dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut 8
2.3.1 Pelabuhan 8
2.3.2 Dermaga 12
2.3.3 Kapal 14
2.3.4 Kapal Ferry 15

2.4 Kualitas Pelayanan.....16
2.5 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut 18
2.6 Standar Pelayanan Angkutan Laut.....19
2.7 Kuesioner (*Quetionnaires Methods*) 22
2.8 Pengumpulan Sampel 22
2.9 Uji Validitas.....23
2.10 Uji Reabilitas 24
2.11 Metode *Checklist* 25
2.12 Analisis *Random Purposive Sampling*.....26
2.13 Analisis *Metode Importance Perforance Analysis* (IPA) 26
2.14 Analisis Tingkat Kesesuaian (TKI) 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Umum 30
3.2 Lokasi Penelitian 31
3.3 Survei..... 32
3.4 Pengambilan Data..... 32
3.5 Analisa Data..... 33
3.6 Tahapan Penelitian..... 34

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....35
4.2 Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa 37
4.2.1 Data Karakteristik Responden 37
4.2.2 Uji Validitas.....67
4.2.3 Uji Reabilitas 71
4.2.4 Analisis dan Pembahasan Jawaban Responden.....73
4.2.4.1 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 74
4.2.4.2 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....78
4.2.4.3Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 84
4.2.4.4 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan 89

4.2.4.5Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan 94
4.2.4.6 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan 99
4.2.5 *Importance and Performance Analysis* (IPA) 108
4.2.6 Diagram Kartesius 120
4.3 Metode Ceklis 143
4.3.1 Layanan Keselamatan 143
4.3.2 Layanan Keamanan dan Ketertiban 144
4.3.3 Layanan Kenyamanan 144
4.3.4 Layanan Kemudahan/Keterjangkauan 145
4.3.5 Layanan Kesetaraan 145
4.3.6 Layanan Secara Keseluruhan Hasil Ceklis 146

BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 147
5.2 Saran 147

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis *Quay/Wharf* 13
Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis *Jetty/Pier* 13
Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis *Dolphin/Trestle* 13
Gambar 2.4 Dimensi Kapal.....15
Gambar 2.5 Diagram Kartesius.....26
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian Pelabuhan Lembar (Lombok Barat) 31
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Pelabuhan Padangbai (Bali) 31
Gambar 3.3 Bagan Alur Penelitian 34
Gambar 4.1 Tampak Atas Rute Perjalanan Lembar – Padangbai 35
Gambar 4.2 Tampak Atas Pelabuhan Lembar, Lombok Barat 36
Gambar 4.3 Tampak Atas Pelabuhan Padangbai, Bali 36
Gambar 4.4 Persentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Munic III.....37
Gambar 4.5 Persentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Citra Nusantara 38
Gambar 4.6 Persentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Sindu Tritama 39
Gambar 4.7 Persentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Masagena 40
Gambar 4.8 Persentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin Keseluruhan ...41
Gambar 4.9 Persentase Responden Survei Menurut Usia KMP. Munic III.....42
Gambar 4.10 Persentase Responden Survei Menurut Usia
KMP. Citra Nusantara.....43
Gambar 4.11 Persentase Responden Survei Menurut Usia
KMP. Sindu Tritama.....44
Gambar 4.12 Persentase Responden Survei Menurut Usia KMP. Masagena.....45
Gambar 4.13 Persentase Responden Survei Menurut Usia Keseluruhan 46
Gambar 4.14 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan
KMP. Munic III 47
Gambar 4.15 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan

KMP. Citra Nusantara.....48
Gambar 4.16 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan
KMP. Sindu Tritama.....49
Gambar 4.17 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan
KMP. Masagena.....50
Gambar 4.18 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan Keseluruhan.....51
Gambar 4.19 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan
KMP. Munic III 52
Gambar 4.20 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan
KMP. Citra Nusantara.....53
Gambar 4.21 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan
KMP. Sindu Tritama.....54
Gambar 4.22 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan
KMP. Masagena.....55
Gambar 4.23 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan Keseluruhan.....56
Gambar 4.24 Persentase Responden Survei Menurut Banyaknya Perjalanan
KMP. Munic III 57
Gambar 4.25 Persentase Responden Survei Menurut Banyaknya Perjalanan
KMP. Citra Nusantara.....58
Gambar 4.26 Persentase Responden Survei Menurut Banyaknya Perjalanan
KMP. Sindu Tritama.....59
Gambar 4.27 Persentase Responden Survei Menurut Banyaknya Perjalanan
KMP. Masagena.....60
Gambar 4.28 Persentase Responden Survei Menurut Banyaknya Perjalanan
Keseluruhan 61
Gambar 4.29 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan
KMP. Munic III 62
Gambar 4.30 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan
KMP. Citra Nusantara.....63
Gambar 4.31 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan
KMP. Sindu Tritama.....64
Gambar 4.32 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan

KMP. Masagena.....65
Gambar 4.33 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan Keseluruhan 66
Gambar 4.34 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
KMP. Munic III 74
Gambar 4.35 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
KMP. Citra Nusantara.....75
Gambar 4.36 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
KMP. Sindu Tritama.....76
Gambar 4.37 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
KMP. Masagena.....77
Gambar 4.38 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Keseluruhan 78
Gambar 4.39 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia
KMP. Munic III 79
Gambar 4.40 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia
KMP. Citra Nusantara.....80
Gambar 4.41 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia
KMP. Sindu Tritama.....81
Gambar 4.42 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia
KMP. Masagena.....82
Gambar 4.43 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia Keseluruhan.....83
Gambar 4.44 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan
KMP. Munic III 84
Gambar 4.45 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan
KMP. Citra Nusantara.....85
Gambar 4.46 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan
KMP. Sindu Tritama.....86
Gambar 4.47 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan
KMP. Masagena.....87
Gambar 4.48 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan
Keseluruhan 88
Gambar 4.49 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan

KMP. Munic III 89
Gambar 4.50 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan
KMP. Citra Nusantara.....90
Gambar 4.51 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan
KMP. Sindu Tritama.....91
Gambar 4.52 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan
KMP. Masagena.....92
Gambar 4.53 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan
Keseluruhan 93
Gambar 4.54 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan
KMP. Munic III 94
Gambar 4.55 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan
KMP. Citra Nusantara.....95
Gambar 4.56 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan
KMP. Sindu Tritama.....96
Gambar 4.57 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan
KMP. Masagena.....97
Gambar 4.58 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan
Keseluruhan 98
Gambar 4.59 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan
KMP. Munic III 99
Gambar 4.60 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan
KMP. Citra Nusantara.....100
Gambar 4.61 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan
KMP. Sindu Tritama.....101
Gambar 4.62 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan
KMP. Masagena.....102
Gambar 4.63 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan
Keseluruhan 103
Gambar 4.64 Hubungan Karakteristik Jawaban Responden dengan Tingkat
Kepuasan KMP. Munic III.....104
Gambar 4.65 Hubungan Karakteristik Jawaban Responden dengan Tingkat

Kepuasan KMP. Citra Nusantara 105
Gambar 4.66 Hubungan Karakteristik Jawaban Responden dengan Tingkat Kepuasan KMP. Sindu Tritama 106
Gambar 4.67 Hubungan Karakteristik Jawaban Responden dengan Tingkat Kepuasan KMP. Masagena 107
Gambar 4.68 Hubungan Karakteristik Jawaban Responden dengan Tingkat Kepuasan Keseluruhan 108
Gambar 4.69 Diagram Kartesius *Importance and Performance analysis* (IPA) KMP. Munic III 121
Gambar 4.70 Diagram Kartesius *Importance and Performance analysis* (IPA) KMP. Citra Nusantara.....123
Gambar 4.71 Diagram Kartesius *Importance and Performance analysis* (IPA) KMP. Sindu Tritama.....125
Gambar 4.72 Diagram Kartesius *Importance and Performance analysis* (IPA) KMP. Masagena.....127
Gambar 4.73 Diagram Kartesius *Importance and Performance analysis* (IPA) Keseluruhan 129
Gambar 4.74 Diagram Penilaian Pelayanan Keselamatan Menggunakan Transportasi Kapal Laut.....143
Gambar 4.75 Diagram Penilaian Pelayanan Keamanan dan Ketetiban Menggunakan Transportasi Kapal Laut.....144
Gambar 4.76 Diagram Penilaian Pelayanan Kenyamanan Menggunakan Transportasi Kapal Laut.....144
Gambar 4.77 Diagram Penilaian Pelayanan Kemudahan Menggunakan Transportasi Kapal Laut.....145
Gambar 4.78 Diagram Penilaian Pelayanan Kesetaraan Menggunakan Transportasi Kapal Laut.....145
Gambar 4.79 Diagram Penilaian Pelayanan Keseluruhan Hasil Ceklis Menggunakan Transportasi Kapal Laut.....146

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut 19
Tabel 4.1 Persentase Responde Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Munic III 37
Tabel 4.2 Persentase Responde Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Citra Nusantara 38
Tabel 4.3 Persentase Responde Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Sindu Tritama 39
Tabel 4.4 Persentase Responde Survei Menurut Jenis Kelamin
KMP. Masagena 40
Tabel 4.5 Persentase Responde Survei Menurut Jenis Kelamin Keseluruhan.....41
Tabel 4.6 Persentase Responde Survei Menurut Usia KMP. Munic III 42
Tabel 4.7 Persentase Responde Survei Menurut Usia
KMP. Citra Nusantara 43
Tabel 4.8 Persentase Responde Survei Menurut Usia
KMP. Sindu Tritama 44
Tabel 4.9 Persentase Responden Survei Menurut Usia KMP. Masagena.....45
Tabel 4.10 Persentase Responden Survei Menurut Usia Keseluruhan 46
Tabel 4.11 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan
KMP. Munic III 47
Tabel 4.12 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan
KMP. Citra Nusantara 48
Tabel 4.13 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan
KMP. Sindu Tritama 49
Tabel 4.14 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan
KMP. Masagena 50
Tabel 4.15 Persentase Responden Survei Menurut Pendidikan Keseluruhan.....51

Tabel 4.16 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan
KMP. Munic III 52
Tabel 4.17 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan

KMP. Citra Nusantara 53
Tabel 4.18 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan
KMP. Sindu Tritama 54
Tabel 4.19 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan
KMP. Masagena 55
Tabel 4.20 Persentase Responden Survei Menurut Pekerjaan Keseluruhan.....56
Tabel 4.21 Persentase Responden Survei Menurut Jumlah Perjalanan
KMP. Munic III 57
Tabel 4.22 Persentase Responden Survei Menurut Jumlah Perjalanan
KMP. Citra Nusantara 58
Tabel 4.23 Persentase Responden Survei Menurut Jumlah Perjalanan
KMP. Sindu Tritama 59
Tabel 4.24 Persentase Responden Survei Menurut Jumlah Perjalanan
KMP. Masagena 60
Tabel 4.25 Persentase Responden Survei Menurut Jumlah Perjalanan
Keseluruhan.....61
Tabel 4.26 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan
KMP. Munic III 62
Tabel 4.27 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan
KMP. Citra Nusantara 63
Tabel 4.28 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan
KMP. Sindu Tritama 64
Tabel 4.29 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan
KMP. Masagena 65
Tabel 4.30 Persentase Responden Survei Menurut Pendapatan Keseluruhan 66
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Validitas Pertanyaan Dimensi pada Tingkat Kepuasan
Terhadap Kualitas Pelayanan KMP. Munic III 67
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Validitas Pertanyaan Dimensi pada Tingkat Kepuasan
Terhadap Kualitas Pelayanan KMP. Citra Nusantara 68
Tabel 4.33 Hasil Pengujian Validitas Pertanyaan Dimensi pada Tingkat Kepuasan
Terhadap Kualitas Pelayanan KMP. Sindu Tritama 69
Tabel 4.34 Hasil Pengujian Validitas Pertanyaan Dimensi pada Tingkat Kepuasan

Terhadap Kualitas Pelayanan KMP. Masagena 70
Tabel 4.35 Hasil Pengujian Validitas Pertanyaan Dimensi pada Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Keseluruhan 71
Tabel 4.36 Hasil Pegujian Reabilitas Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja KMP. Munic III.....72
Tabel 4.37 Hasil Pegujian Reabilitas Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja KMP. Citra Nusantara.....72
Tabel 4.38 Hasil Pegujian Reabilitas Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja KMP. Sindu Tritama.....73
Tabel 4.39 Hasil Pegujian Reabilitas Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja KMP. Masagena.....73
Tabel 4.40 Hasil Pegujian Reabilitas Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja Keseluruhan.....73
Tabel 4.41 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin KMP. Munic III 74
Tabel 4.42 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin KMP. Citra Nusantara 75
Tabel 4.43 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin KMP. Sindu Tritama 76
Tabel 4.44 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin KMP. Masagena 77
Tabel 4.45 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Keseluruhan.....77
Tabel 4.46 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia KMP. Munic III 78
Tabel 4.47 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia KMP. Citra Nusantara 79
Tabel 4.48 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia KMP. Sindu Tritama 80
Tabel 4.49 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia KMP. Masagena 81
Tabel 4.50 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia Keseluruhan.....82

Tabel 4.51 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan KMP. Munic III 84
Tabel 4.52 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan KMP. Citra Nusantara 85
Tabel 4.53 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan KMP. Sindu Tritama 86
Tabel 4.54 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan KMP. Masagena 87
Tabel 4.55 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Keseluruhan 88
Tabel 4.56 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan KMP. Munic III 89
Tabel 4.57 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan KMP. Citra Nusantara 90
Tabel 4.58 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan KMP. Sindu Tritama 91
Tabel 4.59 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan KMP. Masagena 92
Tabel 4.60 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan Keseluruhan 93
Tabel 4.61 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan KMP. Munic III 94
Tabel 4.62 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan KMP. Citra Nusantara 95
Tabel 4.63 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan KMP. Sindu Tritama 96
Tabel 4.64 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan KMP. Masagena 97
Tabel 4.65 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan Keseluruhan 98
Tabel 4.66 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan KMP. Munic III 99

Tabel 4.67 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan KMP. Citra Nusantara 100
Tabel 4.68 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan KMP. Sindu Tritama 101
Tabel 4.69 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan KMP. Masagena 102
Tabel 4.70 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan Keseluruhan 103
Tabel 4.71 Rekap Tingkat Kepuasan Rata – Rata Berdasarkan Karakteristik KMP. Munic III 104
Tabel 4.72 Rekap Tingkat Kepuasan Rata – Rata Berdasarkan Karakteristik KMP. Citra Nusantara 105
Tabel 4.73 Rekap Tingkat Kepuasan Rata – Rata Berdasarkan Karakteristik KMP. Sindu Tritama 105
Tabel 4.74 Rekap Tingkat Kepuasan Rata – Rata Berdasarkan Karakteristik KMP. Masagena 106
Tabel 4.75 Rekap Tingkat Kepuasan Rata – Rata Berdasarkan Karakteristik Keseluruhan 107
Tabel 4.76 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Pelaksanaan / Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepuasan/ Kepentingan pada Pertanyaan Kualitas Pelayanan Konsumen Transportasi Laut KMP. Munic III.....109
Tabel 4.77 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Pelaksanaan / Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepuasan/ Kepentingan pada Pertanyaan Kualitas Pelayanan Konsumen Transportasi Laut KMP. Citra Nusantara 111
Tabel 4.78 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Pelaksanaan / Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepuasan/ Kepentingan pada Pertanyaan Kualitas Pelayanan Konsumen Transportasi Laut KMP. Sindu Tritama 113
Tabel 4.79 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Pelaksanaan / Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepuasan/ Kepentingan pada Pertanyaan Kualitas Pelayanan Konsumen Transportasi Laut KMP. Masagena 116
Tabel 4.80 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Pelaksanaan / Kinerja dan

Penilaian Tingkat Kepuasan/ Kepentingan pada Pertanyaan Kualitas Pelayanan Konsumen Transportasi Laut Keseluruhan.....118
Tabel 4.81 Pengelompokkan Berdasarkan Diagram Kartesius KMP. Munic III 121
Tabel 4.82 Pengelompokkan Berdasarkan Diagram Kartesius KMP. Citra Nusantara 123
Tabel 4.83 Pengelompokkan Berdasarkan Diagram Kartesius KMP. Sindu Tritama 125
Tabel 4.84 Pengelompokkan Berdasarkan Diagram Kartesius KMP. Masagena 127
Tabel 4.85 Pengelompokkan Berdasarkan Diagram Kartesius Keseluruhan.....129
Tabel 4.86 Hasil Analisa Diagram Kartesius KMP. Munic III.....131
Tabel 4.87 Hasil Analisa Diagram Kartesius KMP. Citra Nusantara 133
Tabel 4.88 Hasil Analisa Diagram Kartesius KMP. Sindu Tritama 136
Tabel 4.89 Hasil Analisa Diagram Kartesius KMP. Masagena 138
Tabel 4.90 Hasil Analisa Diagram Kartesius KMP. Keseluruhan 141

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran I Surat – Surat 152
Lampiran II Output Data Aplikasi *SPSS V.16.0* 164
Lampiran III Rekapan Analisa Data Hasil Kuesioner.....167
Lampiran IV Lembar Asistensi 174
Lampiran V Dtata Kapal dan Jadwal Kapal.....172
Lampiran VI Dokumentasi Penelitian.....182
Lampiran VII Tabel Metode *Cheklist* 187
Lampiran VIII Perhitungan Konversi 189
Lampiran IX Kuesioner Penelitian.....191

ABSTRAK

Penyebrangan Kapal Laut Pelabuhan Lembar - Padangbai sebagai salah satu pintu gerbang dalam pertukaran komoditas dan tempat penyeberangan antara Pulau Lombok dan Pulau Bali, memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan di daerah Nusa Tenggara, terkhusus Daerah Lombok dan Daerah Bali, baik dalam sektor ekonomi maupun mobilitas transportasi laut dikelola oleh PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) ,Cabang Utama Lembar - Padangbai di bawah pengawasan Dinas Perhubungan Kabupaten Lombok Barat dan Dinas Perhubungan Kabupaten Karangasem. Pemerintah dan PT ASDP merencanakan angkutan penyeberangan ferry yang berupaya untuk memberikan pelayanan tebaik pada pihak pengguna jasa. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk mewujudkan keterpaduan pelayanan yang lancar, aman, nyaman, dan tertib diperlukan sebuah dukungan aksesibilitas dan utilitas yang baik secara internal kapal laut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan survey pergerakan, survey kuisioner, survey fasilitas pelayanan, yang dilaksanakan pada 27 Juni - 11 Juli 2020. Adapun metode yang digunakan dalam pengolahan data yaitu, menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan metode *Impotace Performance Anality* (IPA) dengan aplikasi *SPSS V.16.0* dan *Microsoft Excel 2010* , dan menganalisis pelayanan dengan metode *checklist* berdasarkan PM 39 Tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukan bahwa,tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan 5 (lima) dimensi di anggap cukup memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,63. Hal in memunjukkan bahwa tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelolah bisa memenuhi harapan penumpang pengguna jasa kapal laut Pelabuhan Lembar - Pelabuhan Padangbai, dan pelayanan penyelenggara Cabang Utama Pelabuhan Lembar - Pelabuhan Padangbai 70% sudah memenuhi kriteria berdasarkan PM No.39 tahun 2015.

Kata Kunci : Analisa, Tingkat Pelayanan, Standar Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), *(SPSS V.16.0 dan Microsoft Excel*

ABSTRACT

The crossing of the Lembar Port - Padangbai as one of the gateways in the commodities exchange and the crossing between Lombok Island and Bali Island, has an important and strategic role in the development of Nusa Tenggara region, especially the Lombok and Bali regions, both in the economic sector and Sea transportation mobility. Padangbae is managed by PT ASDP Ferry Indonesia (Persero), The Lembar port Main Branch - Padangbai under the supervision of the West Lombok Regency Transportation Agency and the Karangasem Regency Transportation Service. The government and PT ASDP are planning a ferry crossing that seeks to provide the best service for service users. Therefore the planning and the development is necessary to organize in an integrated system. To create a smooth, safe, comfortable, and orderly service integration, good accessibility, and utility support is needed internally.

The data collection method is by conducting a movement survey, questionnaire survey, service facility survey. It was conducted on 27 June - 11 July 2020. The data being analyzed is the level of satisfaction of service users using the Importance Performance Analisis (IPA) using SPSS V.16.0 and Microsoft Excel 2010 applications, and analyzing services using the checklist method based on Ministry role no 39/2015.

The results showed that the level of service user satisfaction based on 5 (five) dimensions was considered satisfactory with a satisfaction level score of 3.63. The result shows that the level of service quality performance provided by the manager can meet the expectations of passengers who use the Lembar Port - Padangbai Port, and 70% of the administering services of the Main Branch of Sheet Port - Padangbai Port have met the criteria based on PM No.39 of 2015.

Keywords: Analysis, Service Level, Service Standards, Importance Performance Analysis (IPA), (SPSS V.16.0 and Microsoft Excel 2010)

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
An KEPALA
LABORATORIUM BAHASA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sebagian besar wilayahnya terdiri atas lautan. Oleh karena itu, transportasi laut adalah alternatif lain untuk menjangkau sebagian besar pulau pulau yang ada di Indonesia. Transportasi laut sebagai sarana angkutan antar pulau memiliki kelebihan mampu menyalurkan barang dengan kapasitas yang lebih besar dibandingkan dengan transportasi lainnya. Selain itu biaya transportasi laut relatif lebih murah.Hal ini sangat efektif untuk keperluan transportasi antar pulau, Khususnya pulau Lombok dan pulau Bali. Yang mana transportasi ini menghubungkan Pulau Lombok dan Pulau Bali yang berpenduduk dengan jumlah besar dan sangat di butuhkan moda transportasi laut dalam jumlah yang besar.salah satu jenis transportasi laut yang marak di gunakan masyarakat adalah kapal laut.

Kapal laut merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri perhubungan 39 Tahun 2015 Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Sedangkan Menurut KBBI (2009), kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang, dan barang dilaut, sungai dan lain sebagainya.

Berdasarkan data dari dinas perhubungan Nusa Tenggara Barat, Alur pelayaran setiap hari di pelabuhan Lembar – Padangbai yaitu :

1. Waktu keberangkatan kapal interval 90 menit dalam 24 jam/hari
2. Waktu pelayaran dari pelabuhan Lembar menuju pelabuhan Padangbai membutuhkan waktu 240 menit atau 4 jam
3. Jumlah kapal yang di operasikan dalam satu hari yaitu 8 unit kapal
4. Kendaraan yang sudah masuk wilayah pelabuhan dan membeli tiket ,harus segera di muat ke kapal sesuai jam pelayanannya
5. Lintas penyeberangan Lembar – Padangbai berjarak 38 mil yang termasuk dalam golongan lintasan pendek.

Penyeberangan Lembar – Padangbai memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan di NTB maupun Bali terkhusus wilayah Nusa Tenggara. Pelabuhan penyeberangan Lembar merupakan salah satu pintu gerbang dalam pertukaran komoditas dan tempat penyeberangan antara Lembar (Pulau Lombok) dan Padangbai (Pulau Bali). Pelabuhan ini dikelola oleh PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) di bawah pengawasan pemerintah setempat yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Lombok Barat NTB, yang merencanakan angkutan penyeberangan ferry yang berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin pada pihak pengguna jasa. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu di tata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk mewujudkan keterpaduan pelayanan yang lancar,aman,nyaman,dan tertib.

Sejak tahun 2008, PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) melakukan perubahan internal secara signifikan dengan melakukan redefinisi visi dan misi, penegasan usaha pokok, penciptaan usaha penunjang, revitalisasi dan investasi alat produksi, menyusun kembali rencana strategis perusahaan bisnis secara menyeluruh. Hal ini dilakukan sebagai upaya agar PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) dapat menjadi BUMN yang memberikan kontribusi bagi negara.

Terdapat pula lembaga pendukung seperti KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan), yang bertugas mencegah masuk dan keluarnya penyakit, penyakit potensial wabah (melalui kegiatan survelians epidemiologi, kekarantinaan, pengendalian dampak kesehatan lingkungan), pelayanan kesehatan, pengawasan obat, makanan, kosmetika, alat kesehatan, dan bhan adiktif (OMKABA) serta terhadap penyakit baru, seperti yang kita kenal saat ini sedang marak dan mewabah di dunia dengan sebutan Corona atau Covid-19

Pelabuhan Lembar dan Padangbai menyediakan fasilitas secara umum untuk menunjang kinerja pelabuhan. Adapun fasilitas-fasilitas yang disediakan pelabuhan Lembar dan Padangbai meliputi :

1. Dermaga
2. Terminal
3. Lapangan penumpukan
4. Jalan
5. Kolam pelabuhan

6. Loket tiket.
7. Gudang
8. mushalla

Menurut Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan *(Service)* dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang deberikan oleh seseorang kepada orang lain. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Kotler, 1997:24):

a) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
b) *Assurance* (jaminan) kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
c) *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
d) *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan.
e) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Standar Pelayanan kapal penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 adalah sebagai berikut, Standar Pelayanan Penumpang kapal Penyeberangan, meliputi:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kenyamanan
4. Kemudahan/Keterjangkauan
5. Kesetaraan

Dengan adanya standar pelayanan kapal penyebrangan, perlu adanya kajian analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kapal penyebrangan Lembar – Padangbai.Hal ini diperlukan sebagai evaluasi terhadap pelayanan yang sudah ada dan untuk menentukan strategi dalam meningkatkan pelayanan kapal pada penyebrangan Lembar – Padangbai sehingga diharapkan mampu menjadi lebih baik.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisa kepuasan penumpang kapal laut Lombok – Bali dengan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui tingkat kepuasan serta untuk mengevaluasi kinerja kapal laut.

Dalam penelitian ini diharapkan akan di dapat hasil tingkat kepuasan terhadap pelayanan penumpang kapal laut yang akan melakukan perjalanan Lombok – Bali yang nantinya dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat dibenahi oleh penyedia jasa.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, rumusan permasalahan penelitian yaitu:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kapal dalam menunjang sistem transportasi laut yang memadai.
2. Apakah sistem pelayanan kapal sudah sesuai dengan standar pelayanan kapal?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan terhadap penelitian skripsi ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kapal
2. Memberikan penilaian terhadap pelayanan penyelenggara penyebrangan kapal

1.4. Batasan Masalah

Masalah yang ditinjau dari skripsi ini adalah menganalisa atau mengevaluasi pelayanan pelayaran kapal terhadap kepuasan pengguna jasa atau penumpang. Agar penelitian ini tidak terlampau luas dan terarah maka penulisan skripsi ini dibatasi pokok-pokok pada permasalahan sebagai berikut :

1. Kondisi operasional dari kapal laut yang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan konsumen/ pengguna jasa kapal laut tujuan Lombok - Bali maupun Bali - Lombok.

2. Analisa data menggunakan metode importance performance analysis (IPA) untuk pengambilan sampel.
3. Data pendukung menggunakan data yang di peroleh dari Kementrian Perhubungan Nusa Tenggara Barat dan kantor ASDP Nusa Tenggara Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan penilitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi beberapa kalangan yaitu :

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang didapat di bangku kuliah dan pengalaman di lapangan terutama dalam ilmu Transportasi Laut.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Pelabuhan dan kapal di Nusa Tenggara Barat terutama di Pelabuhan Lembar di Lombok Barat dan pelabuhan Padangbai di Bali.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang berguna sebagai pengetahuan umum dalam melakukan perjalanan laut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Transportasi atau pengangkutan merupakan suatu proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu sistem transportasi tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Pergerakan atau perpindahan barang atau manusia terjadi akibat adanya perbedaan tingkat utilitas, baik itu berupa nilai tempat (place utility) maupun nilai waktu (time utility). Transportasi merupakan salah satu sarana untuk memperlancar roda perekonomian, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara meningkatkan serta mendukung pertahanan dan keamanan Negara yang selanjutnya dapat mempererat hubungan antar bangsa. Pentingnya transportasi itu tercermin pada penyelenggaraannya yang mempengaruhi semua aspek kehidupan Bangsa dan Negara serta semakin meningkatnya kebutuhan jasa transportasi bagi mobilitas orang dan barang dalam negeri maupun luar negeri. Di samping itu, bagi pertumbuhan daerah yang memiliki potensi sumber daya alam yang besar tetapi belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Siregar (1995) menjelaskan bahwa transportasi merupakan suatu pelayanan yang dirancang untuk melayani masyarakat dengan menghubungkan lokasi-lokasi yang banyak dan tak menentu jumlahnya, dimana aktivitas-aktivitas itu berada. Dengan demikian, lokasi-lokasi tersebut bukan merupakan suatu yang berdiri sendiri, namun merupakan bagian dari social ekonomi yang mengarah pada suatu daerah, wilayah dan atau suatu bangsa. Misi transportasi adalah penghantaran dengan sempurna supply jaring-jaring yang dimaksudkan untuk pergerakan manusia maupun barang. Didalam jaring-jaring tersebut terdapat prasarana angkutan serta terminal, dimana terjadi proses perpindahan angkutan dari suatu moda ke moda lainnya. Jaring-jaring itu dapat berupa fisik seperti jalan raya, jalan kereta api atau bersifat navigasional seperti jalur laut dan udara. Sistem transportasi dapat dianalisis pada keberadaannya, mobilitas dan efisiensinya dalam pengertian :

1. Keberadaannya berarti terdapat dimana-mana pada saat yang sama termasuk besarnya aksesibilitas pada system, rute yang langsung antara titik-titik akses tersebut dan kemampuan untuk menangani bermacam-macam lalu lintas.
2. Mobilitas dapat didefinisikan sebagai kuantitas lalu lintas yang dapat ditangani kapasitas system dan kecepatan menyeluruh, dimana lalu lintas tersebut bergerak.
3. Efisiensi ditunjukkan oleh indikator berkurangnya beban biaya tertentu / khusus dan biaya tak langsung, dampak lingkungan dan energy, keandalan dan kenyamanannya.

Menyadari pentingnya peran serta transportasi tersebut, angkutan laut sebagai salah satu moda transportasi diperairan harus ditata dalam satu kesatuan system transportasi nasional yang terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu ,nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, polusi rendah dan efisien.

2.2. Landasan Teori

Angkutan laut adalah kegiatan mengangkut dan atau memindahkan penumpang dan atau barang dengan menggunakan kendaraan air yang memiliki bentuk dan jenis tertentu, serta dapat digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau bentuk energi lainnya (Jinca,2011). Angkutan dibutuhkan karena keberadaan pusat-pusat produksi yang letaknya berbeda dengan pusat-pusat konsumsi. Perbedaan ini menyangkut kelainan nilai hasil produksi daerah asal untuk dijual ke daerah tujuan guna mempertinggi nilai barang hasil produksi.

Kapal dan pelabuhan merupakan sarana dan prasarana angkutan laut yang memiliki hubungan saling ketergantungan dalam menunjang perdagangan dan lalu lintas penumpang dan muatan barang. Fungsi utama sarana dan prasarana angkutan laut adalah memperpendek jarak tempuh,memindahkan hasil produksi dan melancarkan hubungan antar daerah.

Moda angkutan laut memiliki karakteristik tersendiri antara lain aksesibilitas dan ketersediaan jaringan pelayaran berupa akses pelabuhan yang terbatas, mobilitas dan kenyamanan penumpang rendah, efisiensi tinggi dengan biaya rendah untuk angkutan muatan barang secara massal dengan keamanan bervariasi (Khisty dan Lall, 2005).

2.3. Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut

2.3.1. Pelabuhan

Pelabuhan *(port)* adalah daerah pengairan yang terlindung terhadapgelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran kran untuk bongkar muat barang, gudang laut dan tempat tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang gudang dimana barang barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menungu pengiriman kedaerah tujuan atau pengapalan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelabuhan merupakan bandar yang dilengkapi dengan bangunan bangunan untuk pelayanan penumpang dan muatan seperti dermaga, tambatan, dengan segala perlengkapannya. Jadi suatu pelabuhan juga merupakan bandar, tetapi suatu bandar belum tentu suatu pelabuhan. Karena dalam kenyataannya sebuah kapal yang berlabuh juga berkepentingan melakukan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang, maka nama pelabuhan lebih tepat daripada bandar. Triatmojo (1996).

Adisasmita (2011), fungsi pokok pelabuhan yang utama dalam hal ini, yaitu sebagai tempat perpindahan barang dan penumpang. Dalam arti yang lebih luas pelabuhan berfungsi sebagai *interface, link, gateway* dan *industry entity*.

1. *Interface*, pelabuhan menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa untuk perpindahan dari kapal ke angkutan darat dan sebaliknya, dan atau perpindahan dari kapal ke kapal lainnya.
2. *Link*, pelabuhan sebagai salah satu mata rantai dalam proses transportasi mulai dari asal sampai tujuan. Dalam fungsinya sebagai *link* tersebut pelabuhan sering dipandang sebagai mata rantai yang lemah.

3. *Gateway*, pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang dari suatu Negara atau daerah. Konsep ini dilatar belakangi oleh pendekatan aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap kapal jika menyinggahi pelabuhan terutama kapal-kapal asing.
4. *Industry entity*, dengan berkembangnya perdagangan, pelayaran dan teknologi penanganan barang maka berkembang pula pengguna jasa pelabuhan, sehingga fungsi pelabuhan tidak hanya sekedar *gateway* yang bersifat statis tetapi *industry entity* yang bersifat dinamis. Dikatakan demikian karena pelabuhan dapat memiliki bagian *industry state*/zona lengkap dengan jaringan dan jasa transportasinya. Dalam fungsi ini pelabuhan dapat mendorong pertumbuhan perdagangan, transportasi, pelayaran dan industri sendiri.

Menurut Triatmodjo (2010), pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam berdasarkan tinjauannya, antara lain berdasarkan penyelenggaraannya, berdasarkan pengusahaannya, berdasarkan fungsi dalam perdagangan nasional maupun internasional dan berdasarkan kegunaannya.

1. Berdasarkan penyelenggaraannya.

a. Pelabuhan umum

Triatmojo (2010), pelabuhan umum diselenggarakan untuk menunjang kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang diberi wewenang mengelola pelabuhan umum diusahakan. Di Indonesia terdapat empat badan usaha milik negara yang menjadi penyelenggara yaitu: PT. Persero Pelabuhan Indonesia I berkedudukan di Medan, PT. Persero Indonesia II berkedudukan di Jakarta, PT. Persero Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya, dan PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di Makassar.

b. Pelabuhan khusus

Triatmojo (2010), pelabuhan khusus diselenggarakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu. Pelabuhan ini tidak boleh digunakan untuk kepentingan umum, kecuali dalam keadaan tertentu dengan izin pemerintah. Pelabuhan khusus dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah maupun swasta, yang berfungsi untuk pelaksanaan pengiriman hasil produksi perusahaan tersebut.

2. Berdasarkan pengusahaannya

a. Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan ini sengaja diusahakan untuk memberikan fasilitas- fasilitas yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, menaik-turunkan penumpang serta kegiatan lainnya. Pemakaian pelabuhan ini dikenakan biaya-biaya, seperti biaya jasa labuh, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa penundaan, jasa pelayanan air bersih, jasa dermaga, jasa penumpukan, bongkar muat, dan sebagainya (Yunitawaty, 2008).

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

Pelabuhan ini hanya merupakan tempat singgahan kapal/perahu tanpa fasilitas bongkar muat, dan sebagainya. Pelabuhan ini umumnya pelabuhan kecil yang disubsidi oleh pemerintah, dan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut. (Yunitawaty, 2008).

3. Berdasarkan Fungsinya Dalam Perdagangan Nasional Dan Internasional.

a. Pelabuhan laut

Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang bebas dimasuki oleh kapal kapal berbendera asing. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan besar dan ramai dikunjungi oleh kapal-kapal samudera.

b. Pelabuhan pantai

Pelabuhan pantai ialah pelabuhan yang disediakan untuk perdagangan dalam negeri dan oleh karena itu tidak bebas disinggahi oleh kapal berbendera asing. Kapal asing dapat masuk ke pelabuhan ini dengan meminta ijin terlebih dahulu. (Saleh, 2013)

4. Berdasarkan Penggunaannya

a. Pelabuhan ikan

Pelabuhan ikan pada umumnya tidak memerlukan kedalaman air yang besar, karena kapal-kapal motor yang digunakan untuk menangkap ikan tidak terlalu besar (Kramadibrata, 1985).

b. Pelabuhan minyak

Pelabuhan ini harus diletakkan agak jauh dari keperluan umum. Pelabuhan minyak biasanya tidak memerlukan dermaga atau pangkalan, melainkan terdiri dari jembatan perancah atau tambatan yang menjorok ke laut. Bongkar muat dilakukan dengan pipa-pipa dan pompa-pompa yang terletak dibawa jembatan (Kramadibrata, 1985).

c. Pelabuhan barang

Pelabuhan ini mempunyai dermaga yang dilengkapi dengan fasilitas untuk bongkar muat barang.Pelabuhan dapat berada di pantai atau *estuary* dari sungai besar. Daerah pelabuhan harus cukup tenang sehingga memudahkan bongkar muat barang (Kramadibrata, 1985).

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak banyak berbeda dengan pelabuhan barang. Pada pelabuhan barang di belakang dermaga terdapat gudang, penumpang dan barang. Tetapi pada pelabuhan kecil atau masih sedang untuk pelabuhan penumpang dibangun stasiun penumpang yang melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang bepergian, seperti kantor imigrasi, keamanan, direksi, pelabuhan, maskapai pelayaran, dan sebagainya (Kramadibrata, 1985).

e. Pelabuhan campuran

pencampuran pemakaian ini terbatas untuk dalam taraf perkembangan, keperluan bongkar muat minyak juga menggunakan jembatan atau dermaga yang sama (Kramadibrata, 1985).

f. Pelabuhan militer

Pelabuhan ini mempunyai perairan yang cukup luas untuk memungkinkan gerakan cepat kapal-kapal perang dan agar letak bangunan cukup terpisah (Kramadibrata, 1985).

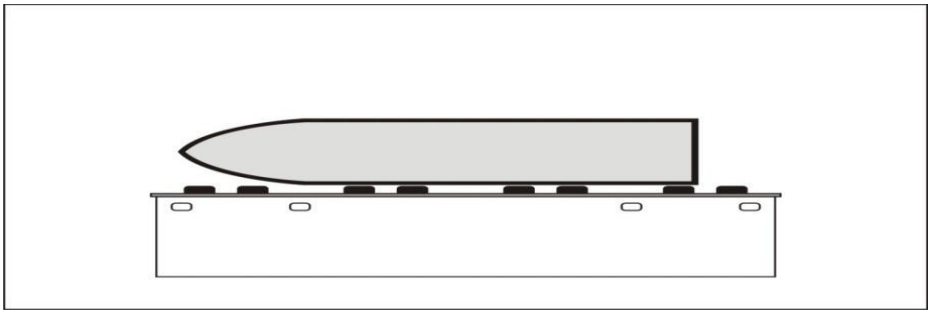
2.3.2. Dermaga

Amiron (2009), dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang. Dimensi dermaga didasarkan pada jenis dan ukuran kapal yang merapat dan bertambat pada dermaga tersebut. Dermaga dapat dibagi menjadi dua tipe yaitu *wharf* atau *quai* dan *jetty* atau *pier* atau jembatan. *Wharf* adalah dermaga yang paralel dengan pantai dan biasanya berimpit dengan garis pantai. Sedangkan *jetty* adalah dermaga yang menjorok kelaut. Dermaga dibangun untuk kebutuhan tertentu. Pemilihan tip dermaga sangat dipengaruhi oleh kebutuhan yang akan dilayani, ukuran kapal, arah gelombang dan angin, kondisi topografi dan tanah dasar laut, dan yang paling penting adalah tinjauan ekonomi untuk mendapatkan bangunan yang aling ekonomis.

Amiron (2009), diperairan yang dangkal kedalaman yang agak cukup jauh dari darat pelabuhan *jetty* akan lebih ekonomis karena tidak diperlukan pengerukan yang besar. Sedang dilokasi dimana kemiringan dasar cukup curam, pembuatan *pier* dengan melakukan pemancangan tiang perairan yang dalam menjadi tidak praktis dan sangat mahal. Dalam hal ini pembuatan *wharf* adalah lebih tepat.

1. *Quay/wharf*

   Demaga jenis ini merupakan dermaga yang letaknya digaris pantai serta sejajar dengan pantai.

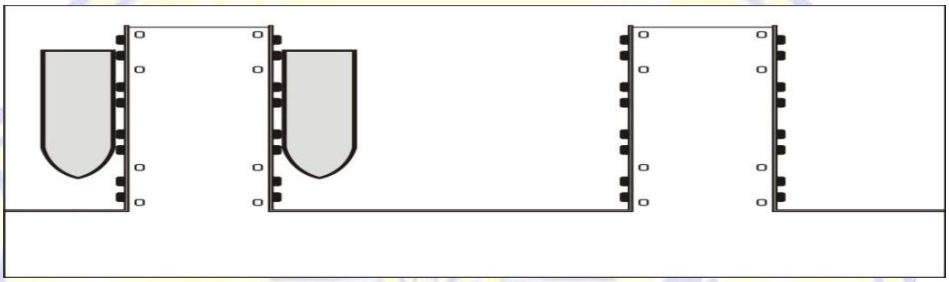


Sumber : Triatmodjo, 1992

Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis *Quay/Wharf*

2. *Jetty/pier* (jembatan)

   Dermaga jenis ini merupakan dermaga yang menjorok (tegak luruk) dengan garis pantai.

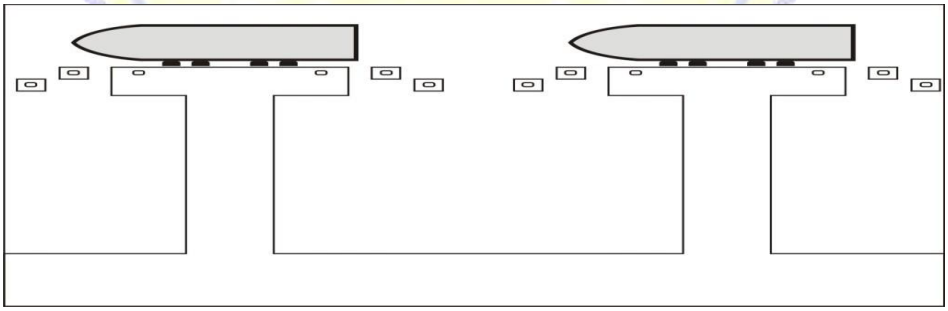


Sumber : Triatmodjo, 1992

Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis *Jetty/Pier*

3. *Dolphin/trestle*

   Dermaga *dolphin/trestle* merupakan tempat sandar kapal berupa dolphin diatas tiang pancang. Biasanya dilokasi dengan pantai yang landai, diperlukan jembatan *trestle* sampai dengan kedalaman yang dibutuhkan.



Sumber : Triatmodjo, 1992

Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis *Dolphin/Trestle*

Amiron (2009), dermaga yang melayani kapal minyak *(tanker)* dan kapal barang curah mempunyai konstruksi yang ringan dibanding dengan dermaga barang

potongan *(general cargo)*, karena dermaga terrsebut tidak memerlukan peralatan bongkar muat yang besar, jalan kereta api, gudang dan sebagainya. Untuk melayani kapal tersebut penggunaan *pier* akan lebih ekonomis. Dermaga yang melayani barang potongan dan peti kemas menerima beban yang besar diatasnya, seperti kran barang yang dibongkar muat peralatan transportasi (kereta api dan truk). Untuk keperluan tersebut dermaga tipe *wharf* akan lebih cocok.

2.3.3. Kapal

Menurut KBBI (2009), kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang dilaut, sungai dan sebagainya.

1. Dimensi kapal

Dimensi kapal diperlukan sebagai salah satu faktor yang berhubungan langsung pada perencanaan pelabuhan dan fasilitas-fasilitas yang harus tersedia di pelabuhan.

a. Panjang Kapal (*Length*), Lebar Kapal dan Kedalaman Kapal

Panjang kapal pada umumnya terdiri dari *Length Over All*, *Length on designes Water Line* dan *Length Beetwen Perpendicular*, sedangkan Lebar dan kedalaman kapal merupakan ukuran utama lainnya dari kapal dalam menentukan ukuran-ukuran kapal. Untuk lebih jelasnya, dapat diuraikan sebagai berikut :

b. LOA (Length Over All)

Secara definisi LOA adalah panjang kapal yang diukur dari haluan kapal terdepan sampai buritan kapal paling belakang. Merupakan ukuran utama yang diperlukan dalam kaitannya dengan panjang dermaga, muatan, semakin panjang LOA semakin besar kapal berarti semakin besar daya angkut kapal tersebut.

c. LWL (Lenght On Designes Water Line)

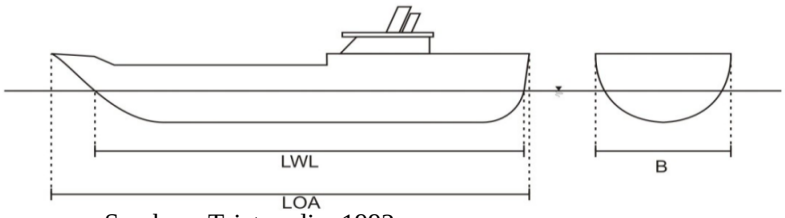
Adalah Panjang kapal yang diukur dari haluan kapal pada garis air sampai buritan kapal pada garis air laut.

d. LBP (Lenght Beetwen Perpendicular)

Adalah panjang kapal yang diukur dari haluan kapal pada garis air sampai tinggi kemudi.

- Lebar kapal (beam)

Lebar kapal meruapakan jarak maksimum antara dua sisi kapal.



Sumber : Triatmodjo, 1992

Gambar 2.4 Dimensi Kapal

2.3.4. Kapal ferry

Kapal ferry merupakan salah satu moda transportasi laut yang paling banyak digunakan. Hal ini disebabkan kapal ferry relatif lebih cepat dibandingkan moda transportasi laut lainnya. Oleh sebab itu kapal ferry sering dimanfaatkan sebagai moda transportasi penyeberangan sungai dan antar pulau yang menempuh jarak tidak terlalu jauh, sehingga biaya yang diperlukan dalam
penggunaannya akan relatif murah. Hal tersebut menjadikan kapal ferry sebagai alternatif paling efisien untuk diterapkan sebagi moda transportasi antar pulau di Indonesia.

Kapal ferry dapat digolongkan ke dalam beberapa jenis menurut bentuk lambung kapalnya (hull) yang akan mempengaruhi kemampuan kapal, yaitu:

1. Kapal *ferry monohull konvensional*

   Jenis kapal ini biasa digunakan sebagai moda transportasi penyeberangan untuk orang, kendaraan dan barang. Kapal ini memiliki daya angkut cukup besar, oleh karena itu biasanya kapal ini digunakan sebagai kapal angkut kendaraan dan barang (Roro). Kapal mono hull konvensional ini memiliki lambung depan atau belakang yang bisa dibuka untuk kapal penyeberangan yang memiliki kemampuan mengangkut kendaraan.

2. Kapal *ferry vee shaped monohull*

   Kapal ini memiliki lambung tunggal seperti monohull konvensional, namun bentuknya lebih ramping dan runcing sehingga memiliki kecepatan dan kemampuan manuver yang lebih baik dari kapal monohull konvensional.

Namun karena bentuk lambung dan badan kapal yang sedemikian rupa, kapal ini memiliki daya angkut yang jauh lebih kecil dari kapal monohull konvensional. Oleh karena itu, kapal ini digunakan sebagai kapal penumpang cepat *(fast ferry ship).*

3. Kapal catamaran

Jenis kapal ini memiliki dua lambung *(double hull)*, sehingga dapat melaju pada kecepatan tinggi. Kapal ini biasa dipergunakan sebagai kapal penumpang super cepat *(superfast ferry ship)*. Namun kapal ini tidak memiliki daya angkut cukup besar sehingga penggunaannya terbatas sebagai kapal penumpang dengan kapasitas terbatas pula.

4. Kapal ferry *cruise/liner*

Kapal jenis ini merupakan kapal penumpang yang biasa digunakan untuk keperluan wisata ataupun perjalanan jarak jauh. Kapal ini memiliki ukuran dan daya angkut yang cukup besar.

2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim (1997) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen, kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material serta sumber daya manusia. Sedangkan Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lovelock (1991), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat

dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Secara etimologis ,pelayanan tersebut berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta,1995).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan menurut Zethaml dkk (1990) adalah sebagai berikut :

1. *Word of mouth communication,* apa yang didengar pengguna jasa dari pengguna jasa lain melalui percakapan dari mulut ke mulut merupakan faktor potensial untuk membentuk penilaian kualitas pelayanan oleh pengguna jasa.
2. *Personal needs,* kebutuhan pribadi akan menimbulkan kualitas pelayanan dalam tingkatan yang berbeda, tergantung karakteristik individu dan situasi kondisi lapangan.
3. *Past experience,* pengalaman masa lalu pengguan jasa sehubungandengan penggunaan jasa dimaksud ataupun yang serupa.
4. *External communication,* komunikasi eksternal dari penyedia jasa memainkan peranan penting dalam membentuk kualitas pelayanan pengguna jasa, melalui komunikasi eksternal faktor harga/tarif memegang peranan sangat penting.

Untuk penilaian kualitas tentang pelayanan, ditemukan sepuluh dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Zenthaml dkk, 1990), yaitu :

1. *Tangibles*: fasilitas yang tampak nyata, peralatan personil dan peralatan atau material komunikasi.
2. *Reliability:* kemampuan untuk dapat menjanjikan layanan yang bisa diandalkan atau ditentukan secara akurat.
3. *Responsiveness:* kemauan untuk dapat membantu *customer* dan menyediakan layanan yang dijanjikan dan cepat ditanggapi dalam memecahkan permasalahan dari *customer*.
4. *Competence:* peningkatan permintaan keahlian dan pengetahuan untuk menyediakan layanan.

5. *Courtesy:* kesopanan, respon, kehati-hatian dan keramahan untuk berhubungan dengan *customer*.
6. *Credibility:* kepercayaan, bisa dipercaya, jujur dalam menyediakan layanan.
7. *Security:* aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
8. *Access:* pendekatan dan adanya kontak karena kasus.
9. *Communication:* menjaga *customer* dengan diinformasikan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh mereka dan mendengar keluhan dari *customer*.
10. *Understanding the customer:* membuat penawaran untuk mengetahui keinginan *customer* dan kebutuhan mereka.

2.5. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang biaya bahan bakar,biaya transportasi tidak langsung seperti biaya pemeliharaan dan yang mempengaruhi kepuasan konsumen,seperti kapan,dimana,untuk apa,dengan moda apa,dengan rute yang mana,melakukan pergerakan/perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda-beda pula. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu,tetapi hanya mengidentifikasikan beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya. Beberapa atribut untuk pelayanan jasa dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen telah dirumuskan. Atribut-atribut tersebut dianggap bisa mewakili pelayanana terhadap konsumen dan berpengaruh terhadap tiap aktivitas konsumen yang berbeda (Manheim, 1979) Contoh atribut yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Waktu yang indikatornya terdiri dari waktu perjalanan total, keandalan (variasi waktu perjalanan), waktu perpindahan (*transfer*), frekuensi perjalanan dan jadwal perjalanan.
2. Biaya yang indikatornya terdiri dari biaya transportasi langsung seperti tarif dan asuransi.
3. Keselamatan dan keamanan yang indikatornya terdiri dari kemungkinan terjadinya kecelakaan dan perasaan aman.

4. Kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa yang indikatornya terdiri dari jarak perjalanan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), kesenangan perjalanan (penanganan bagasi, *ticketing*, pelayanan makan dan minum, kesenangan lainnya seperti adanya hiburan musik).
5. Pelayanan ekspedisi berupa adanya asuransi kerugian dan hak pengiriman kembali.

2.6. Standar Pelayanan Angkutan Laut

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut pada pasal 5 yaitu terkait Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas kapal dijelaskan bahwa penyelenggara angkutan laut wajib menyediakan hal-hal sebagai berikut :

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
1			Keselamatan	
a. Informasi dan fasilitas keselamatan		Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1) Alat pemdam kebakaran 2) Petunjuk jalur evakuasi 3) Jaket keselamatan (life jacket) sesuai dengan kapasitas penumpang 4) Sekoci sesuai dengan kapasitas penumpang.
b. Informasi dan fasilitas kesehatan		Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang mudah terlihat dan terjangkau.
2.			Keamanan	
a. Fasilitas keamanan		Peralatan pencegah tindakan criminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV
b. Petugas keamanan		Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kemanan bagi pengguna jasa	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat
c. Informasi gangguan keamanan				

c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	1) Jumlah 2) Kondisi	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
d. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	Waktu	Keterlambatan maksimal 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan
3		Kehandalan	
a. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Jumlah penumpang	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut
b. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux
c. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angina (fan) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang maksimal 270 c
d. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedia 1 (satu) unit tempat sampah non organic untuk setiap 25 orang. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal.
e. Tingkat kebisingan			

e. Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal	Intensitas suara	Maksimal 85 dB
f. Ruang ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia ruang ibadah. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam ruang ibadah
e.Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh	Intensitas suara	Maksimal 85 dB
g. Toilet	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	1) Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
h. Kafetaria	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia
i. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok diatas kapal	2) Bentuk	1) Harus tersedia 2) Mudah terbaca dan terlihat
4	Kenyamanan		
a. Tempat tidur prioritas untuk difabel	Tempat tidur di kapal diperuntukkan untuk difabel (penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil)	Ketersediaan	Tersedia
b. Kursi roda	Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda.	Ketersediaan	Tersedia

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut pada pasal 5

2.7. Kuesioner (*Questionnaires Methods*)

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisioner yang berisi pertanyaan - pertanyaan kepada responden. Metode kuisioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang akan berlayar. Dasar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi serta atribut jasa yang akan diolah. Penyusunan kuisioner berdasarkan metode *service quality*, kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi dalam beberapa bagian, yaitu:

1. Pertanyan yang mengenai identitikasi persepsi pelayanan, pertanyaan ini mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili kelima variabel dalam kualitas pelayanan penilaian dilakukan oleh responden dengan menggunakan skala Likert sampai 5 untuk setiap pertanyaan.
2. Pertanyaan yang mengukur tingkat kepentingan dari setiap variabel. Responden memberikan nilai sesuai dengan tingkat kepentingan setiap variabel sehingga didapatkan jumlah nilai keselumhan dari masing-masing variabel.

2.8. Pengumpulan Sampel

Metode pengambilan sampel adalah memdapatkan sampel dengan jumlah relative kecil di bandingkan dengan jumlah populasi tetapi mampu mempresentasikan seluruh populasi tersebut. Untuk itu sangat penting menentukan cara yang tepat untuk menarik sampel yang dimaksud agar benar-benar mampu mempresentasikan seluruh kondisi seluruh populasi.

Rumus perhitungan jumlah sampel yang digunakan adalah rumus slovin.yaitu

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1+\mathrm{N}.e^2} \quad \text{.....(2.1)}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta 10% = 0,1

berdasarkan rumus di atas dapat di peroleh sampel :

$$n = \frac{35987}{1+35987.(0,1)^2} = 99,723 \quad \text{.....(2.2)}$$

Jadi, berdasarkan rumus di atas dalam penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 100 responden.

2.9. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer *SPSS* (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut :

$$\text{Rxy} = \frac{n(Xi\ y)-(\Sigma\ Xi\ \Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma Xi^2-(\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2-(\Sigma Y^2)\}}} \quad \text{.....(2.3)}$$

Dimana :

Txy : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

Xi : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel 2010* dan program *SPSS versi 16.0* (*Statistic Product and Service Solutions)*

Jika anda mengumpulkan data yang berasal dari responden, misalnya dengan menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus anda lakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas data kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dalam survey uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya (r) > r tabel.

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.

- Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.

- Pilih *Analyze –Correlate – bivariate.*

- Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian *test of significant* pilih 2-*tailed* – .*OK*.

- Setelah itu akan muncul *output.*

2.10. Uji Reliabilitas

Azwar (2001) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokan

kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

- Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berani cukup reliable
- Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nunnally, dalam Ghozali, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha* > 0,60 merupkan indikator bahwa kuesioner tersebut neliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut :

$$r11=\frac{2xrb}{1+rb} \quad (2.4)$$

keterangan :

r11 : nilai reabilitas

rb : nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik).

2.11. Metode *Checklist*

Daftar cek adalah daftar yang berisi pernyataan mengenai sesuatu yang sedang diamati. Data-data yang diperoleh dari daftar cek digunakan sebagai pertimbangan untuk menilai keadaan.

checklist merupakan suatu laporan berbentuk daftar pertanyaan yang ditujukan kepada keadaan seseorang, suatu prosedur, atau objek lainnya. Daftar itu digunakan dalam observasi atau penilaian untuk mencatat beberapa kali kejadian itu muncul atau tidak muncul. Catatan itu dilakukan dengan membubuhi tanda chek (√) di tempat yang sudah disediakan.

2.12. Analisis *Random Purposive Sampling*

Analisis *Random Purposive Sampling* Atau Yang Disebut Sampel Bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan di dasarkan atas strata,random atau daerah tetapi didsarkan atas adanya tujuan tertentu.

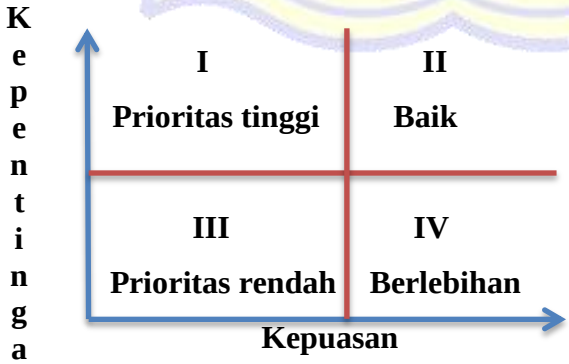
Klasifikasi pennentuan responden yaitu pegguna jasa penyeberangan angkutan kapal laut khususnya orang dewasa yaitu laki-laki dan perempuan dengan usia ≤ 20 tahun,21-30 tahun,31-50 tahun, dan 50 tahun keatas dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda.

2.13. Analisis Metode *Importance Perforance Analysis* (IPA)

Dalam metode ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau tingkat kinerja. Tingkat kepentingan dinilai dengan skala likert yang terdiri dari 5 nilai yaitu dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting , dan tidak penting. Begitu juga dengan tingkat kinerja ,yaitu terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Data yang didapat diuji dahulu dengan uji validitas dan relibilitas .uji validitas adalah mengukur tingkat kesahan dan keandalan alat ukur yang digunakan sedangkan uju realibilitas adalah untuk mengetahui adanya konsistensi dalam menggunakan alat ukur.

Selanjutnya data yang didapat dari responden akan menghasilkan nilai rerata,nilai rerata untuk kinerja dan nilai rerata untuk kepentingan yang akan di analisis menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius ini akan dibagi oleh garis yang merupakan rerata dari nilai rata-rata dan garis yang merupakan nilai rerata dari rata-rata menjadi empat bagian yaitu



Gambar 2.5 diagram kartesius

Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas tinggi

Menunjukkan unsur jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum melaksanakanya sesuai dengan harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas.

B. Kuadran II baik

Menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah di laksanakan dengan baik dan wajib di pertahankan Dianggap sangat penting dan memuaskan.

C. Kuadran III Prioritas Rendah

Menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

Menunjukkan unsur jasa sangat tidak penting, akan tetapi perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap sangat tidak penting tapi sangat memuaskan.

Tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat dari rata-rata nilai kinerja (X) yang akan dilaksanakan oleh pihak pelabuhan. Untuk keperluan tersebut maka dilakukan pengkategorian sebagai berikut :

- 4,60 – 5,00 Sangat Memuaskan
- 3,70 – 4,50 Memuaskan
- 2,80 – 3,60 Cukup Memuaskan
- 1,90 – 2,70 Kurang Memuaskan
- 1,00 – 1,80 Tidak Memuaskan

Interval skor persen (1)

Rumus Interval = $\frac{100}{Jumlah\ Skor\ (Likert)}$

Maka, (1) $\frac{100}{5}$ = 20 (ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria interprestasi skor berdasarkan interval

- 0% – 19,99% Sangat Tidak Sesuai
- 20% – 39,99% Tidak sesuai
- 40% - 59,99% Cukup Sesuai
- 60% - 79,99% Sesuai
- 80% - 100% Sangat Sesuai

Sumber :Skala *Likert* (Sugiyono, 2012)

Sebelum dilakukan karakteristik jawaban responden menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jumlah perjalanan, dan jumlah pendapatan, untuk memudahkan dalam mengisi tabel jawaban responden maka kategori jawaban dilakukan penyingkatan kata. Adapun keterangan dari singkatan jawaban responden sebagai berikut :

SP : SANGAT PUAS

P : PUAS

CP : CUKUP PUAS

KP : KURANG PUAS

TP : TIDAK PUAS

Jumlah Nilai : Jumlah Keseluruhan Nilai yang diberikan Responden

Rumusnya TP+KP+CP+P+SP

Total Nilai : Total Keseluruhan Jawaban Responden

Rumusnya (TPx1)+(KPx2)+(CPx3)+(Px4)+(SPx5)

Rata– Rata : Nilai Tingkat Kepuasan Rata-Rata yang diberikan Responden

Rumusnya (Total Nilai) / (Jumlah Nilai)

2.14. Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang di wakilkan oleh huruf X dan Y , di mana: X merupakan tingkat kinerja atau tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Adapun rumus yang di gunakan adalah :

$TKi = \frac{\text{Xi}}{\text{Yi}}\ x\ 100\%$.....(2.5)

Di mana : TKi : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja/ Kepuasan

Yi : Skor Penilaian Kepentingan

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

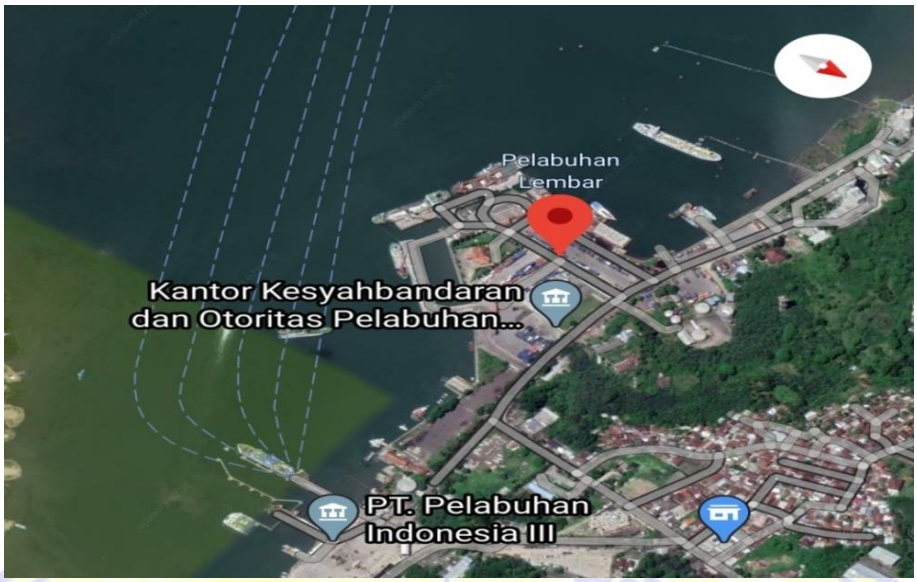
3.1 Umum

Metodologi penelitian adalah ilmu tentang "kerangka kerja untuk melaksanakan penelitian yang bersistem mengenai sesuatu cara/metode, cabang ilmu logika yang berkaitan dengan prinsip umum pembentukan pengetahuan (*knowledge*)" (Juliansyah Noor,2011:22).Langkah langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulakan data - data yang dibutuhkan dalam penelitian yang terdiri dari jumlah armada kapal,jumlah kapasitas penumpang rata-rata,jadwal keberangkatan kapal.
2. Pengambilan data - data yang dibutuhkan yaitu dengan cara mengumpulkan data data sekunder dari instansi terkait.
3. Mengumpulkan data - data kepuasan pengguna jasa dengan membagikan kuisioner kepada penumpang
4. Pengolahan data dengan melakukan pengelompokan data untuk memeriksa kelengkapan data.
5. Menganalisa data - data yang diperoleh. Analisa yang dilakukan meliputi : data karakteristik penumpang, jumlah armada kapal, jumlah kapasitas penumpang rata - rata, jadwal keberangkatan kapal, dan data kepuasan pengguna jasa.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi objek penelitian pada tugas akhir ini yaitu pelayaran transportasi laut Pelabuhan Lembar (Lombok Barat) dan Padangbai (Bali)



(Sumber : *Google Maps 2020*)

Gambar 3.1 Lokasi penelitian Pelabuhan Lembar (Lombok Barat)

Sumber . ***Google Maps 2020***

Gambar 3.2 Lokasi penelitian Pelabuhan Padangbai (Bali)

3.3 Survei

Dalam melaksanakan survei, hal-hal yang perlu diperhatikan untuk kelancaran survei adalah :

1. Kebutuhan peralatan

Alat-alat yang dibutuhkan dalam survei ini meliputi :

a. Alat tulis

b. Formulir atau kuisioner

d. Alat pengukur waktu (jam tangan/*stopwatch*)

2. Waktu survei

Waktu pelaksanaan survei dan pengumpulan data dari penelitian ini adalah selama 14 hari di mulai dari tanggal 07 Juli 2020 sampai 21 Juli 2020.

3. Pelaksanaan survei

Adapun cara melakukan survei adalah dengan metode sampel acak yang berciri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan sama untuk menjadi anggota sampel. Dimana aplikasinya yatu dengan memberikan kuisoner kepada penumpang atau pengunjung terminal untuk diisi dan dikembalikan selesai pengisian dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

3.4 Pengambilan Data

Pengumpulan data merupakan tahap ke dua setelah survei lokasi, pengumpulan data di bagi dalam 2 macam yaitu

1. Data sekunder

Dalam pengambilan data pendukung atau data sekunder dilakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini adalah Data data yang diperoleh dari Kementrian Perhubungan, antara lain:

1) Data jumlah armada kapal di pelabuhan Lembar - Padangbai

2) Data jumlah penumpang rata rata .

3) Data jadwal keberangkatan kapal

2. Data primer

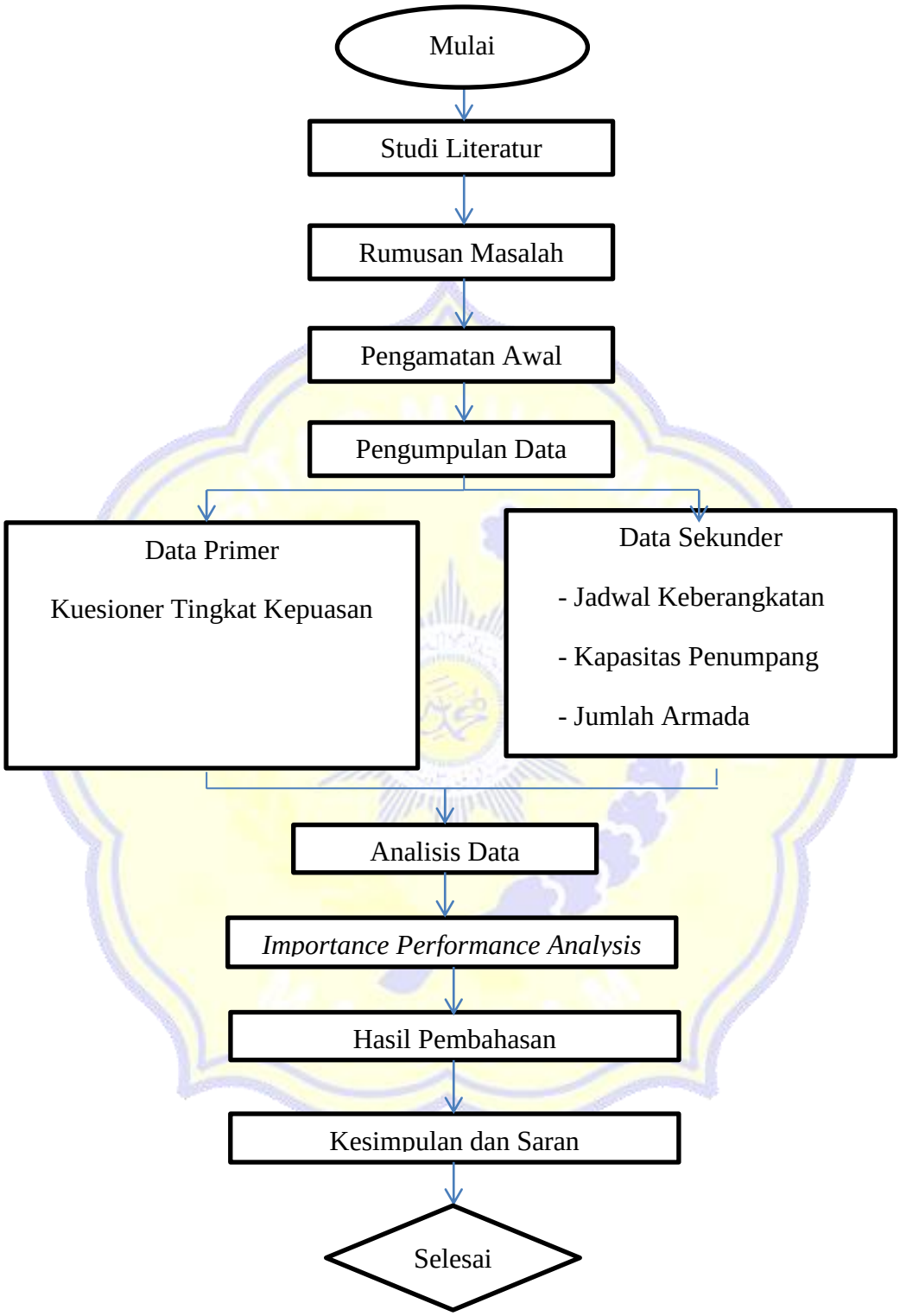
Data primer di peroleh dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner ini di bagikan oleh surveyor kepada penumpang maupun pengunjug pelabuhan untuk di isi dan di kembalikan setelah diisi. Tujuan ini memberikan gambaran secara umam terhadap tingkat pelayanan pelayaran di kedua pelabuhan.

3.5. Analisa Data

Analisa data di lakukan menggunakan metode importance performance analysis (IPA), untuk mendapatkan hasil tingkat kepuasan pengguna jasa dan, di lakukan pemetaan menggunakan diagram kartesius untuk mendapatkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap atribut- atribut yang ada.

Importance and Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknis analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhu kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Setelah melakukan perhitungan terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan perusahaan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah di proyeksikan maka dapat ditentukan pula tingkat kesesuaian atau kepuasan penumpang.

3.6. Tahapan Penelitian



Gambar 3.3 Bagan Alur Penelitian