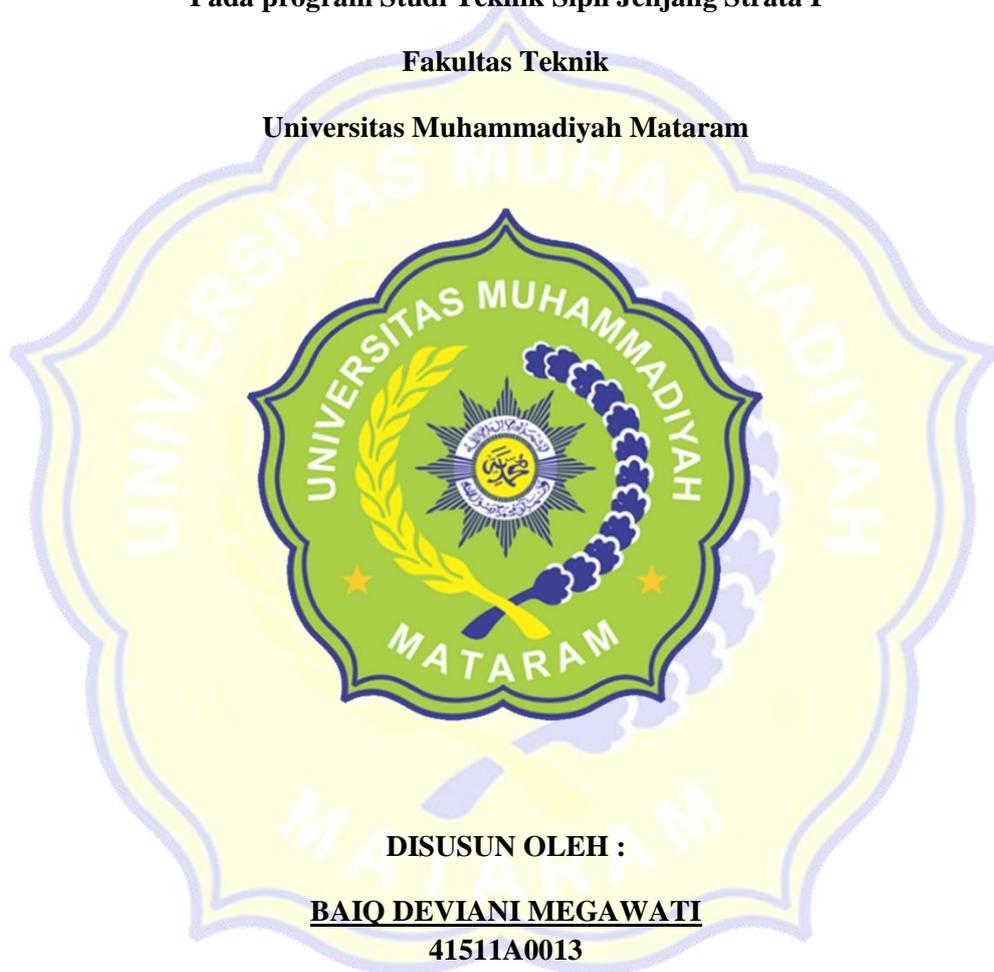


SKRIPSI
PERBANDINGAN TINGKAT PELAYANAN DERMAGA (STUDI
KASUS:PELABUAN LEMBAR LOMBOK BARAT-PELABUAN PADANGBAI
BALI

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram



DISUSUN OLEH :

BAIQ DEVIANI MEGAWATI
41511A0013

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2020

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PERBANDINGAN TINGKAT PELAYANAN DERMAGA (STUDI
KASUS: PELABUUAN LEMBAR LOMBOK BARAT-PELABUAN PADANGBAI
BALI**

Disusun Oleh:

BAIQ DEVIANI MEGAWATI

41511A0013

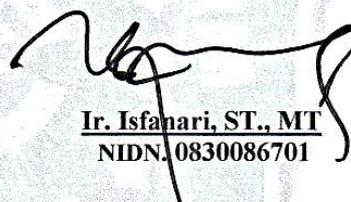
Mataram, 08 Agustus 2020

Pembimbing I,



Titik Wahyuningsih, ST., MT
NIDN. 0819097401

Pembimbing II,



Ir. Isfanari, ST., MT
NIDN. 0830086701

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,



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

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PERBANDINGAN TINGKAT PELAYANAN DERMAGA (STUDI
KASUS:PELABUAN LEMBAR LOMBOK BARAT-PELABUAN PADANGBAI
BALI

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : BAIQ DEVIANI MEGAWATI

NIM : 41511A0013

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada hari : Jum'at, 14 Agustus 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Titik Wahyuningsih, ST., MT

2. Penguji II : Ir. Isfanari, 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. 0824017501

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "*Perbandingan tingkat pelayanan dermaga (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 benarannya, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 19 Juni 2020

Pembuat pernyataan,


6000
ENAM RIBU RUPIAH
BAIQ DEVIANINGGAWATI
NIM : 415111A0013



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 : BAIR DEVIANI MEGAWATI
NIM : 41511A0013
Tempat/Tgl Lahir : Praya, 05 Nopember 1996
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : 085333684177
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:

PERBANDINGAN TINGKAT PELAYANAN DERMAGA (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 : 27, Agustus 2020

Penulis



BAIR DEVIANI MEGAWATI
NIM. 41511A0013

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

MOTTO

خير الناس انفعهم للناس

(Khairunnas Anfa'uhum Linnas)

Sebaik-baik manusia yang bermanfaat bagi manusia lainnya

PERSEMBAHAN:

1. Kedua Orang Tua

Ayahanda L. Aladin dan Alm. Uriandari Sri Astuti yang telah melahirkan saya

2. Dosen pembimbing

Pak Ir. Isfanari ST.,MT dan Ibu Titik Wahyuningsih, ST.,MT yang telah memberikan pengarahan dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing saya.

3. Kedua Saudari Ibu saya

Sri Sukmawati dan Nunung Sri Sulastri, S.Pd yang telah membesarkan saya dan memberikan dorongan agar semangat mengerjakan skripsi ini

4. Saudara- saudaraku tercinta dan tersayang

5. Temanku

(Imam Teguh Putra,dan Abdul Hanan) Yang selalu setia memberikan dukungan, motivasi dan informasi berkaitan dengan tugas akhir ini. Keluarga besar teknik sipil kelas A 2015 yang selalu memberikan perhatian.

- 6. Segenap dosen dan staff akademik yang selalu membantu memberikan fasilitas,ilmu,serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini**
- 7. Kepada pihak ASDP Pelabuhan Lembar,Pihak ASDP Pelabuhan Padangbai dan Dinas Perhubungan Nusa Tenggara Barat yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data**
- 8. Trimakasih untuk Fakultas teknik-ku tercinta dan kampusku tersayang Universitas Muhammadiyah Mataram.**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia Nya, Tidak lupa pula sholawat dan salam atas junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Berkat rahmat dan karuniannya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat di selesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Fakultas Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram.

Tentunya tugas akhir ini dapat di selesaikan berkat do'a, usaha, bantuan, bimbingan dan motivasi dari semua pihak. Dalam kesempatan penuh rasa syukur dan bahagia ini, penulis mengucapkan trimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram;
2. Bapak Dr.Eng. Islami Rusyda, ST.,M.Eng selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil, serta selaku Dosen pembimbing I
4. Bapak Ir. Isfanari, ST.,MT Selaku Dosen Pembimbing II
5. Ibu Dr. Heni Pujiastuti,ST.,MT selaku dosen penguji
6. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan kami terima dengan senang hati.

Mataram. Agustus 2020

Penulis

BAIQ DEVIANI MEGAWATI

NIM: 41511A0013

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN IZIN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTARK	xvii
ABSTACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat penelitian.....	3
1.5 Batasan masalah.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan pustaka	4
2.1.1 Perbandingan.....	4
2.1.2 Pelabuhan.....	4
2.1.3 Perkembangan Pelabuhan di Indonesia	5
2.1.4 Macam – Macam Pelabuhan di Indonesi	6
2.1.5 Fasilitas pelabuhan di darat.....	11
2.1.6 Gambaran umum Pelabuhan Lembar dan Pelabuhan Padang bai ..	11
2.1.7 Dermaga.....	12
1. Wharf	13

2. Pier.....	14
3. Jetty	14
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Pelayanan	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Tingkat Pelayanan.....	18
2.2.4 Standar Pelayanan Minimum.....	19
2.2.5 Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan	20
2.3 Metode Kuantitatif	20
2.4 Kuesioner (<i>Questionnaires Methods</i>)	21
2.5 Metode Sampling	22
2.6 Uji Validitas.....	23
2.7 Uji Reliabilitas	24
2.8 Metode <i>Checklist</i>	25
2.9 SPSS.....	26
2.10 Analisis Metode Importance Performance Analysis (Ipa)	26
2.11 Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki).....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan waktu Penelitian	29
3.2 Tahapan Penelitian	30
3.3 Pengumpulan Data	32
3.4 Kebutuhan Data	32
3.5 Kebutuhan Data Primer.....	32
3.6 Kebutuhan Data Sekunder	32

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

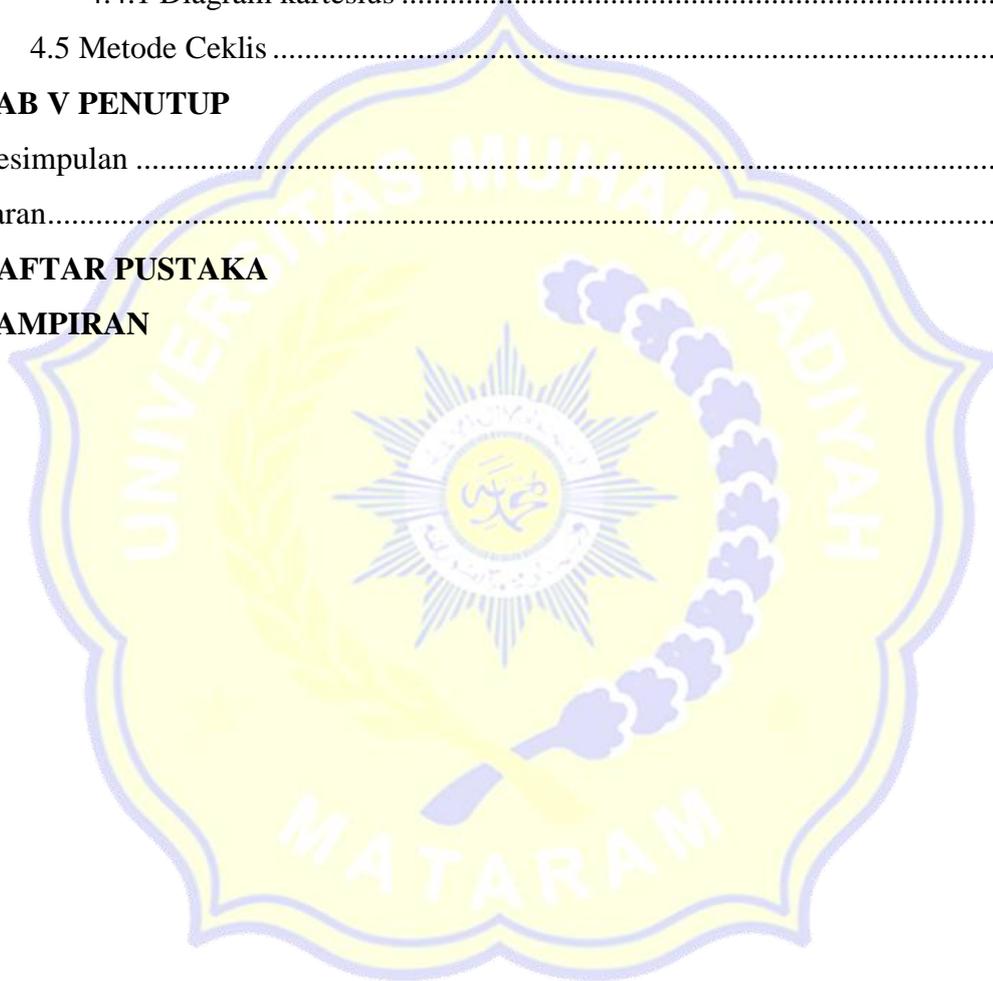
4.1 Evaluasi Tingkat Pelayanan Dermaga Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa	33
4.2 Uji Validitas	42
4.3 Uji Realiabilitas	44
4.4 Importance and performance analysis (IPA)	60
4.4.1 Diagram kartesius	64
4.5 Metode Ceklis	69

BAB V PENUTUP

Kesimpulan	72
Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin Jumlah Responden Pelabuhan Lembar.....33
Tabel 4.2	Persentase Jumlah Responden Survei Menurut Usia di Pelabuhan Lembar34
Tabel 4.3	Persentase Jumlah Responden menurut Pendidikan di Pelabuhan Lembar35
Tabel 4.4	Persentase Jumlah Responden Survei Menurut Pekerjaan di Pelabuhan Lembar36
Tabel 4.5	Data Responden Menurut Banyak Pengunjung36
Tabel 4.6	prosentase responden survei menurut jenis kelamin Jumlah Responden Pelabuhan Padangbai.....37
Tabel 4.7	Prosentase responden survey menurut Usia Jumlah Responden Pelabuhan Padangbai38
Tabel 4.8	prosentase responden survey menurut Pendidikan Jumlah Responden Pelabuhan Padangbai39
Tabel 4.9	Persentase Jumlah Responden Survei Menurut Pekerjaan di Pelabuhan Padangbai40
Tabel 4.10	Persentase Jumlah Responden Survei Menurut Pekerjaan di Pelabuhan Padangbai41
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas butir pertanyaan dimensi tingkat kepuasan pada kualitas pelayanan dermaga Pelabuhan Lembar dan Pelabuhan Padangbai43
Tabel 4.12	Hasil pengujian Realiabilitas butir Pertanyaan dimensi kualitas pelayanan tingkat kinerja di dermaga Pelabuhan Lembar Dan Pelabuhan Padangbai.44
Tabel 4.13	Karakteristik jawaban responden menurut Pendidikan pelabuhan lembar45
Tabel 4.14	Karakteristik jawaban responden menurut usia pelabuhan lembar ..46
Tabel 4.15	Karakteristik jawaban responden berdasarkan Pendidikan pelabuhan lembar48
Tabel 4.16	Karakteristik jawaban responden berdasarkan Pekerjaan pelabuhan lembar49

Tabel 4.17	Karakteristik jawaban rresponden menurut banyaknya kunjungan pelabuhan lembar	50
Tabel 4.18	Karakteristik jawaban rresponden menurut Jenis kelamin pelabuhan padangbai	51
Tabel 4.19	Karakteristik jawaban rresponden menurut Usiapelabuhan padangbai	52
Tabel 4.20	Karakteristik jawaban rresponden menurut Pendidikan pelabuhan padangbai	54
Tabel 4.21	Karakteristik jawaban rresponden menurut Pekerjaan pelabuhan padangbai	55
Tabel 4.22	Karakteristik jawaban rresponden menurut Banyaknya Kunjungan pelabuhan padangbai	57
Tabel 4.23	Jawaban Responden	58
Tabel 4.25	Perhitungan rata-rata dari penelitian pelaksanaan/kinerja dan penilaian tingkat kepuasan atau kepentingan pada atribut-atribut kualitas pelayanan konsumen/pengguna jasa Pelabuhan Lembar dan	62
Tabel 4.26	Perhitungan rata-rata dari penelitian pelaksanaan/kinerja dan penilaian tingkat kepuasan atau kepentingan pada atribut-atribut kualitas pelayanan konsumen/pengguna jasa Pelabuhan Padangbai	63

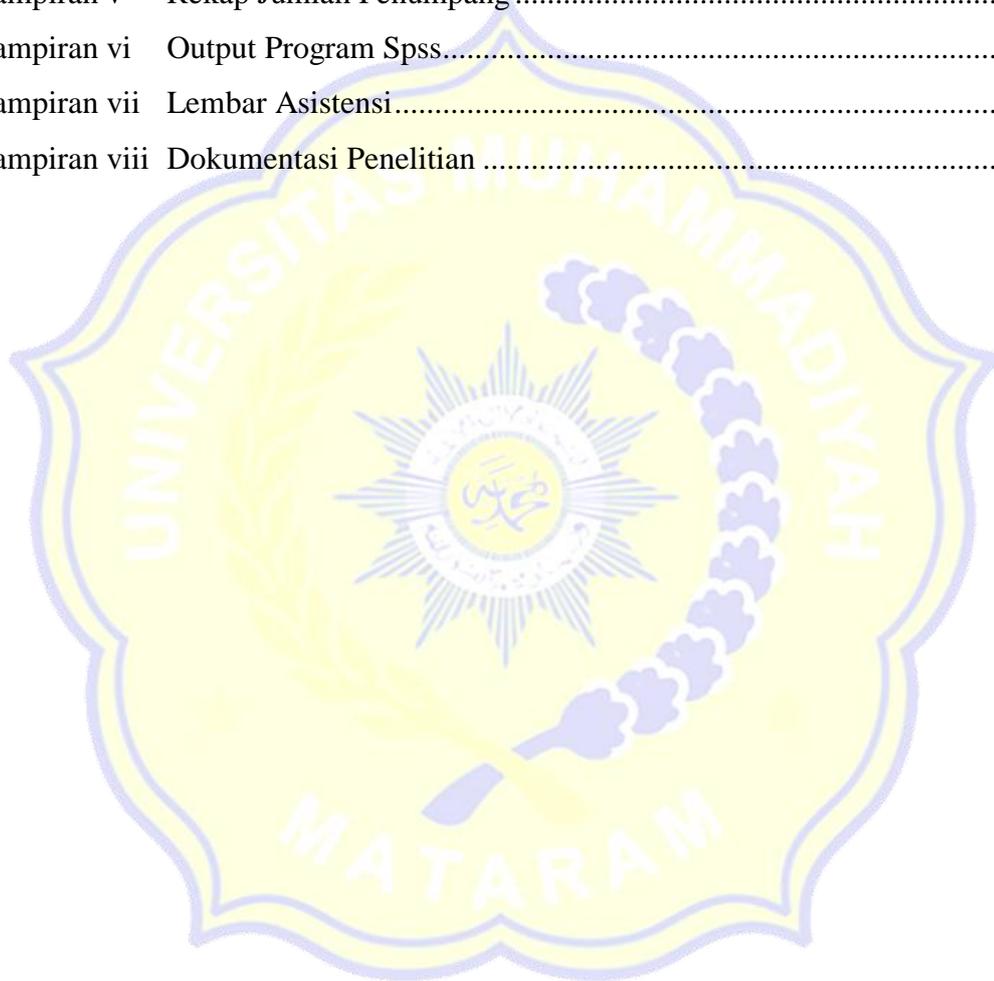
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis <i>Quay/Wharf</i>	14
Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Pier	14
Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis <i>jetty</i>	15
Gambar 2.4 Diagram kartesius	28
Gambar 3.1 Pelabuhan Lembar NTB.....	29
Gambar 3.2 Pelabuhan Padang Bai BALI	30
Gambar 3.3 Bagan Alur Penelitian	31
Gambar 4.1 Persentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin	33
Gambar 4.2 Persentase Responden Survei Menurut Usia.....	34
Gambar 4.3 Persentase Responden Survei Menurut pendidikan	35
Gambar 4.4 Presentase responden menurut pekerjaan.....	36
Gambar 4.5 Presentase responden menurut banyaknya kunjungan	37
Gambar 4.6 Presentase responden menurut pekerjaan.....	38
Gambar 4.7 Presentase responden menurut usia di Pelabuhan Padangbai	39
Gambar 4.8 Presentase responden menurut pendidikan	40
Gambar 4.9 Presentase responden menurut pekerjaan.....	41
Gambar 4.10 Presentase responden menurut banyaknya kunjungan.....	42
Gambar 4.11. Diagram jawaban responden berdasarkan jenis kelamin	46
Gambar 4.12. Diagram jawaban responden berdasarkan Usia	47
Gambar 4.13. Diagram jawaban responden berdasarkan Pendidikan	48
Gambar 4.14. Diagram jawaban responden berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.15. Diagram jawaban responden berdasarkan banyaknya kunjungan .	51
Gambar 4.16. Diagram jawaban responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.17. Diagram jawaban responden berdasarkan Usia	53
Gambar 4.18. Diagram jawaban responden berdasarkan Pendidikan.....	54

Gambar 4.19. Diagram jawaban responden berdasarkan Pekerjaan.....	56
Gambar 4.20. Diagram jawaban responden berdasarkan Banyaknya Kunjungan	57
Gambar 4.21. Hubungan karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pelabuhan Padangbai	59
Gambar 4.22. Hubungan karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pelabuhan Padangbai	60
Gambar 4.23 Diagram kartesius importance and Performance Analysis (IPA) ..	67
Gambar 4.24 Diagram kartesius importance and Performance Analysis (IPA) ..	68
Gambar 4.25 Diagram Penilaian layanan keselamatan Pelabuhan Lembar dan Padangbai	69
Gambar 4.26 Diagram Penilaian layanan keamanan Pelabuhan Lembar dan Padangbai	69
Gambar 4.27 Diagram Penilaian layanan kesetaraan Pelabuhan Lembar dan Padangbai	70
Gambar 4.28 Diagram Penilaian layanan kemudahan/ keterjangkauan Pelabuhan Lembar dan Padangbai	70
Gambar 4.29 Diagram Penilaian layanan kenyamanan Pelabuhan Lembar dan Padangbai	71
Gambar 4.30 Diagram Penilaian layanan keselamatan Pelabuhan Lembar dan Padangbai	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Dan Pengajuan Judul.....	76
Lampiran ii Surat-Surat Penelitian.....	77
Lampiran iii Gambar Situasi Pelabuhan	78
Lampiran iv Formulir Kuisisioner.....	79
Lampiran v Rekap Jumlah Penumpang.....	80
Lampiran vi Output Program Spss.....	81
Lampiran vii Lembar Asistensi.....	82
Lampiran viii Dokumentasi Penelitian	83



ABSTRAK

Pelabuhan Lembar dan Pelabuhan Padangbai memiliki peranan sangat penting bagi pelayanan transportasi dalam memperlancar perekonomian khususnya menghubungkan antara pulau Lombok dan Pulau Bali, namun masih ada terdapat komponen dan pelayanan yang kurang optimal.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan cara survey pergerakan, kuisioner, survey fasilitas pelayanan, dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan pada 07 juli – 21 juli 2020. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu, menganalisis tingkat kepuasan pengguna dermaga dengan menggunakan metode *Importance Performance Anality (IPA)*, dan menganalisis pelayanan dengan metode *Checklist* berdasarkan PM 39 tahun 2015 dan peraturan-peraturan lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan pengguna dermaga di Pelabuhan Lembar dan Pelabuhan Padangbai berdasarkan 5 dimensi dianggap cukup memuaskan. Dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan pihak pengelola bisa memenuhi harapan penumpang/pelanggan, walaupun masih ada pelayanan yang kurang Optimal.

Kata Kunci : Optimasi, Tingkat Pelayanan, Standar Pelayanan, *Importance Performance Analysis, Checklist*



NAME : BAIQ DEVIANI MEGAWATI
NIM : 41511A0013

TITLE : COMPARISON OF PORT SERVICE LEVEL (CASE STUDY:
LEMBAR PORT, WEST LOMBOK - PADANG BAI PORT, BALI)

ABSTRACT

Lembar port and Padangbai Port have significant roles for transportation services in smoothing the economy, especially connecting the islands of Lombok and Bali. However, there are still components and services that are not optimal. In this study, data collection was carried out utilizing movement surveys, questionnaires, the survey of service facilities, and interviews. Data collection was carried out on 07 July to 21 July 2020. The data processing method used was to analyze the satisfaction level of dock users using the Impotace Performance Anality (IPA) method, and to analyze services using the Checklist method based on ministry regulation no 39 in 2015 and other rules. The results showed that the level of satisfaction of dock users at Lembar port and Padangbai Port based on five dimensions is considered satisfactory. Also, the level of service performance provided by the manager can meet the expectations of passengers/customers, even though there are still services that are not optimal.

Keywords: Optimization, Service Level, Service Standards, Importance Performance Analysis, Checklist



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan/ maritim, peranan pelayaran adalah sangat penting bagi kehidupan sosial, ekonomi, pemerintahan, pertahanan/ keamanan, dan sebagainya. Bidang kegiatan pelayaran sangat luas meliputi angkutan penumpang dan barang, penjagaan pantai, hidrografi, dan masih banyak lagi jenis pelayaran lainnya.

Sebagai negara kepulauan yang mempunyai lebih dari 3.700 pulau dan wilayah pantai sepanjang 80.000 km atau dua kali keliling dunia melalui katulistiwa. Kegiatan angkutan pelayaran sangat diperlukan untuk menghubungkan antar pulau seperti pelabuhan.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/ atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Moda transportasi laut atau angkutan penyebrangan menjadi hal penting dalam mendorong kegiatan perekonomian. Oleh sebab itu Transportasi yang aman, nyaman dan ekonomis menjadi harapan bagi seluruh elemen masyarakat. Untuk melakukan bongkar muat atau tempat kapal bersandar, maka dibutuhkan suatu dermaga yang memadai.

Dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat dan menaik turunkan penumpang. Bentuk dan dimensi dermaga tergantung pada jenis dan ukuran kapal yang bertambat pada dermaga tersebut. Dermaga harus direncanakan sedemikian rupa sehingga kapal dapat merapat dan bertambat

serta melakukan kegiatan di pelabuhan dengan aman, cepat dan lancar (Triatmojo, 2003).

Dermaga di Pelabuhan Lembar dan Padang Bai memiliki peranan sangat penting bagi pelayanan transportasi dalam memperlancar perekonomian ke kawasan Indonesia Timur seperti Provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya menghubungkan pelabuhan Padang Bai Bali.

Waktu sandar dan waktu tunggu kapal merupakan salah satu penyebab kemacetan dan kepadatan arus lalu lintas. Ditambah lagi dengan kapasitas dermaga dan terminal yang belum cukup memadai, sehingga sangat memungkinkan penumpukan berbagai jenis kendaraan, seperti angkutan motor/ angkutan pribadi, angkutan umum/ angkutan penumpang, dan angkutan barang. Hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat pelayanan dan kepuasan bagi pengguna fasilitas dermaga dan pelabuhan.

Tingkat pelayanan merupakan suatu ukuran penting yang menjelaskan kondisi –kondisi operasional di dalam suatu aliran lalu lintas dan persepsi dari para pengguna/ pengemudi terhadap kondisi-kondisi tersebut. Dalam pengembangan suatu dermaga dan pelabuhan, tingkat pelayanan menjadi hal yang diprioritaskan. Namun keadaan sekarang masih terdapat komponen-komponen dan pelayanan yang kurang baik. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Perbandingan Optimasi Tingkat Pelayanan Dermaga (Studi Kasus Pelabuhan Lembar (Lombok Barat)-Pelabuhan Padang Bai (Bali)).

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan permasalahan penelitian “Perbandingan Optimasi Tingkat Pelayanan Dermaga (Studi Kasus Pelabuhan Lembar Lombok Barat-Pelabuhan Padang Bai Bali)”, yaitu :

- a. Seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan dermaga di Pelabuhan Lembar Lombok Barat dan Pelabuhan Padang Bai Bali ?
- b. Apakah system pelayanan dermaga sudah sesuai dengan standar pelayanan Pelabuhan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan para pengguna jasa terhadap pelayanan dan fasilitas dermaga dermaga.
- b. Memberikan penilaian terhadap pelayanan dermaga

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

- a. Sebagai referensi terhadap pengembangan penelitian lain dengan lokasi yang berbeda.
- b. Untuk meningkatkan kualitas ilmu pengetahuan di bidang Dermaga.
- c. Menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dermaga.

1.5 Batasan masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian dilakukan di Pelabuhan Lembar Lombok Barat – Pelabuhan Padang Bai Bali.
- b. Kondisi operasional dan Fasilitas pelayananyang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan pengguna jasa dermaga di pelabuhan Lembar Lombok Barat dan pelabuhan Padang Bai Bali.
- c. Analisa data dengan menggunakan Metode importance Performance Analysis (IPA).
- d. Data pendukung menggunakan data yang diperoleh dari Kantor ASPD Nusa Tenggara

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Perbandingan

Perbandingan adalah membandingkan dua hal atau objek agar mengetahui perbedaan maupun persamaan dari dua hal atau objek tersebut.

Menurut Sjachran Basah (1994:7), Perbandingan merupakan suatu metode pengkajian atau penyelidikan dengan mengadakan perbandingan di antara dua objek kajian untuk atau lebih untuk menambah dan memperdalam pengetahuan tentang objek yang di kaji. Jadi di dalam perbandingan ini terdapat objek yang hendak di perbandingkan yang sudah di ketahui sebelumnya, akan tetapi pengetahuan ini belum tegas dan pasti.

2.1.2 Pelabuhan

Pelabuhan merupakan tempat transportasi laut dengan menghubungkan beberapa pulau atau tempat dengan menggunakan kapal, tempat menaik turunkan penumpang dan barang. Pelabuhan juga memiliki bagian-bagian dan fungsi masing-masing.

Sesuai dengan Keputusan Menteri perhubungan nomor 53 tahun 2002, yang mendefinisikan pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan ssebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/ atau bongkar muat barang yang di lengkapi engan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi

Sedangkan kepelabuhan adalah meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelabuhan dan

penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/ atau barang, keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan/ atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

2.1.3 Perkembangan Pelabuhan di Indonesia

Pada awalnya, pelabuhan hanya merupakan suatu tepian dimana kapal-kapal dan perahu-prahu dapat merapat dan bertambat untuk bisa melakukan bongkar muat barang, menaik turunkan penumpang dan kegiatan lain. Untuk bisa melakukan kegiatan tersebut maka pelabuhan harus tenang terhadap gangguan gelombang, sehingga pada masa itu pelabuhan berada di tepi sungai, teluk atau pantai yang secara alami terlindung terhadap gangguan gelombang. Dengan berkembangnya kehidupan sosial dan ekonomi penduduk suatu daerah atau negara maka kebutuhan akan sandang, pangan dan fasilitas hidup lainnya meningkat. Hasil produksi suatu daerah baik yang berupa hasil bumi maupun industri semakin banyak sehingga di perlukan pemindahan atau pemasaran barang ke daerah lain. Dengan demikian di perlukan sarana dan prasarana pengangkutan yang lebih memadai. Kapal yang semula sederhana dan kecil, sesuai dengan perkembangan teknologi lebih canggih. Bahkan kemudian berkembang kapal-kapal khusus yang di sesuaikan dengan barang yang di angkut, seperti kapal barang umum (*general cargo ship*), kapal barang curah, kapal tanker, kapal peti kemas, kapal pengangkut gas alam cair (LNG *tanker*), kapal penumpang, kapal ferry, kapal ikan, kapal keruk, kapal perang, dan lain sebagainya. Sejalan dengan itu, pelabuhan sebagai prasarana angkutan laut juga berkembang. Pelabuhan tidak lagi harus berada di daerah terlindungi secara alami, tetapi bisa berada di laut terbuka, untuk mendapatkan perairan yang luas dan dalam, dengan membuat pemecah gelombang untuk

melindungi daerah perairan. Tipe pelabuhan juga di sesuaikan dengan kapal-kapal yang menggunakannya, sehingga ada pelabuhan barang, pelabuhan minyak, pelabuhan ikan, dan sebagainya. Daerah pelabuhan harus cukup luas yang menyediakan berbagai fasilitas untuk bongkar muat barang dan menaik-turunkan penumpang (Triatmojo, 2010).

Pelabuhan sangat penting bagi penduduk, untuk bisa menyebrang dari pulau ke pulau, pelabuhan juga memiliki peranan penting baik dalam perekonomian karena kebutuhan masyarakat dan kebutuhan hidup semakin meningkat. Sehingga diperluka fasilitas yang lebih memadai agar mempermudah pemindahan barang dari daerah-daerah yang ada.

2.1.4 Macam – Macam Pelabuhan di Indonesia

Menurut Triatmodjo (2010) Pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam yang tergantung pada sudut tinjauannya, yaitu dari segi penyelenggaraannya, pengusahaannya, fungsi dalam perdagangan nasional dan internasional, segi kegunaan dan letak geografisnya:

1. Ditinjau dari segi penyelenggaraannya

a Pelabuhan Umum

Pelabuhan ini diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum, yang dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya diberikan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut. Di Indonesia, dibentuk empat badan usaha milik negara yang berwenang mengelola pelabuhan umum di usahatan. Keempat badan usaha tersebut adalah PT (persero) Pelabuhan Indonesia 1 berkedudukan di Medan, Pelabuhan Indonesia II berkedudukan di Jakarta, Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya, dan Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di ujung pandang.

b Pelabuhan Khusus

Pelabuhan ini merupakan pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang suatu kegiatan tertentu dan hanya digunakan untuk kepentingan umum dengan keadaan tertentu dan dengan izin khusus dari Pemerintah. Pelabuhan ini dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah ataupun swasta yang digunakan untuk mengirim hasil produksi perusahaan tersebut, salah satu contoh adalah Pelabuhan LNG Arun di Aceh, yang digunakan untuk mengirim gas alam cair ke daerah/negara lain, Pelabuhan Pabrik Aluminium di Sumatra Utara (Kuala Tanjung), yang melayani import bahan baku bouksit dan eksport aluminium ke daerah/negara lain.

2. Ditinjau dari segi pengusaannya

a. Pelabuhan yang di usahakan

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

b. Pelabuhan yang tidak di usahakan

Pelabuhan ini hanya merupakan tempat singgahan kapal, tanpa fasilitas bongkar muat, bea cukai, dan sebagainya. Pelabuhan ini merupakan pelabuhan kecil yang di subsidi oleh pemerintah, dan di kelolah oleh unit pelaksana teknis direktorat jendral perhubungan laut.

3. Ditinjau dari fungsi perdagangan nasional dan internasional

a. Pelabuhan laut

Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang bebas di masuki oleh kapal-kapal bendera asing. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan utama di suatu daerah yang di labuhi kapal-kapal yang membawa barang untuk ekspor/impor secara langsung ke dan dari luar negeri.

b. Pelabuhan pantai

Pelabuhan pantai ialah pelabuhan yang di sediakan untuk perdagangan dalam negeri dan oleh karena itu tidak bebas di singgahi oleh kapal berbendera asing. Kapal asing dapat masuk ke pelabuhan ini dengan meminta izin terlebih dahulu.

4. Ditinjau dari segi penggunaannya

a. Pelabuhan ikan

menyediakan banyak tempat bagi kapal-kapal ikan untuk melakukan kegiatan penangkapan ikan dan memberikan pelayanan yang di perlukan. Pada pelabuhan ikan sarana dermaga di sediakan secara terpisah untuk berbagai kegiatan. Hal ini mengingat bahwa hasil tangkapan ikan adalah produk yang mudah busuk sehingga perlu penanganan secara cepat.

Dermaga di pelabuhan ikan di bedakan menjadi tiga macam yaitu:

1. Dermaga Bongkar, dermaga ini di gunakan oleh kapal-kapal yang baru datang dari melaut untuk membingkar hasil tangkapan ikan.
2. Dermaga Tambat, Di dermaga ini kapal di tambatkan dan ABK (anak buah kapal) pulang keruumah untuk beristirahat setelah selama satu minggu atau bahkan lebih berada di laut untuk menangkap ikan.
3. Dermaga Perbekalan, Ketika nelayan akan melaut lagi, kapal yang di tambatkan di dermaga tambat di bawa ke

dermaga perbekalan untuk mempersiapkan bekal yang akan di bawa melaut.

b. Pelabuhan Minyak

Untuk keamanan pelabuhan minyak harus di letakkan agak jauh dari keperluan umum. Minyak biasanya tidak memerlukan dermaga atau pangkalan yang harus dapat menahan muatan vertikal yang besar. Melainkan cukup membuat jembatan perancah atau tambatan yang di buat menjorok ke laut untuk mendapatkan kedalaman air yang cukup besar. Bongkar muat dilakukan dengan pipa-pipa dan pompa-pompa.

c. Pelabuhan Barang

Di pelabuhan ini terjadi perpindahan moda transportasi, yaitu dari angkutan laut ke angkutan darat dan sebaliknya. Untuk mendukung kegiatan tersebut suatu pelabuhan harus di lengkapi dengan fasilitas berikut ini :

1. Dermaga dimana kapal akan bertambat dan melakukan bongkar muat barang
2. Mempunyai halaman dermaga yang cukup lebar untuk keperluan bongkar muat barang
3. Mempunyai gudang transito (gudang lini I) dan lapangan penumpukan terbuka serta gudang penyimpanan
4. Tersedia jalan raya dan/atau jalan kereta api untuk pengangkutan barang dari pelabuhan ke tempat tujuan dan sebaliknya
5. Peralatan bongkar muat untuk membongkar muatan dari kapal ke dermaga dan sebaliknya serta untuk mengangkat barang ke gudang dan lapangan penumpukan

d. Pelabuhan Penumpang

Pelabuhan atau terminl penumpang di gunakan oleh orang-orang yang berpergian dengan menggunakan kapal

penumpang. Terminal penumpang dilengkapi dengan stasiun yang melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang berpergian, seperti ruang tunggu, kantor maskapai pelayaran, tempat penjualan tiket, mushala, toilet kantor imigrasi, kantor bea cukai, keamanan, direksi pelabuhan, dan sebagainya.

e. Pelabuhan campuran

Pada umumnya pencampuran pemakaian ini terbatas untuk penumpang dan barang, sedang untuk keperluan minyak dan ikan biasanya tetap terpisah.

f. Pelabuhan Militer

Pelabuhan ini mempunyai daerah perairan yang cukup luas untuk memungkinkan gerakan cepat kapal-kapal perang dan agar letak bangunan cukup terpisah.

5. Ditinjau dari letak geografis

Menurut letak geografisnya, pelabuhan dapat di bedakan menjadi pelabuhan alam, semi alam atau buatan:

a. Pelabuhan alam

Pelabuhan alam merupakan daerah perairan yang terlindungi dari badai dan gelombang secara alami, misalnya oleh suatu pulau, jazirah atau terletak di teluk, estuari atau muara sungai.

b. Pelabuhan buatan

Pelabuhan buatan adalah suatu daerah perairan yang di lindungi dari pengaruh gelombang dengan membuat bangunan pemecah gelombang (*breakwater*).

c. Pelabuhan Semi Alam

Pelabuhan ini merupakan campuran dari kedua tipe di atas. Misalnya suatu pelabuhan yang terlindungi dari lidah pasir dan perlindungan buatan hanya pada alur masuk.

Pengerukan di lakukan pada lidah pasir untuk membentuk saluran sebagai jalan masuk atau keluar kapal.

2.1.5 Fasilitas pelabuhan di darat

Fasilitas pelabuhan secara umum ada dua macam yaitu :

Fasilitas bergerak dan fasilitas tidak bergerak. Fasilitas bergerak meliputi kapal dan peralatan bongkar muat, sedangkan fasilitas tidak bergerak meliputi dermaga, terminal penumpang, gedung, lapangan penumpukan, gudang, alur pelayaran, menara pengawas, dan sebagainya.

Triatmojo (2003), dalam mendukung fasilitas pelabuhan didaratan selain fasilitas ditepi dermaga, perlu juga diperhatikan seperti: gudang laut, gudang, bangunan pendingin (cold storage), gudang administrasi, gudang pabean, kantor polisi, kantor keamanan, ruang untuk buruh atau pekerja pelabuhan, bengkel reparasi, garasi, rumah pemadam kebakaran, dan rumah tenaga listrik.

2.1.6 Gambaran umum Pelabuhan Lembar dan Pelabuhan Padangbai

1. Pelabuhan Lembar

Pelabuhan Lembar merupakan pelabuhan yang terletak di Labuhan Tereng Kecamatan Lembar Kabupaten Lombok Barat, Letak geografis Pelabuhan Lembar 080-43'-50"LS/1160-40'-24,20"BT Terdapat dua Pelabuhan Di Lembar yaitu Pelabuhan Penyebrangan Dan Pelabuhan Barang ke pulau Bali di bawah naungan Kementrian Perhubungan Laut. Sebagai Pelabuhan yang menjadi tempataktivitas distribusi barang, dan penyebrangan antar pulau pelabuhan Lembar memiliki potensi yang besar untuk di kembangkan, dengan semakin besarnya kebutuhan aktivitas distribusi barang, dan penyebrangan antar pulau melalui pelabuhan, menyebabkan pengaruh pelabuhan semakin meningkat.

Seiring dengan meningkatnya teknologi dan kuantitas pengiriman, yang berarti semakin tinggi minat masyarakat menggunakan pelabuhan Lembar. Untuk hal tersebut, maka kinerja

pelayanan Pelabuhan juga harus lebih di tingkatkan untuk menjaga kelancaran aktivitas pengguna Pelabuhan dengan tepat waktu yang sesuai.

Kinerja pelayanan yang di maksud dimulai pada saat kapal akan bersandar, kapal melakukan bongkar muat, dan kapal lepas sandar dari Pelabuhan. Sebuah pelabuhan di katakana memiliki tingkat pelayanan yang baik jika waktu yang di perlukan untuk bongkar muat barang lebih singkat dari jadwal yang di berikan sehingga tidak mengganggu jadwal kapal-kapal lain yang akan berlabuh.

2. Pelabuhan Padangbai

Padangbai merupakan salah satu Pelabuhan di Bali yang menjadi pintu menuju Pelabuhan Lembar, Lombok. Lokasi Pelabuhan Padangbai terletak di Kecamatan Manggis tepatnya berada di jalan Sirayukti Padangbai, desa Padangbai, Kecamatan Manggis Kabupaten Karangasem. Pelabuhan ini tergolong dalam Pelabuhan penyebrangan. Pelabuhan Padangbai termasuk Pelabuhan kelas IV.

Topografi Pelabuhan Padangbai yaitu perbukitan petranis halus dengan kemiringan 0-10%, dengan Ketinggian bervariasi yaitu 0-500 meter di atas permukaan laut, jika di lihat dari letak geografis Pelabuhan Padangbai terletak di antara 8°00'00" - 8°41'37,8" LS dan 115°54'9,8 - 115°54'8,9" BT dengan Luas wilayah 6.983 Ha.

2.1.7 Dermaga

Triatmodjo (2010) Dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang di gunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang. Bentuk dan dimensi dermaga tergantung pada jenis dan ukuran kapal yang bertambat pada daermaga tersebut. Dermaga harus direncanakan sedemikian rupa sehingga kapal dapat merapat dan bertambat serta dapat melakukan kegiatan di pelabuhan dengan aman, cepat dan lancar.

Dermaga adalah salah satu bagian dari pelabuhan yang berfungsi sebagai tempat bersandarnya kapal untuk menaik turunkan penumpang atau barang. Ukuran dermaga dan perairan unuk bertambat tergantung pada dimensi kapal terbesar dan jumlah kapal yang menggunakan dermaga.

Dalam perkembangannya terdapat jenis-jenis dermaga, diantaranya:

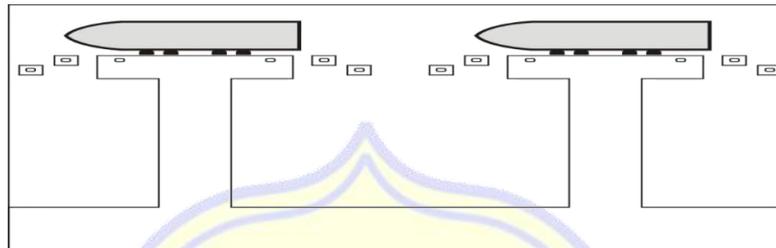
- a. Dermaga barang umum, adalah dermaga yang diperuntukkan untuk bongkar-muat barang umum/ general cargo ke atas kapal.
- b. Dermaga peti kemas, yaitu dermaga yang khusus diperuntukkan untuk bongkar muat peti kemas. Biasanya menggunakan crane.
- c. Dermaga curah, adalah dermaga yang khusus digunakan untuk bongkar-muat barang curah yang biasanya menggunakan ban berjalan (conveyor belt)
- d. Dermaga khusus, adalah dermaga yang khusus digunakan untuk mengangkut barang khusus, seperti bahan bakar minyak, bahan bakar gas, dan lain sebagainya.
- e. Dermaga marina, adalah dermaga yang digunakan untuk kapal pesiar, speed boat.
- f. Dermaga kapal ikan, adalah dermaga yang digunakan oleh kapal ikan.

Tipe dermaga dapat dibedakan menjadi dua yaitu wharf atau quai dan jetty atau pier atau jembatan yang mempunyai fungsi dan bentuk bangunan yang berbeda-beda.

2.1.8 Wharf

Triatmodjo (2010) Wharf adalah dermaga yang di buat sejajar pantai dan dapat di buat berimpit dengan garis pantai atau agak menjorok ke laut. Wharf biasanya di gunakan untuk pelabuhan barang potongan atau peti kemas dimana di butuhkan suatu halaman terbuka yang cukup luas untuk menjamin kelancaran angkutan barang.

Perencanaan wharf harus memperhitungkan tambatan kapal, peralatan bongkar muat barang dan fasilitas transportasi darat. Karakteristik kapal yang akan berlabuh mempengaruhi panjang wharfdan kedalaman yang di perlukan untuk merapatnya kapal.

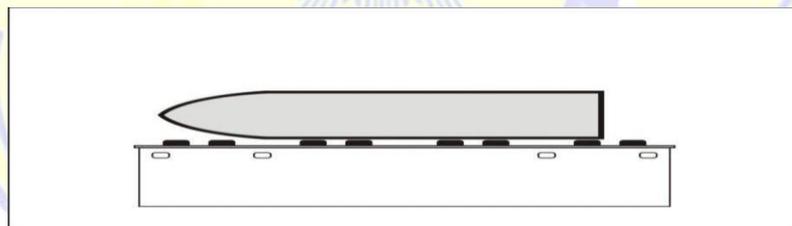


Sumber: Triatmodjo, 1992

Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis Quay/Wharf

2. Pier

pear adalah dermaga yang serupa dengan wharf (berada di garis pantai) yang berbentuk seperti jari dan dapat untuk merapat kapal pada kedua sisinya, sehingga bias di gunakan bersandar kapal dalam jumlah lebih banyak untuk satu satuan panjang pantai. Perairan di antara dua pier yang berdampingan di sebut slip.



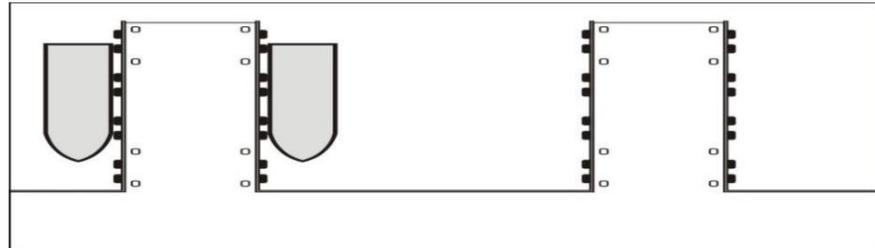
Sumber: Triatmodjo, 1992

Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Pier

3. Jetty

Jetty adalah dermaga yang di bangun menjorok cukup jauh kea rah laut, dengan maksud agar ujung dermaga berada pada kedalaman yang cukup untuk merapat. Untuk menahan benturan kapal yang merapat dipasang dolphin penahan benturan (*breasting dolphin*) di depan jetty. Sedangkan untuk mengikat kapal di gunakan dolphin

penambat (*mooring dolphin*). Dolphin-dolphin tersebut di hubungkan dengan *catwalk* (semacam jembatan kecil), yang berfungsi sebagai jalan petugas yang akan mengikat tali kapal ke dolphin.



Sumber: Triatmodjo, 1992

Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis *jetty*

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan

Triatmodjo (2010) Kinerja pelabuhan dapat di gunakan untuk mengetahui tngkat pelayanan pelabuhan kepada pengguna pelabuhan (kapal dan barang), yang tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. kinerja pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik. Waktu pelayanan kapal dapat di bedakan menjadi dua bagian yaitu pada waktu kapal berada di perairan dan ketika kapal bersandar di tambatan. Komponen waktu pelayanan kapal di perairan yaitu *Waiting Time* (waktu tunggu), *Approach Time* (waktu yang di perlukan kapal untuk melepaskan jangkar sampai mengikat tali di dermaga), *Postpone Time* (waktu tunda), *Service Time* (waktu pelayanan), *Turn Round Time* (waktu pelayanan kapal di pelabuhan. Komponen waktu pelayanan kapal di tambatan adalah sebagai berikut, *Not Oprating Time* (waktu tidak kerja), *Effective Time* (waktu efektif), *Bert Time* (waktu tambat).

2.2.2 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.

(Rangkuti, 2008) menyatakan bahwa, salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pembeli jasa berdasarkan tingkat kepentingan. dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Sementara menurut Agung (2013), kualitas layanan “berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut Gronroos (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011), kualitas pelayanan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa yang disediakan sebagai solusi atau masalah pelanggan.

Kualitas pelayanan jasa menurut Wyckof dalam Tjiptono (2009) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi pelanggan.

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 penggunaan jasa sehubungan dengan 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 di tanggapinya dalam memecahkan permasalahan dari *customer*.
4. *Competence*: peningkatan permintaan keahlian dan pengetahuan untuk menyediakan layanan.

5. *Courtesy*: kesopanan, respon, kehati-hatian dan keramahan untukberhubungan 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 bahasayang dapat dimengerti oleh mereka dan mendengar keluhan dari *customer*.
10. *Understanding the customer*: membuat penawaran untuk mengetahuikeinginan *customer* dan kebutuhan mereka.

Dari pendapat beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau kepuasan para pengguna jasa yang di fasilitasi dalam suatu pelabuhan atau tempat berhentinya transportasi umum lainnya. Kualitas pelayanan sangat penting bagi yang memfasilitasi karena para pengguna jasa akan membandingkan tingkat pelayanan yang mereka dapatkan.

2.2.3 Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan (level of service) dalam transportasi menurut Khisty dan Lall (2005) adalah suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan kondisi-kondisi operasional di dalam suatu aliran lalu lintas dan persepsi dari pengemudi dan/ atau penumpang terhadap kondisi-kondisi tersebut. Faktor-faktor seperti percepatan dan waktu tempuh, kebebasan bermanuver, pemberhentian lalu lintas, dan kemudahan serta kenyamanan adalah kondisi-kondisi yang mempengaruhi level of service. Selain tingkat pelayanan, juga dikenal Waktu Pelayanan yang dapat didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan oleh satu tempat pelayanan untuk dapat melayani satu kendaraan atau satu orang, biasa dinyatakan dalam satuan menit/kendaraan atau menit/ orang.

2.2.4 Standar Pelayanan Minimum

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akan selalu berusaha untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan kemauan konsumen bahkan lebih. Untuk itu, perusahaan tersebut harus beroperasi sesuai dengan kaidah-kaidah pelayanan. Manajemen jasa merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen khusus untuk perusahaan (organisasi) yang bergerak di bidang jasa (terutama fungsi pemasaran, operasi, dan sumber daya manusia), harus mempertimbangkan beberapa aspek dalam meningkatkan pelayanannya.

Departemen Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat telah menerbitkan Keputusan DIRJEN Hubdat No. SK.73/ A. P005/ DRJD/ 2003 tentang Persyaratan Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan, dimana hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Adapun pelayanan minimal pada angkutan penyebrangan adalah sebagai berikut:

Dalam Pasal 3 yaitu:

- 1) Dalam melaksanakan kewajiban setiap perusahaan angkutan penyebrangan harus memenuhi persyaratan pelayanan,
- 2) Persyaratan pelayanan terdiri dari:
 - a. Persyaratan pelayanan untuk penumpang,
 - b. Persyaratan pelayanan untuk pemuatan kendaraan di kapal penyebrangan,
 - c. Persyaratan pelayanan kecepatan kapal,
 - d. Persyaratan pelayanan pemenuhan jadwal kapal.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan penumpang angkutan penyebrangan di pelabuhan penyebrangan

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kesenjangan
4. Kemudahan
5. Kenyamanan

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Tatanan Kepelabuhan Nasional keputusan menteri Perhubungan Nomor KM 53 Tahun 2002 pada pasal 21 sampai pasal 26.

2.2.5 Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan

Menurut keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 53 tahun 2002, faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam mengukur kinerja operasional pelabuhan untuk pelayanan kapal mengikuti:

- a. *Arrive Rite (AR)*, rata-rata kunjungan kapal per hari
- b. *Turn Round Time (TRT)*, jam untuk kapal berada dipelabuhan dihitung sejak sampai, berangkat meninggalkan lokasi, lego jangkar (batas perairan pelabuhan).
- c. *Berthing Working Time (BRT)*, jumlah jam 1 kapal yang direncanakan melakukan kegiatan bongkar muat barang selama berada ditambatan

2.3 Metode Kuantitatif

Secara umum dapat dipahami makna penelitian kuantitatif dari kata “kuantitatif” itu sendiri yang bermakna jumlah atau penjumlahan, sehingga penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka yang dijumlahkan sebagai data yang kemudian di analisis. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang dimaksudkan untuk

menjelaskan fenomena dengan menggunakan data-data numerik, kemudian dianalisis yang umumnya menggunakan statistik (Daniel 2004).

Penelitian kuantitatif berlandaskan pada paham empirisme positivisme, yang melihat bahwa kebenaran berada dalam fakta-fakta yang dapat dibuktikan atau diuji secara empiris. Dalam pengembangannya paham positivisme telah memperkuat perkembangan metode penelitian kuantitatif, sehingga tidak heran kalau penelitian kuantitatif cukup dominan dalam berbagai penulisan karya ilmiah penelitian.

Dengan memahami landasan filosofis penelitian, penelitian kuantitatif merupakan hal yang penting sebagai dasar bagi pemahaman yang tepat terhadap penelitian kuantitatif, namun demikian bagi seorang peneliti penguasaan dalam tingkatan operasional lebih diperlukan lagi agar dalam pelaksanaan penelitian tidak terjadi kerancuan metodologis, dan penelitian benar-benar dilaksanakan dalam suatu bingkai pendekatan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian kuantitatif biasanya digunakan oleh para mahasiswa, dosen, praktisi maupun peneliti yang berkonsentrasi pada ilmu pasti (jurusan eksakta) untuk melakukan kajian dan riset dalam pengembangan ilmu pengetahuan diberbagai tempat. Salah satunya perguruan tinggi sebagai wadah mencari ilmu dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2.4 Kuesioner (*Questionnaires Methods*)

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Metode kuisisioner 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 kuisisioner berdasarkan metode *service quality*, kuisisioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi dalam beberapa bagian, yaitu:

Pertanyaan yang mengenai identifikasi 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.

Pertanyaan yang mengukur tingkat kepentingan dari setiap variabel. Responden memberikan nilai sesuai dengan tingkat kepentingan setiap variabel sehingga didapatkan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing variabel.

2.5 Metode Sampling

Metode pengambilan sampel adalah mendapatkan 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

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

dengan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta (0.1 atau 100%)

berdasarkan rumus di atas dapat di peroleh sampel:

1. Pelabuhan Lembar

$$n = \frac{30913}{1+30913.(0.1)^2} = 99,677 \dots\dots\dots(2.2)$$

2. Pelabuhan Padangbai

$$n = \frac{35987}{1+35987 \cdot (0.1)^2} = 99,677$$

.....(2.3)

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

2.6 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 2013). 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 variable tersebut valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n(\sum XiY) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(2.2)$$

dengan :

R_{xy} : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

X_i : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel 2013* dan program *SPSS* versi 16 (*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.

1. Input data asli dari kuesioner anda ke dalam *worksheet SPSS*, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
2. Kemudian pilih variabel *view* dan beri nama label masing-masing kolom.
3. Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*.
4. 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*.
5. Setelah itu akan muncul *output*.

2.7 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 dikelompokkan

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

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. 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* $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2\sum r_{1j}^2}{1 + \sum r_{1j}^2} \dots \dots \dots (2.3)$$

dengan:

r_{11} : nilai reabilitas

r_b : nilai koefisien korelasi

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

2.8 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 (X) di tempat yang sudah disediakan.

2.9 SPSS

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma machine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. SPSS adalah kependekan dari *Statistical Package For The Social Sciences*. SPSS sangat populer di kalangan peneliti dan praktisi untuk membantu melakukan perhitungan statistika dengan antarmuka interaktif yang menjadikannya sebagai software analisis data tingkat lanjut paling populer di berbagai universitas, instansi, dan perusahaan. (Advernesia, 2019)

SPSS digunakan oleh berbagai universitas, institusi, dan perusahaan untuk melakukan analisis data. Berikut beberapa contoh penggunaan SPSS, (Advernesia, 2019)

1. Melakukan riset pemasaran
2. Analisis data survey atau kuisioner
3. Populer digunakan untuk penelitian akademik Mahasiswa
4. Populer digunakan untuk keperluan pemerintah seperti lembaga BPS
5. Data mining
6. Membantu untuk pengambilan keputusan suatu perusahaan
Penelitian kesehatan masyarakat

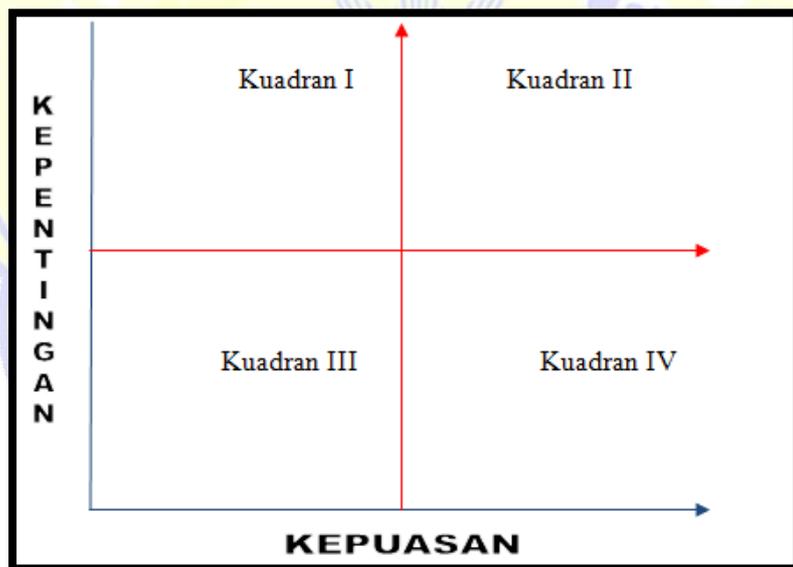
2.10 Analisis Metode Importance Performance Analysis (Ipa)

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 reliabilitas. uji validitas adalah mengukur tingkat kesahan dan keandalan alat ukur yang digunakan sedangkan uji 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 2.4 diagram kartesius

Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas tinggi

Menunjukkan unsur jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum

melaksanakannya 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.

2.11 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 wakilkkan 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 :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots \dots \dots (2.4)$$

dengan :

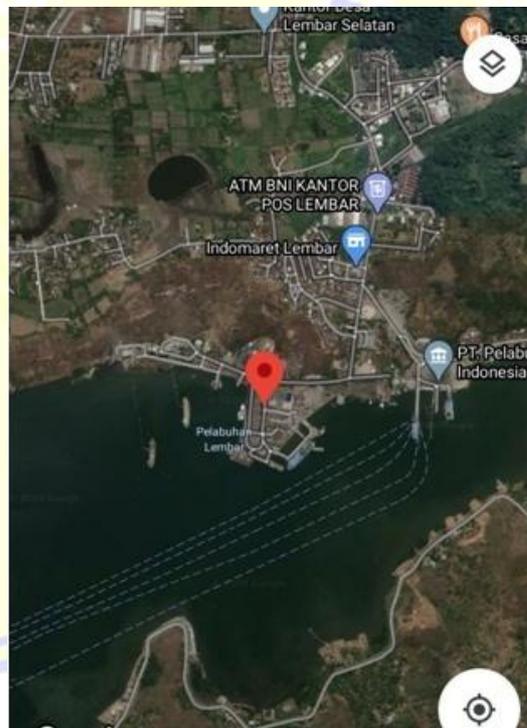
- TKi : Tingkat Kesesuaian
- Xi : Skor Penilaian Kinerja/ Kepuasan
- Yi : Skor Penilaian Kepentingan

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif, kuantitatif, dan kualitatif yang terbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata. Data kualitatif berguna untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan adalah Kuisisioner.

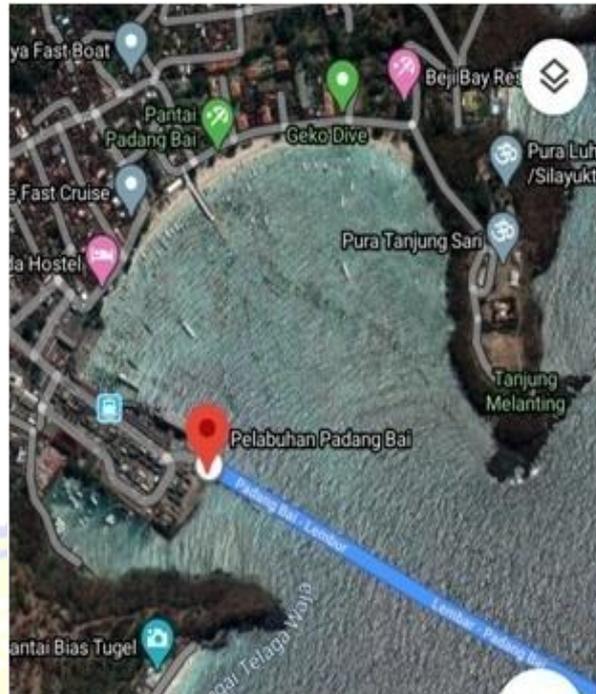
3.1 Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Dermaga Pelabuhan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Pelabuhan Padangbai Bali yang menghubungkan pulau Lombok dan pulau Bali, waktu penelitian 07 juli 2020 sampai 21 juli 2020. Gambar lokasi penelitiannya sebagai berikut:



Sumber . Google Map 2020

Gambar 3.1 Pelabuhan Lembar NTB

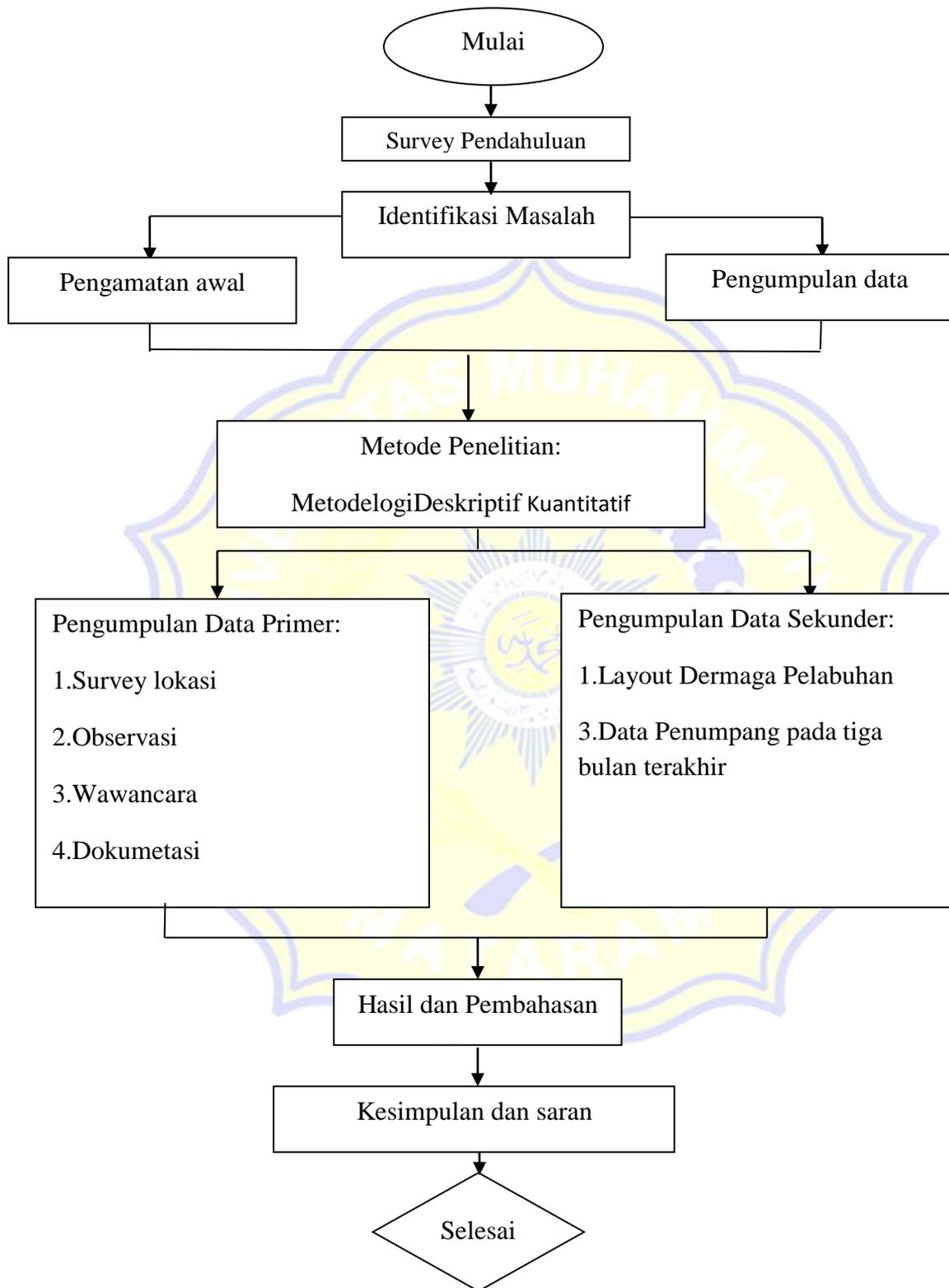


Sumber . Google Map 2020

Gambar 3.2 Pelabuhan Padang Bai BALI

3.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini dilakukan beberapa tahap, yang diawali dengan survey pendahuluan, perumusan masalah, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, analisa dan pembahasan, selanjutnya kesimpulan dan saran.



Gambar 3.3 Bagan Alur Penelitian

3.3 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan teknik pengumpulan data dengan cara :

a. Pengumpulan data primer

Data primer merupakan jenis data yang diambil langsung dilokasi penelitian, seperti survey lokasi, Kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metodenya sebagai berikut:

a) Populasi.

b) Sampling.

b. Pengumpulan data sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengkaji data penelitian terdahulu dan meminta data kepada pihak swasta maupun pemerintah, seperti layout pelabuhan, Fasilitas, dan data penumpang.

3.4 Kebutuhan Data

3.4.1 Kebutuhan Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diambil langsung dilokasi penelitian, adapun data yang dibutuhkan sebagai berikut:

a. Waktu Pelayanan Dermaga.

b. Waktu bongkar muat kapal.

3.4.2 Kebutuhan Data Sekunder

Adapun data sekunder yang dibutuhkan adalah:

a. Layout dermaga pelabuhan penyeberangan.

b. Sarana dan prasarana dermaga di Pelabuhan.

d. Jumlah pengguna fasilitas pelabuhan 3 bulan terakhir