

SKRIPSI

ANALISA KEPUASAN DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS PELABUHAN BADAS, KABUPATEN SUMBAWA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai Jenjang Strata-1 (S1),
Jurusan Rekayasa Sipil Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING
SKRIPSI

ANALISA KEPUASAN DAN PELAYANAN FASILITAS PELABUHAN
BADAS, KABUPATEN SUMBAWA



Disusun Oleh :


INDRI IDAN SARI

416110146

Mataram, 9 Agustus 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ir. Isfanari, ST., MT
NIDN.0830086701



Ir. Agus Partono, MT
NIDN.0809085901

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK



Dekan,


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

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN DAN PELAYANAN FASILITAS PELABUHAN
BADAS, KABUPATEN SUMBAWA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

INDRI IDAN SARI

416110146

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada hari :, 14 Agustus 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Penguji I : Ir. Isfanari, ST., MT
NIDN. 0830086701

Penguji II : Ir. Agus Partono, MT
NIDN.0809085901

Penguji III : Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 0824017501

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas Akhir/Skripsi dengan judul :

“ANALISA KEPUASAN DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS PELABUHAN BADAS, KABUPATEN SUMBAWA

Yang dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar akademik Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram. Selama yang saya ketahui skripsi bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan/atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Teknik di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, maupun diperguruan tinggi atau institusi manapun. Kecuali, yang bagian informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan,



INDRI IDAN SARI

416110146



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 : Indri dan Sari
NIM : 416110146
Tempat/Tgl Lahir : Labuhan Mapin / 05-09-1997
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
No. Hp/Email : 083117644571 / indri.dansari@gmail.com
Judul Penelitian : -

Analisa Kepuasan dan Tingkat Pelayanan Fasilitas
Pelabuhan Badar Kabupaten Sumbawa

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 46%

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.

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

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 25-08-2021

Penulis



Indri dan Sari
NIM. 416110146

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 PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Indri Idan Sari
NIM : 416110196
Tempat/Tgl Lahir : Labuhan Mapin/05-09-1997
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
No. Hp/Email : 083117694571 / IndriIdanSari@gmail.com
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 dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Badak Kabupaten Sumbawa

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 : 25-08-2021

Penulis



(Indri Idan Sari)
NIM. 416110196

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.

(Q.S. Ali Imran:139)

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Q.S. Al-Mujadilah: 11)

"Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong).".

(HR Muslim)

"Jadilah seperti orang asing atau perantau di dunia ini."

(Ibnu Atha'illah al Iskandari)

Kita menuntut ilmu untuk menjadi orang baik, bukan orang yang bisa menjawab pertanyaan ujian. Ujian untuk belajar, bukan belajar untuk ujian.

(K.H. Hasan Abdullah Sahal)

Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.

(Q.S. Al-Ankabut : 6)

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

(Ralph Waldo Emerson)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr.Eng. M Islamy rusyda, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Ibu Agustini Ernawati, M. Tech, selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil.
3. Bapak Ir.Isfanari, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing I penulis.
4. Bapak Ir.Agus Partono, MT, selaku Dosen Pembimbing II penulis.
5. Kepada orangtua tercinta ayahanda Husain dan ibunda Rabaisah yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, dukungan serta doa yang tiada hentinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terimakasih banyak untuk kakak ku tercinta kakanda Samsul, Misriyanti yang selalu memberi nasehat dan support dalam berproses. Dan terimakasih banyak kepada saudara kembar ku tercinta Indra Irwansyah yang sudah banyak membantu peneliti selama berproses mengerjakan skripsi. Serta terimakasih kepada keponakan ku tercinta M. Fatih Al-Ghazali yang telah menambah semangat dan keceriaan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Segenap dosen dan staff akademik yang selalu membantu memberikan fasilitas, ilmu, serta Pendidikan pada peneliti sehingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada pihak PT.PELINDO III dan Dinas Perhubungan Sumbawa yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
8. Teman ku Nila Anggia Dimasta dan Nurul Uswatun Azmi yang telah membantu peneliti dalam proses mengerjakan skripsi.
9. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Mataram, Agustus 2021
Penulis,

Indri Idan Sari
416110146

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan kasih sayang dan nikmat yang tak terhingga kepada penulis terutama berupa kesehatan, kesempatan dan kemauan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISA KEPUASAN DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS PELABUHAN BADAS, KABUPATEN SUMBAWA”**

Tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, beserta para pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Secara pribadi penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram;
2. Bapak Dr.Eng. M Islamy rusyda, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Ibu Agustini Ernawati, M. Tech, selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil.
4. Bapak Ir.Isfanari, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing I penulis.
5. Bapak Ir.Agus Partono, MT, selaku Dosen Pembimbing II penulis.
6. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Mataram, Agustus 2021

Indri Idan Sari

ABSTRAK

Pelabuhan Badas memiliki peran penting dan strategis bagi masyarakat untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional serta membuka akses pertumbuhan yang lebih cepat pada destinasi-destinasi strategis seperti gili-gili atau pulau kecil dikawasan Samota (teluk saleh, Pulau Moyo dan biosfer Tambora). karena selain menjadi gerbang penghubung antara pulau Sumbawa dan Pulau Jawa dengan rute sumbawa badas- Surabaya jawa yang berartikan bahwa akan mempercepat pertumbuhan ekonomi di Pulau tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan Badas dengan memperhatikan 6 (enam) dimensi pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan survey menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan fasilitas pelabuhan Badas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna fasilitas pelabuhan yaitu menggunakan metode analisa *importance and performance analysis* (IPA) dan menganalisis pelayanan dengan metode *checklist* berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan fasilitas pelabuhan Badas berdasarkan 6 (enam) dimensi dianggap cukup memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,58 dan tingkat kinerja kualitas pelayanan terhadap sarana pelabuhan sudah sesuai kriteria atau berdasarkan standar pelayanan peraturan menteri perhubungan no 39 tahun 2015 dengan prosentase 77% cukup memenuhi kriteria.

Kata kunci : Pelabuhan badas, kepuasan, pelayanan fasilitas, *importance and performance analisis* (IPA), checklist.

ABSTRACT

Badas Port is a business segment that can contribute to national development and open access to faster growth in strategic destinations such as Gilis or small islands in the Samota area (Teluk Saleh, Moyo Island and the Tambora biosphere). Because it is a linking gate between the islands of Sumbawa and Java via the Sumbawa Badas-Surabaya Java route, it will help to accelerate the island's economic growth.

The purpose of this study is to estimate the level of satisfaction and service provided by Badas port facilities by considering six (six) service dimensions: safety, security, reliability/regularity, comfort, convenience/affordability, and equality. This study was carried out by conducting a survey using a questionnaire to measure the level of satisfaction and importance of Badas port facilities service.

Based on Minister of Transportation Regulation No. 39 of 2015, the data processing method used to measure the degree of satisfaction of port facility customers is the importance and performance analysis (IPA) analysis method and analyzing services using the checklist method. The findings show that passenger or customer satisfaction with service quality Badas port facilities is quite satisfactory, with a satisfaction level score of 3.58, and that service quality performance for port facilities is in accordance with the criteria or based on the service standards of the Minister of Transportation Regulation No. 39 of 2015 with a percentage of 77% that meets the criteria.

Keywords: *Badas Port, Satisfaction, Service Facilities, Importance and Performance Analysis (IPA), Checklist.*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
NPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Hulimada, M. A.
NIDN. 0803048601



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERSETUJUAN PBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	ix
PRAKATA	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Transportasi	5
2.2. Transportasi Angkutan Laut	5
2.3. Pengertian Pelabuhan.....	6
2.4. Macam-Macam Pelabuhan	7
2.4.1. Ditinjau Dari Segi Penyelenggaraannya	7
2.4.2. Ditinjau dari segi pengusahaannya.....	7
2.4.3. Ditinjau dari segi fungsi perdagangan nasional dan internasional	8
2.4.4. Ditinjau dari segi penggunaannya.....	8
2.4.5. Ditinjau menurut letak geografisnya	10
2.5. Persyaratan dan Perlengkapan Pelabuhan	10
2.6. Pemilihan Lokasi Pelabuhan	13
2.7. Tata Letak Pelabuhan	14
2.8. Fasilitas Pelabuhan	14
2.8.1. Fasilitas Pelabuhan di Darat.....	15
2.9. Kualitas Pelayanan	16
2.10. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan	17
2.11. Kuesioner.....	21
2.12. Pengumpulan Sampel	21
2.13. Uji Validitas	23
2.14. Uji Reabilitas.....	24
2.15. Analisa tingkat kesesuaian (Tki).....	25

2.16. Metode analisa <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	25
2.17. Metode <i>Checklist</i>	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Daerah Studi	29
3.1.1. Letak Geografis	29
3.1.2. Kedudukan Administratif.....	29
3.1.3. Wilayah Penelitian	29
3.2. Metode Analisis.....	30
3.3. Tahapan Penelitian	32
3.4. Studi Pendahuluan.....	32
3.5. Pengumpulan Data	32
3.5.1. Data Primer	32
3.5.2. Data Sekunder	32
3.6. Analisis Data	32
3.7. Hasil Analisis, Rumus dan Pembahasan	32
3.7.1. Rumus	33
3.7.2. Pembahasan.....	33
3.8. Kesimpulan	33

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi penelitian.....	34
-------------------------------------------	----

4.2. Evaluasi Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa.....	35
4.2.1. Uji Validitas.....	35
4.2.2. Analisis dan Pembahasan Jawaban Responden.....	37
4.2.3. Importance and Performance analysis (IPA).....	51
4.2.4. Diagram Kartesius.....	54
4.3. Metode Checklist.....	58
4.3.1. Layanan Keselematan.....	58
4.3.2. Layanan Keamanan.....	58
4.3.3. Layanan Keandalan/Keteraturan.....	59
4.3.4. Layanan Kenyamanan.....	59
4.3.5. Layanan Kemudahan/Keterjangkauan.....	60
4.3.6. Layanan Kesetaraan.....	61
4.3.7. Diagram Hasil Keseluruhan Checklist.....	61
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	62

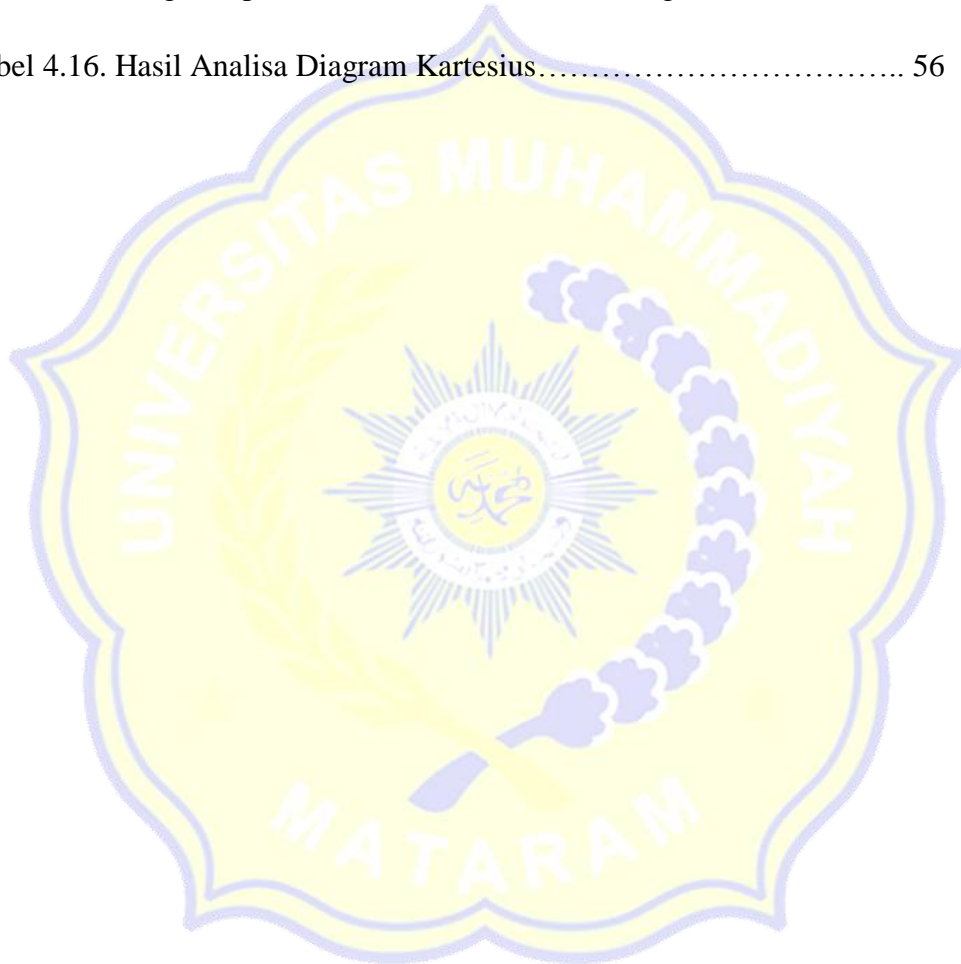
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	17
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Realibilitas Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja.....	36
Tabel 4.4. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	37
Tabel 4.5. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan jumlah Kunjungan.....	39
Tabel 4.6. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Transportasi Yang Digunakan.....	40
Tabel 4.7. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Waktu Tiba.....	42
Tabel 4.8. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.9. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.10. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.11. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.12. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4.13. Rekap kepuasan Rata-rata Berdasarkan Karakteristik.....	51

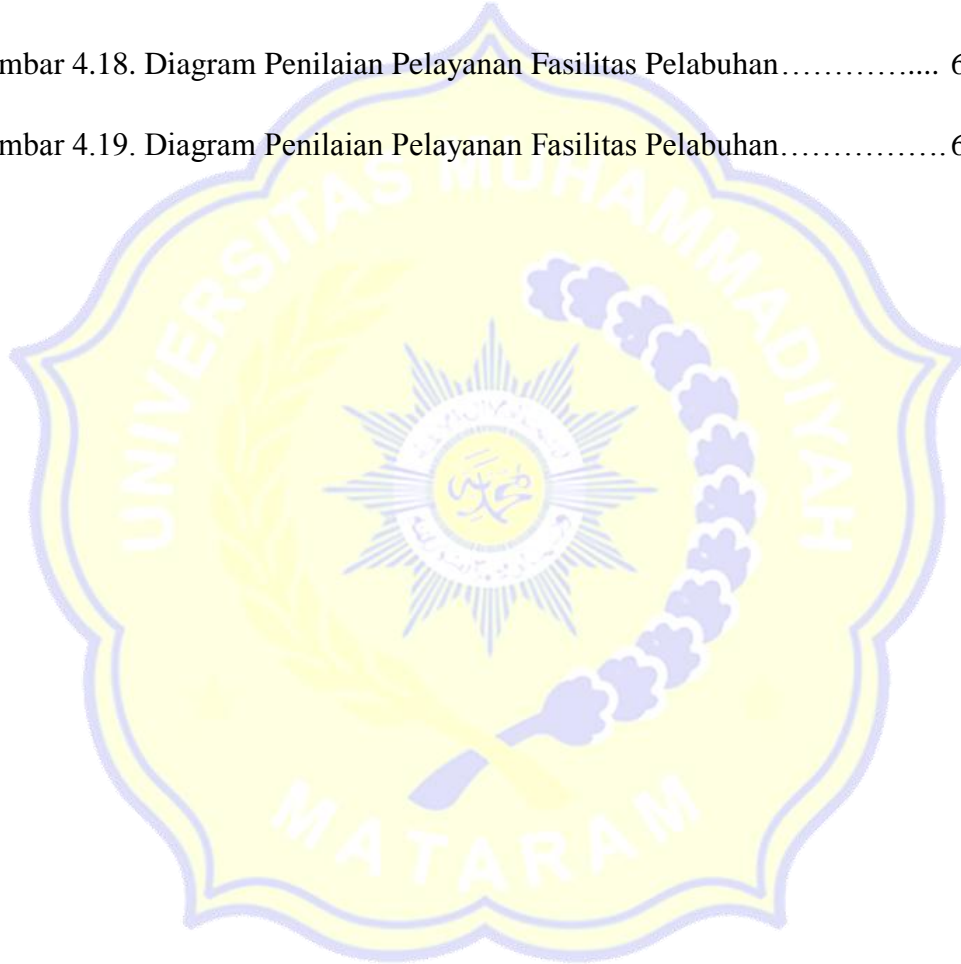
Tabel 4.14. Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian/Pelaksanaan Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan Pada Atribut-atribut Kualitas Pelayanan Konsumen/Pengguna Jasa Fasilitas Pelabuhan Badas.....	52
Tabel 4.15. Pengelompokan Kuadran Berdasarkan Diagram Kartesius.....	55
Tabel 4.16. Hasil Analisa Diagram Kartesius.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tabel Standar Normal.....	22
Gambar 2.2.. Diagram Kartesius.....	27
Gambar 3.1. Peta Lokasi Studi Pelabuhan Badas Sumbawa.....	30
Gambar 3.2. Diagram Alir Kegiatan Penelitian.....	31
Gambar 4.1. Tampak Atas Pelabuhan Badas Sumbawa.....	34
Gambar 4.2. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan...38	
Gambar 4.3. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan...40	
Gambar 4.4. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Transportasi Yang Digunakan.....	41
Gambar 4.5. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Waktu Tiba.....	43
Gambar 4.6. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.7. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.8. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Gambar 4.9. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Gambar 4.10. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50
Gambar 4.11. Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan.....	51
Gambar 4.12. Diagram Kartesius <i>Importand and Performance Analisis</i> (IPA).....	54

Gambar 4.13. Diagram Penilaian Pelayanan Fasilitas Pelabuhan.....	58
Gambar 4.14. Diagram Penilaian Pelayanan Fasilitas Pelabuhan.....	59
Gambar 4.15. Diagram Penilaian Pelayanan Fasilitas Pelabuhan.....	59
Gambar 4.16. Diagram Penilaian Pelayanan Fasilitas Pelabuhan.....	60
Gambar 4.17. Diagram Penilaian Pelayanan Fasilitas Pelabuhan.....	60
Gambar 4.18. Diagram Penilaian Pelayanan Fasilitas Pelabuhan.....	61
Gambar 4.19. Diagram Penilaian Pelayanan Fasilitas Pelabuhan.....	61



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sebagian besar wilayahnya terdiri atas lautan. Oleh karena itu, transportasi laut adalah alternative 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 Jawa dan Sumbawa. Yang mana transportasi ini menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumbawa 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 di butuhkan 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 sebagainya.

Berdasarkan data dari PELINDO III ,Alur pelayaran pelabuhan badas yaitu:

1. Waktu pelayanan sebelum kapal berangkat dan waktu bongkar muat kapal adalah 1 jam – 2 jam
2. Waktu pelayaran dari pelabuhan badas menuju Surabaya membutuhkan waktu 27 jam – 30 jam

3. Jumlah kapal yang di operasikan dalam tiga hari yaitu 1 unit kapal untuk kapal bongkar muat barang dan 1 kapal untuk penumpang rute badas-surabaya untuk waktu yang tidak menentu.
4. Kendaraan yang sudah masuk wilayah pelabuhan dan membeli tiket ,harus segera di muat ke kapal sesuai jam pelayanannya .

Secara geografis wilayah Pulau Sumbawa terletak diantara 8° LU 118° BT dengan suhu rata-rata di Pulau Sumbawa sekitar 24° C sampai dengan 32° C. Selain Pelabuhan Poto Tano, di Pulau Sumbawa terdapat juga Pelabuhan Badas yang merupakan pintu gerbang menuju Pulau Moyo dan adanya rute Surabaya-Badas Sumbawa.

Pelabuhan Badas memiliki peran penting dan strategis bagi masyarakat untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional serta membuka akses pertumbuhan yang lebih cepat pada destinasi-destinasi strategis seperti gili-gili atau pulau kecil dikawasan Samota (teluk saleh, Pulau Moyo dan biosfer Tambora). karena selain menjadi gerbang penghubung antara pulau Sumbawa dan Pulau Jawa-Surabaya yang berartikan bahwa akan mempercepat pertumbuhan ekonomi di Pulau tersebut. Selain itu, pelabuhan Badas juga telah menyediakan fasilitas angkutan kapal cepat (fast Boat) untuk menuju ke pulau Moyo yang seringkali dijuluki pulau surga oleh para pelancong yang pernah merasakan sensasi keindahan yang sulit digambarkan dengan kata kata.

Pelabuhan laut merupakan salah satu sarana dalam proses transportasi yang bergerak secara efektif dan efisien, dimana pergerakan barang dan penumpang bisa dilakukan dengan mudah dan secara terus menerus tanpa adanya hambatan yang menonjol. Hal ini akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh sumber daya manusia yang baik, fasilitas yang lengkap dan memadai serta pengaturan manajemen yang baik sesuai dengan PP No. 61 Tahun 2009 yang mengatur tentang kepelabuhanan.

Namun pemanfaatan dari pelabuhan yang semestinya digunakan sesuai dengan fungsinya masing-masing, masih memiliki berbagai kekurangan dan

kendala yang terlihat dari tingkat pelayanan dan kurang maksimalnya fasilitas-fasilitas yang diberikan dari pihak pelabuhan. Sehingga akan mempengaruhi manajemen dalam memberikan pelayanan dan fasilitas kepada para pengguna pelabuhan maka akan mengakibatkan tingkat kepuasan dari pengguna pelabuhan Badas menjadi berkurang. Dengan adanya masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisa Kepuasan dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Badas, Kabupaten Sumbawa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepuasan penumpang sopir truck terhadap pelayanan fasilitas di pelabuhan Badas ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan fasilitas di pelabuhan Badas ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan penumpang sopir truck pelayanan fasilitas pelabuhan Badas.
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan Badas.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini yaitu melatih dan memperoleh kemampuan penulis untuk melakukan penelitian secara ilmiah, dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan dan menghubungkannya dengan praktek di lapangan, serta memperkaya ilmu pengetahuan di bidang Teknik Sipil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan lainnya.

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain.

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution (2008) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

2.2 Transportasi Angkutan laut

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 Pengertian Pelabuhan

Pelabuhan (*port*) adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran-kran (*crane*) untuk bongkar muat barang, gudang laut (*transito*) dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang-gudang dimana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan. Terminal ini dilengkapi dengan jalan kereta api dan/atau jalan raya. Pelabuhan merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu wilayah atau negara dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau atau bahkan antar negara, benua dan bangsa. Dengan fungsinya tersebut maka pembangunan pelabuhan harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara sosial ekonomis maupun teknis (Triatmodjo, 2009).

2.4 Macam-macam Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (2009) macam 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 sebagai berikut :

2.4.1 Ditinjau dari segi penyelenggaraannya

a. Pelabuhan umum

Pelabuhan umum diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh Pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut. Di Indonesia dibentuk empat badan usaha milik negara yang diberi wewenang mengelola pelabuhan umum diusahakan. Keempat badan usaha tersebut adalah PT (Persero) Pelabuhan Indonesia I 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 khusus diselenggarakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu. Pelabuhan ini tidak boleh digunakan untuk kepentingan umum, kecuali dalam keadaan tertentu dengan ijin Pemerintah. Pelabuhan khusus dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah maupun swasta, yang berfungsi untuk prasarana pengiriman hasil produksi perusahaan tersebut.

2.4.2 Ditinjau dari segi 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.

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

Pelabuhan ini hanya merupakan tempat singgahan kapal, tanpa fasilitas bongkar-muat, bea cukai, dan sebagainya. Pelabuhan ini merupakan pelabuhan kecil yang disubsidi oleh Pemerintah, dan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan laut.

2.4.3 Ditinjau dari segi fungsi perdagangan nasional dan internasional :

a. Pelabuhan laut

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

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.

2.4.4 Ditinjau dari segi penggunaannya :

a. Pelabuhan ikan

Pelabuhan ikan menyediakan tempat bagi kapal-kapal ikan untuk melakukan kegiatan penangkapan ikan dan memberikan pelayanan yang diberikan. Berbeda dengan pelabuhan umum dimana semua kegiatan seperti bongkar muat barang, pengisian pembekalan, perawatan dan perbaikan ringan yang dilakukan di dermaga yang sama pada pelabuhan ikan sarana dermaga disediakan secara terpisah untuk berbagai kegiatan.

b. Pelabuhan Minyak

Untuk keamanan, pelabuhan minyak harus diletakkan agak jauh dari keperluan umum. Pelabuhan minyak biasanya tidak memerlukan dermaga atau pangkalan yang harus dapat menahan muatan vertikal yang besar, melainkan cukup membuat jembatan perancah atau tambatan yang dibuat menjorok ke laut untuk mendapatkan kedalaman air yang cukup besar.

c. Pelabuhan barang

Di pelabuhan ini terjadi perpindahan moda transportasi, yaitu dari angkutan laut ke angkutan darat dan sebaliknya. Barang di bongkar dari kapal dan diturunkan di dermaga. Selanjutnya barang tersebut diangkut langsung dengan menggunakan truk atau kereta api ke tempat tujuan, atau disimpan di gudang atau lapangan penumpukan terbuka sebelum dikirim ke tempat tujuan.

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan/terminal penumpang digunakan oleh orang-orang bepergian dengan menggunakan kapal penumpang. Terminal penumpang dilengkapi dengan stasiun penumpang yang melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang bepergian, seperti ruang tunggu, kantor maskapai pelayanan, 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, sedangkan untuk keperluan minyak dan ikan biasanya tetap terpisah. Tetapi bagi pelabuhan kecil atau masih dalam taraf perkembangan, keperluan untuk bongkar muat minyak juga menggunakan dermaga atau jembatan yang sama guna keperluan barang dan penumpang.

f. Pelabuhan militer

Pelabuhan ini mempunyai daerah perairan yang cukup luas untuk memungkinkan gerakan cepat kapal-kapal perang dan agar letak bangunan cukup terpisah. Konstruksi tambatan maupun dermaga hampir sama dengan pelabuhan barang, hanya saja situasi dan perlengkapannya agak lain. Pada pelabuhan barang letak/kegunaan bangunan harus seefisien mungkin, sedangkan pada pelabuhan militer bangunan-bangunan pelabuhan harus dipisah-pisah yang letaknya agar berjauhan.

2.4.5 Ditinjau menurut letak geografisnya

Menurut letak geografisnya, pelabuhan dapat dibedakan 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. Di daerah ini pengaruh gelombang sangat kecil.

b. Pelabuhan buatan

Pelabuhan buatan adalah suatu daerah perairan yang dilindungi dari pengaruh gelombang dengan memuat bangunan pemecah gelombang (*breakwater*). Pemecah gelombang ini membuat daerah perairan tertutup dari laut dan hanya dihubungkan oleh suatu celah (mulut pelabuhan) untuk keluar masuknya kapal.

c. Pelabuhan semi kapal

Pelabuhan ini merupakan campuran dari kedua tipe diatas. Misalnya suatu pelabuhan yang terlindungi oleh lidah pasir dan perlindungan buatan hanya pada alur masuk. Pelabuhan ini memanfaatkan teluk yang terlindung oleh lidah pasir untuk kolam pelabuhan. Pengerukan dilakukan pada lidah pasir untuk membentuk saluran sebagai jalan masuk/keluar kapal.

2.5 Persyaratan dan Perlengkapan Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (2009) untuk bisa memberi pelayanan yang baik dan cepat, maka pelabuhan harus bisa memenuhi beberapa persyaratan berikut ini :

1. harus ada hubungan yang mudah antara transportasi air dan darat seperti jalan raya dan kereta api, sedemikian sehingga barang-barang dapat diangkut ke dan dari pelabuhan dengan mudah dan cepat.
2. Pelabuhan berada di suatu lokasi yang mempunyai daerah belakang (daerah pengaruh) subur dengan populasi penduduk yang cukup padat.
3. Pelabuhan harus mempunyai kedalaman air dan lebar alur yang cukup.

4. Kapal-kapal yang mencapai pelabuhan harus bisa membuang sauh selama menunggu untuk merapat ke dermaga guna bongkar muat barang atau mengisi bahan bakar.
5. Pelabuhan harus mempunyai fasilitas bongkar muat barang (kran, dsb) dan gudang-gudang penyimpanan barang.
6. Pelabuhan harus mempunyai fasilitas untuk mereparasi kapal-kapal.

Untuk memenuhi persyaratan tersebut pada umumnya pelabuhan mempunyai bangunan-bangunan berikut ini :

1. Pemecah gelombang, yang berfungsi untuk melindungi daerah perairan pelabuhan dari gangguan gelombang. Gelombang besar yang datang dari tengah laut lepas akan dihalangi oleh bangunan ini. Ujung pemecah gelombang (mulut pelabuhan) harus berada diluar gelombang pecah. Apabila daerah perairan sudah terlindung secara alami, misalnya berada di selat, teluk, muara sungai, maka tidak diperlukan pemecah gelombang.
2. Alur pelayaran, yang berfungsi untuk mengarahkan kapal-kapal yang akan keluar/masuk ke pelabuhan. Alur pelayaran harus mempunyai kedalaman dan lebar yang cukup untuk bisa dilalui kapal-kapal yang menggunakan pelabuhan. Apabila laut dangkal maka harus dilakukan pengerukan untuk mendapatkan kedalaman yang diperlukan.
3. Kolam pelabuhan, merupakan daerah perairan dimana kapal berlabuh untuk melakukan bongkar muat, melakukan gerakan untuk memutar (di kolam putar), dsb. Kolam pelabuhan harus terlindung dari gangguan gelombang dan mempunyai kedalaman yang cukup. Di laut yang dangkal diperlukan pengerukan untuk mendapatkan kedalaman yang direncanakan.
4. Dermaga, adalah bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapatnya kapal dan menambatkannya pada waktu bongkar muat barang. Ada dua macam dermaga yaitu yang berada di garis pantai dan sejajar dengan pantai yang disebut *wharf* dan yang menjorok (tegak lurus) pantai disebut pier atau jetty. Pada pelabuhan barang, dibelakang dermaga harus terdapat halaman yang cukup luas untuk menempatkan barang-barang selama menunggu

pengapalan atau angkutan ke darat. Dermaga ini juga dilengkapi dengan kran atau alat bongkar-muat lainnya untuk mengangkut barang dari dan ke kapal.

5. Alat penambat, digunakan untuk menambatkan kapal pada waktu merapat di dermaga maupun menunggu di perairan sebelum bisa merapat ke dermaga. Alat penambat bisa diletakkan di dermaga atau di perairan yang berupa pelampung penambat. Pelampung penambat ditempatkan di dalam dan di luar perairan pelabuhan. Bentuk lain dari pelampung penambat adalah dolphin yang terbuat dari tiang-tiang yang dipancang dan dilengkapi dengan alat penambat.
6. Gudang lini I dan lapangan penumpukan terbuka, yang terletak di belakang dermaga untuk menyimpan barang-barang yang harus menunggu pengapalan atau yang dibongkar dari kapal sebelum dikirim ke tempat tujuan. Gudang lini I digunakan untuk menyimpan barang-barang yang mudah rusak, mudah hilang dan barang berharga yang memerlukan perlindungan terhadap cuaca dan hujan. Sedangkan lapangan penumpukan terbuka digunakan untuk menyimpan barang-barang besar, berat (mesin, besi, pipa, dll) yang tidak mudah hilang dan rusak akibat cuaca dan hujan. Untuk barang-barang yang mengganggu, berbahaya, mudah terbakar, beracun, mudah meledak dan lain-lain harus ditumpuk di gudang khusus, bahkan terhadap bahan berbahaya kelas I (bahan peledak), harus langsung dikeluarkan dari daerah kerja pelabuhan.
7. Gedung terminal untuk keperluan administrasi.
8. Fasilitas bahan bakar untuk kapal.
9. Fasilitas pandu kapal, kapal tunda dan perlengkapan lain yang diperlukan untuk membawa kapal masuk/keluar pelabuhan. Untuk kapal-kapal besar, keluar/masuknya kapal dari/ke pelabuhan tidak boleh dengan kekuatan (mesin) nya sendiri, sebab perputaran baling-baling kapal dapat menimbulkan gelombang yang akan mengganggu kapal-kapal yang sedang melakukan bongkar muat barang. Untuk itu kapal harus dihela oleh kapal

tunda, yaitu kapal kecil bertenaga besar yang dirancang khusus untuk menunda kapal.

10. Peralatan bongkar muat barang seperti kran darat (*gantry crane*), kran apung, kendaraan untuk mengangkat/memindahkan barang.
11. Fasilitas-fasilitas lain untuk keperluan penumpang, anak buah kapal dan muatan kapal seperti terminal penumpang, ruang tunggu, karantina, bea cukai, imigrasi, dokter pelabuhan, keamanan, dsb.

2.6 Pemilihan Lokasi Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (2009) pemilihan lokasi rencana pelabuhan dilakukan dengan memperhatikan kondisi fisik lokasi yang meliputi :

1. Aksebilitas

Suatu pelabuhan akan dapat berkembang dengan baik apabila lokasi tersebut terhubung dengan jaringan jalan atau saluran transportasi air dengan daerah di sekitarnya, sehingga muatan (barang dan penumpang) dapat diangkut ke dan dari pelabuhan dengan mudah dan cepat. Kondisi jalan yang baik, lebar, datar dan dekat dengan lokasi pelabuhan memungkinkan hubungan yang lancar dengan kota-kota di sekitarnya.

2. Daerah pengaruh

Pelabuhan yang mempunyai daerah pengaruh subur dengan populasi penduduk cukup padat dan dekat dengan kota-kota besar di sekitarnya akan dapat berkembang dengan baik. Masyarakat dan industri akan mudah memanfaatkan keberadaan pelabuhan, baik untuk angkutan penumpang, barang maupun komoditi lainnya.

3. Ketersediaan lahan

Ketersediaan lahan yang cukup luas baik di perairan maupun daratan, akan dapat menampung fasilitas-fasilitas pendukung pelabuhan. Tinjauan daerah perairan menyangkut luas perairan menyangkut luas perairan yang diperlukan untuk alur pelayaran, kolam putar (*turning basin*), penambatan dan tempat berlabuh.

4. Hidrooseanografi

Perairan pelabuhan harus tenang terhadap serangan gelombang dan terhindar dari sedimentasi. Untuk itu sedapat mungkin pelabuhan berada di perairan yang terlindung secara alami dari pengaruh gelombang seperti di perairan yang terlindung oleh pulau, di teluk, di muara sungai/estuari.

5. Fasilitas pendukung

Keberadaan fasilitas pendukung pelabuhan yang telah ada di lokasi pelabuhan seperti air bersih, listrik dan komunikasi.

2.7 Tata Letak Pelabuhan

Penentuan tata letak fasilitas pelabuhan tergantung pada beberapa faktor, diantaranya adalah angin, gelombang, arus, kondisi geografis jumlah dan ukuran kapal yang akan menggunakan pelabuhan, dan penggunaan kapal tunda untuk membantu gerak kapal. Pelabuhan yang direncanakan harus seefektif dan seefisien mungkin sedemikian sehingga biaya pembangunan seminimal mungkin, tetapi masih memungkinkan pengoperasian kapal dengan mudah dan aman. Pelabuhan juga dimungkinkan untuk dapat berkembang di masa yang akan datang. Pembangunan pelabuhan di perairan yang terlindung secara alami dapat mengurangi biaya pembangunannya karena tidak memerlukan pemecah gelombang yang sangat mahal. Fasilitas pelabuhan terdiri dari dermaga dan alur pelayanan yang diperlebar di depan dermaga untuk memungkinkan gerak berputarnya kapal. Pelabuhan ini dibuat dengan mengeruk alur pada perairan dangkal. Karena pelabuhan terlindung secara alami oleh suatu pulau, maka tidak diperlukan pemecah gelombang.

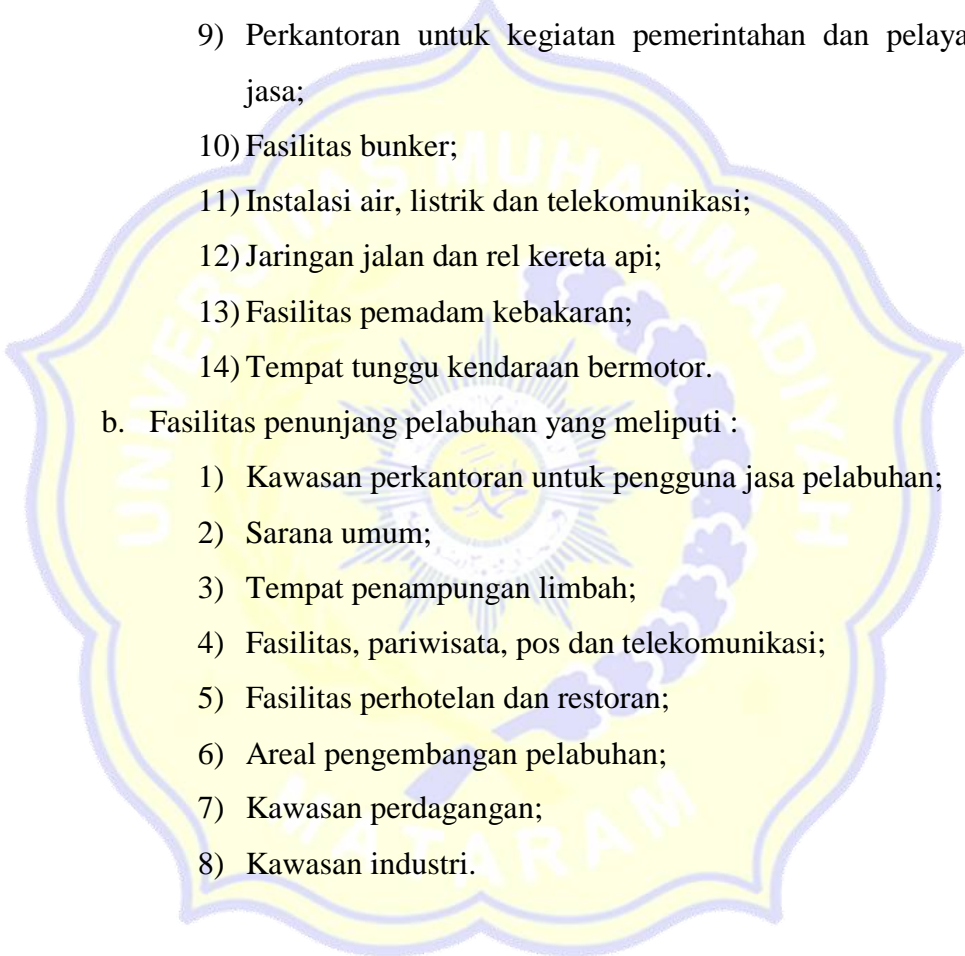
2.8 Fasilitas Pelabuhan

Agar membantu kegiatan di pelabuhan, tentunya dibutuhkan beberapa fasilitas atau sarana pendukung. Fasilitas-fasilitas dapat dibedakan menjadi fasilitas pokok dan penunjang.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 1996 tentang Pelabuhan Pasal 9 :

a. Fasilitas pokok pelabuhan yang meliputi :

- 1) Perairan tempat labuh;

- 
- 2) Kolam labuh;
 - 3) Alih muat antar kapal;
 - 4) Dermaga
 - 5) Terminal penumpang
 - 6) Pergudangan;
 - 7) Lapangan penumpang;
 - 8) Terminal peti kemas, curah cair, curah kering dan Ro-Ro;
 - 9) Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa;
 - 10) Fasilitas bunker;
 - 11) Instalasi air, listrik dan telekomunikasi;
 - 12) Jaringan jalan dan rel kereta api;
 - 13) Fasilitas pemadam kebakaran;
 - 14) Tempat tunggu kendaraan bermotor.
- b. Fasilitas penunjang pelabuhan yang meliputi :
- 1) Kawasan perkantoran untuk pengguna jasa pelabuhan;
 - 2) Sarana umum;
 - 3) Tempat penampungan limbah;
 - 4) Fasilitas, pariwisata, pos dan telekomunikasi;
 - 5) Fasilitas perhotelan dan restoran;
 - 6) Areal pengembangan pelabuhan;
 - 7) Kawasan perdagangan;
 - 8) Kawasan industri.

2.8.1 Fasilitas Pelabuhan di Darat

Muatan yang diangkut kapal dapat dibedakan menjadi barang umum (*general cargo*), barang curah (*bulk cargo*), dan peti kemas (*container*). Barang umum terdiri dari barang satuan seperti mobil, mesin-mesin, material yang ditempatkan dalam bungkus, koper, karung atau peti. Barang-barang ini memerlukan perlakuan khusus dalam pengangkutannya untuk menghindari kerusakan. Barang curah terdiri dari barang lepas dan tidak dibungkus/dikemas,

yang dapat dituangkan atau dipompa ke dalam/dari kapal. Barang ini dapat berupa biji-bijian (beras, jagung, gandum, dsb), butiran atau batu bara; atau bisa juga berbentuk cairan seperti minyak. Karena angkutan barang curah dapat dilakukan dengan lebih cepat dan biaya lebih murah dari pada barang dalam bentuk kemasan, maka beberapa barang yang dulunya diangkut dalam bentuk kemasan sekarang diangkut dalam bentuk lepas. Sebagai contoh adalah pengangkutan semen, gula, beras, jagung, dsb. Peti kemas adalah peti besar yang di dalamnya diisi barang. Biasanya peti kemas diangkut dengan kapal khusus yang disebut dengan kapal peti kemas, sedang didarat diangkut dengan truk triler dan kereta api.

Penanganan muatan di pelabuhan dilakukan di terminal pengapalan yang disesuaikan dengan jenis muatan yang diangkut. Terminal merupakan tempat untuk pemindahan muatan antara sistem pengangkutan yang berbeda yaitu dari angkutan darat ke angkutan laut dan sebaliknya. Masing-masing terminal mempunyai bentuk dan fasilitas berbeda. Terminal barang umum (*general cargo terminal*) harus mempunyai perlengkapan bongkar muat berbagai bentuk barang yang berbeda. Terminal barang curah biasanya direncanakan untuk tunggal guna; dan mempunyai peralatan bongkar muat untuk muatan curah. Demikian juga terminal peti kemas yang khusus menangani muatan yang dimasukkan dalam peti kemas, mempunyai peralatan untuk bongkar muat peti kemas.

2.9 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Kotler, 1997:24) :

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan;
2. *Assurance* (jaminan) kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf;

3. *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal;
4. *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan;
5. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

2.10. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan laut

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
1	Keselamatan				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Alat pemadam kebakaran • Petunjuk jalur evakuasi • Titik kumpul evakuasi • Nomor telepon darurat 	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Petugas kesehatan • Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) • Kursi roda Tandu 	
2	Keamanan				

Kelanjutan table di halaman berikutnya.....

	a.Fasilitas keamanan	Peralatan pencegahan tidak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b.Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c.Informasi/gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindaklanjuti laporan
	d.Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200–300 lux	
3	Kehandalan/Keteraturan				
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang)	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	
4	Kenyamanan				
	a.Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100% dan berasal dari area terminal penumpang 	
	b. Toilet	Ketersediaan Toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria • Area bersih 100% dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ratio : 1 toilet untuk 50 orang • Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki

Kelanjutan table di halaman berikutnya.....

				tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	
	c.Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah
	d.Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200-300 lux	
	e.Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner). Kipas angin (fan) dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	
	f.Fasilitas lajur penumpang	Fasilitas untuk memudahkan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan	
5	Kemudahan / Keterjangkauan				
	a.Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: denah/layout terminal penumpang nama dermaga jadwal kedatangan dan keberangkatan tujuan tarif peta jaringan lintas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk visual harus bisa dilihat penderita <i>low vision</i> • Standar audio seharusnya bisa didengar untuk orang yang pendengarannya berkurang

Kelanjutan table di halaman berikutnya.....

	b.Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi diumumkan 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
	c.Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: Jenis angkutan Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan Jadwal keberangkatan dan kedatangan Tujuan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d.Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang tersedia untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Jumlah 	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	
	e.Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	Untuk akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi dengan kanopi/atap
	f.Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barangan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat • Kondisi baik dan berfungsi 	
6	Kesetaraan				
	a.Fasilitas bagi penumpang difable	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difable	Akseibilitas	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan 200 untuk penyambung dari platform ke kapal	

Kelanjutan table di halaman berikutnya.....

	b. Ruang ibu menyusui	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	
--	-----------------------	--------------------------------------------------------------------	--------	-----------------------------------------------------------------------------	--

Sumber : Permenhub 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut pada pasal 5

2.11 Kuesioner (*Questionnaires Methods*)

Menurut Setiawan (2019) kuesioner merupakan salah satu instrumen penelitian sangat diperlukan dalam pengumpulan data, data yang dikumpulkan dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan-pertanyaan. Dengan kuesioner dapat membantu peneliti mengumpulkan informasi dari responden tentang pengetahuan, sikap, pendapat, perilaku, fakta-fakta dan informasi lainnya. Kuesioner merupakan bentuk transformasi isi kerangka teori dan kerangka konsep suatu objek yang akan diteliti. Kuesioner yang berisi daftar pertanyaan, harus bisa mengukur pengetahuan, sikap, pendapat, perilaku, fakta-fakta dan informasi lainnya yang dimaksudkan dalam tujuan penelitian tersebut. Daftar kuesioner akan menjadi bentuk variabel-variabel penelitian yang akan diolah menjadi sebuah informasi atau dicari sebab akibat dari informasi tersebut.

Jenis-jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah (1) pertanyaan mengenai fakta-fakta; (2) pertanyaan mengenai pendapat dan sikap, jawabannya adalah sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju; (3) pertanyaan informasi, jawabannya adalah tahu dan tidak tahu. Bentuk pertanyaan dalam kuesioner bisa berstruktur atau tidak berstruktur. Bentuk pertanyaan berstruktur dimana jawabannya telah disiapkan untuk dipilih oleh responden.

2.12 Pengumpulan Sampel

Berdasarkan lokasi penelitian, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna fasilitas di pelabuhan penyeberangan Badas, Kabupaten Sumbawa. Karena jumlah populasi dari pengguna fasilitas pelabuhan tidak bisa diketahui dengan pasti maka penentuan jumlah sampel untuk survei kepuasan dan pelayanan fasilitas terhadap kinerja pelayanan pelabuhan Badas menggunakan rumus pendekatan *Bernoulli* (Sedarmayanti, 2002:149).

$$n = \frac{Z^2 p x q}{e^2} \dots \dots \dots (\text{pers 2.1})$$

Keterangan : n = jumlah sampel

Z = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan peluang $\alpha/2$

α = tingkat ketelitian

p = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel

q = probabilitas populasi yang diambil sebagai sampel (1- p)

e = tingkat kesalahan

sumber : buku Aplikasi analisis multivariate imam ghozali

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95%, sehingga diperoleh nilai Z = 1,96 nilai e (tingkat kesalahan) tela ditentukan sebesar 10%. Probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel dan sebagai sampel masing-masing sebesar 0,5. Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus di atas, maka diperoleh jumlah sampel minimum sebesar :

$$n = \frac{(1,96)^2 x 0,5 x 0,5}{0,1^2} = 96,04 \approx 100 \dots \dots \dots (\text{pers 2.2})$$

Berdasarkan rumus pendekatan *Bernoulli* didapat jumlah responden sebesar 100 (seratus) responden.

Tabel II
Areas of a Standard Normal Distribution

An entry in the table is the proportion under the entire curve which is between Z = 0 and a positive value of Z. Areas for negative values of Z are obtained by symmetry.

Z	.00	.01	.02	.03	.04	.05	.06	.07	.08	.09
0.0	.0000	.0040	.0080	.0120	.0160	.0199	.0239	.0279	.0319	.0359
0.1	.0398	.0438	.0478	.0517	.0557	.0596	.0636	.0675	.0714	.0753
0.2	.0793	.0832	.0871	.0910	.0948	.0987	.1026	.1064	.1103	.1141
0.3	.1179	.1217	.1255	.1293	.1331	.1368	.1406	.1443	.1480	.1517
0.4	.1554	.1591	.1628	.1664	.1700	.1736	.1772	.1808	.1844	.1879
0.5	.1915	.1950	.1985	.2019	.2054	.2088	.2123	.2157	.2190	.2224
0.6	.2257	.2291	.2324	.2357	.2389	.2422	.2454	.2486	.2517	.2549
0.7	.2580	.2611	.2642	.2673	.2703	.2734	.2764	.2794	.2823	.2852
0.8	.2881	.2910	.2939	.2967	.2995	.3023	.3051	.3078	.3106	.3133
0.9	.3159	.3186	.3212	.3238	.3264	.3289	.3315	.3340	.3365	.3389
1.0	.3413	.3438	.3461	.3485	.3508	.3531	.3554	.3577	.3599	.3621
1.1	.3643	.3665	.3686	.3708	.3729	.3749	.3770	.3790	.3810	.3830
1.2	.3849	.3869	.3888	.3907	.3925	.3944	.3962	.3980	.3997	.4015
1.3	.4032	.4049	.4066	.4082	.4099	.4115	.4131	.4147	.4162	.4177
1.4	.4192	.4207	.4222	.4236	.4251	.4265	.4279	.4292	.4306	.4319
1.5	.4332	.4345	.4357	.4370	.4382	.4394	.4406	.4418	.4429	.4441
1.6	.4452	.4463	.4474	.4484	.4495	.4505	.4515	.4525	.4535	.4545
1.7	.4554	.4564	.4573	.4582	.4591	.4599	.4608	.4616	.4625	.4633
1.8	.4641	.4649	.4656	.4664	.4671	.4678	.4686	.4693	.4699	.4706
1.9	.4713	.4719	.4726	.4732	.4738	.4744	.4750	.4756	.4761	.4767
2.0	.4772	.4778	.4783	.4788	.4793	.4798	.4803	.4808	.4812	.4817
2.1	.4821	.4826	.4830	.4834	.4838	.4842	.4846	.4850	.4854	.4857
2.2	.4861	.4864	.4868	.4871	.4875	.4878	.4881	.4884	.4887	.4890
2.3	.4893	.4896	.4898	.4901	.4904	.4906	.4909	.4911	.4913	.4916
2.4	.4918	.4920	.4922	.4925	.4927	.4929	.4931	.4932	.4934	.4936
2.5	.4938	.4940	.4941	.4943	.4945	.4946	.4948	.4949	.4951	.4952
2.6	.4953	.4955	.4956	.4957	.4959	.4960	.4961	.4962	.4963	.4964
2.7	.4965	.4966	.4967	.4968	.4969	.4970	.4971	.4972	.4973	.4974
2.8	.4974	.4975	.4976	.4977	.4977	.4978	.4979	.4979	.4980	.4981
2.9	.4981	.4982	.4982	.4983	.4984	.4984	.4985	.4985	.4986	.4986
3.0	.4987	.4987	.4987	.4988	.4988	.4989	.4989	.4989	.4990	.4990

292 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan...

sumber : buku "pengukuran tingkat kepuasan pelanggan" supranto. Nilai Z = 1,96
Gambar 2.1. Tabel Nilai Standar Nasional

2.13 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui sah tidaknya instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti (Imam Ghazali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi masing-masing skor 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 :

$$R_{xy} = \frac{(\sum Xi \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots \dots (3)$$

Dimana :

T_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

X_i : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel 2010* dan program *SPSS versi 25 (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 *PearsonProduct Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisienkorelasinya $(r) > r$ tabel.

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya dibagian 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*.

2.14 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Nunnally,1994). Dalam penelitian ini uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan 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, berarti 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)

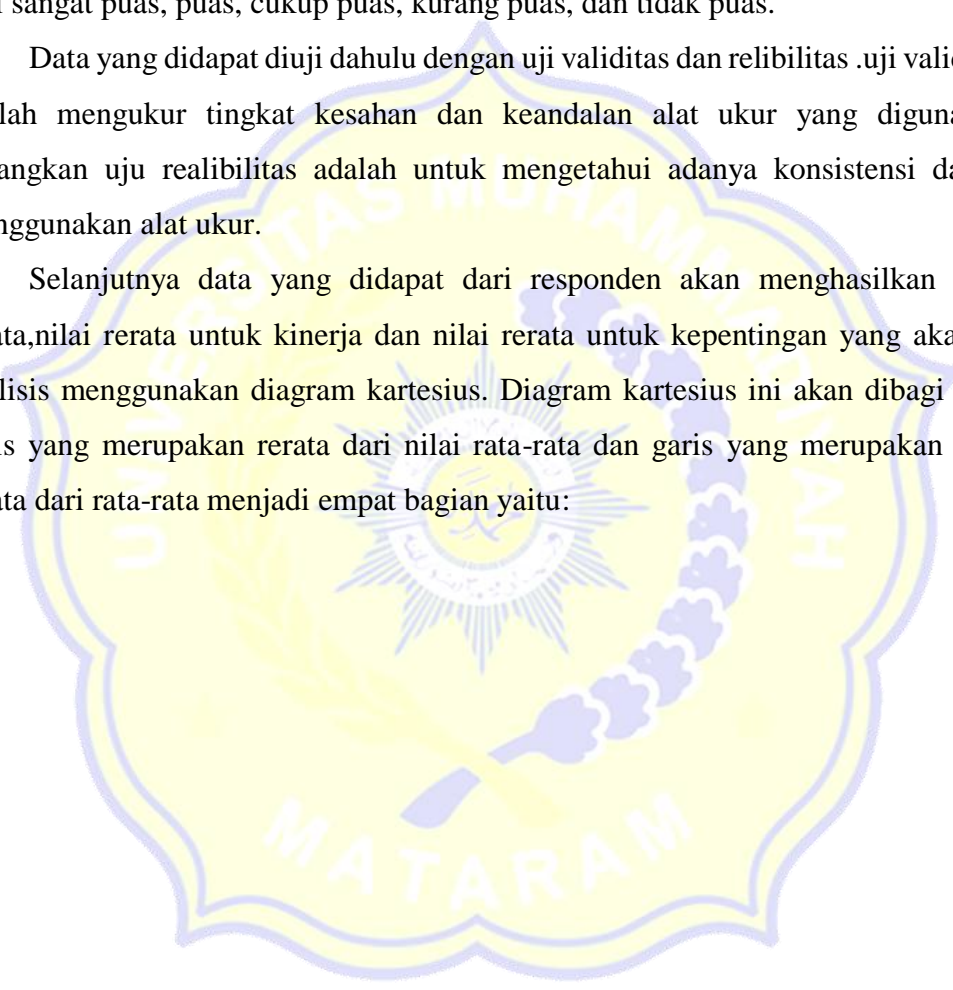
Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

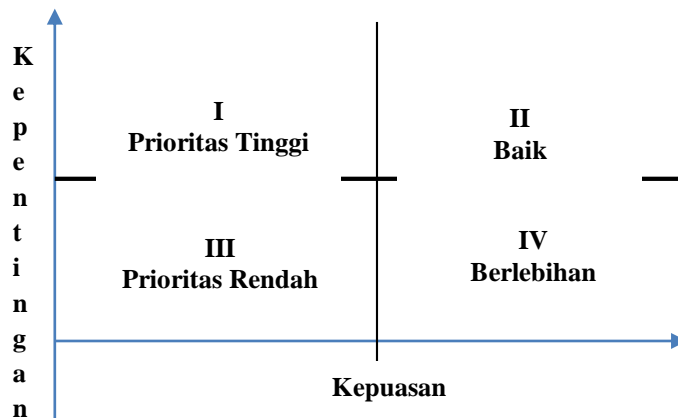
kepuasan dan harapan untuk setiap variabel yang ada. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan pengguna fasilitas.

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 reliabilitas 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:





(sumber : buku “pengukuran tingkat kepuasan pelanggan” supranto 2001).

Gambar 2.2 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 dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan. 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.

2.17 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 cek (√) ditempat yang sudah disediakan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Daerah Studi

3.1.1 Letak Geografis

Pulau Sumbawa memiliki batas barat Selat Alas yang memisahkannya dengan Pulau Lombok, di sebelah timur Selat Sape, di sebelah selatan Samudra Hindia, serta di sebelah utara Laut Flores. Bima merupakan kota terbesar di pulau Sumbawa, yang terletak di bagian timur pulau ini.

3.1.2. Kedudukan Administratif

Luas Pulau Sumbawa $\pm 14.387 \text{ km}^2$, yang merupakan pulau terbesar di provinsi NTB, merupakan satu dari dua pulau di provinsi NTB. Gunung Tambora merupakan puncak tertinggi dari Pulau Sumbawa dengan ketinggian 2.823 m termasuk gunung berapi. Pulau Bungin termasuk dalam wilayah Kecamatan Alas ini menjadi keunikan di Pulau Sumbawa karena menjadi pulau terpadat di dunia dengan penduduk sekitar 3000 jiwa.

Kedudukan administrasi Pulau Sumbawa berbatasan dengan :

1. Sebelah timur : Selat Sape
2. Sebelah barat : Selat Alas
3. Sebelah selatan : Samudra Hindia
4. Sebelah utara : Laut Flores

3.1.3. Wilayah Penelitian

Studi ini berada di lokasi penyeberangan Pelabuhan Badas yang berada di Kabupaten Sumbawa.



Sumber : Google maps

Gambar 3.1 Peta Lokasi Studi Pelabuhan Badas Sumbawa

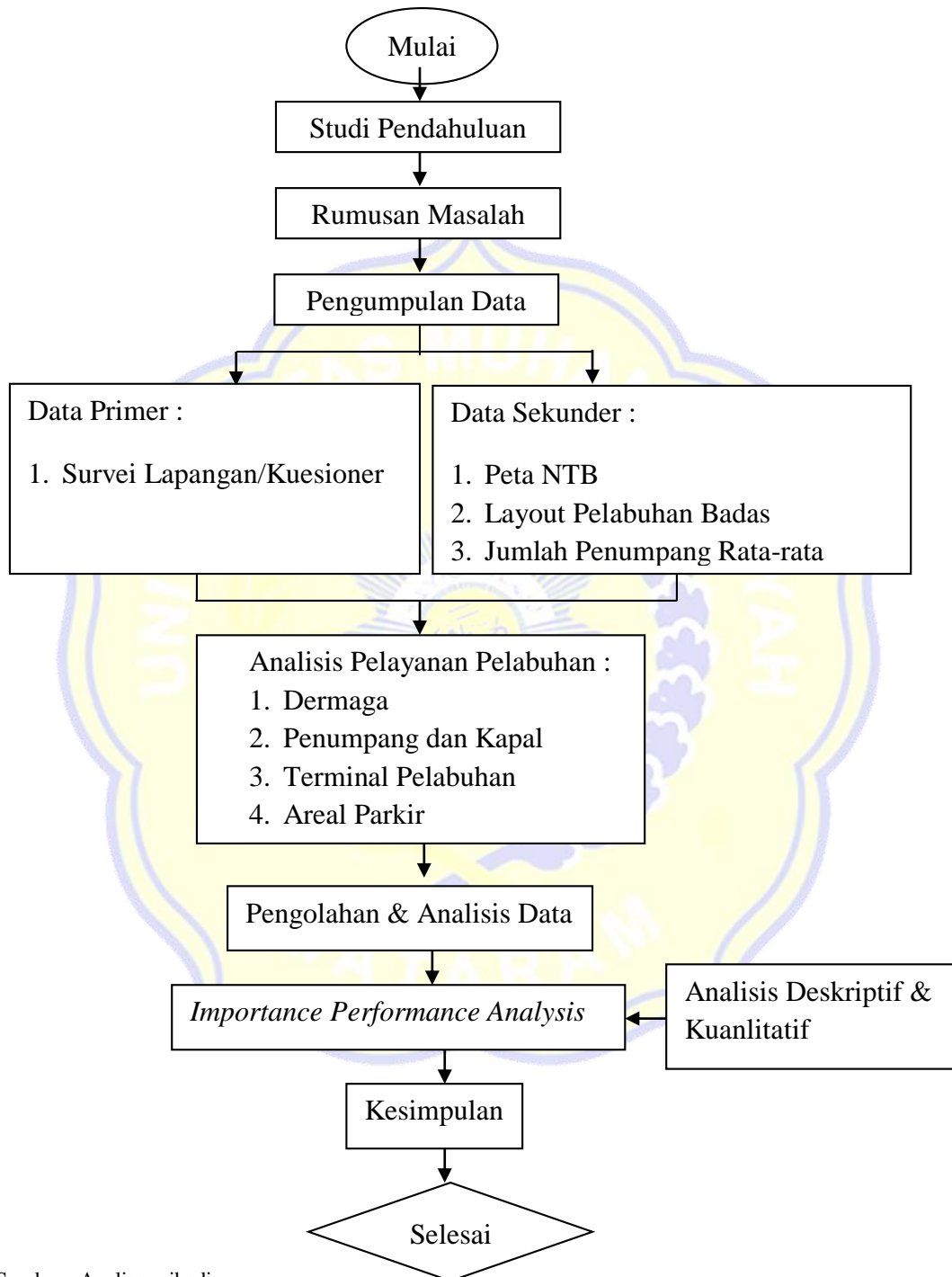
3.2 Metode Analisis

Metode analisis digunakan untuk memproses data secara tepat dan akurat. Data didukung dengan teori, informasi, untuk menghasilkan analisis yang optimal digunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bersifat penelitian survey yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi melalui kuesioner dan wawancara dari responden dalam satu populasi. Pada umumnya yang merupakan unit analisa dalam penelitian survey adalah individu (Singarimbun, 1989).

Proses pengumpulan data, penyusunan data, dan analisis data tersebut, yang pada akhirnya hasil data menjadi dasar dijadikan kesimpulan merupakan pemaparan dari metode penelitian deskriptif.

3.3 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian secara garis besar dalam diagram di bawah ini :



Sumber : Analisa pribadi

Gambar 3.2 Diagram Alir Kegiatan Penelitian

3.4. Studi Pendahuluan

Studi yang dilakukan untuk mencari informasi yang diperlukan peneliti untuk mengetahui terlebih dahulu masalah yang akan dibahas. Dengan melakukan studi pendahuluan, peneliti bisa menghemat biaya dan tenaga, serta membuat peneliti yakin kepada penelitiannya dan dapat melaksanakannya dengan baik.

3.5. Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder sebagai berikut :

3.5.1. Data Primer

Beberapa data diperoleh dari pengamatan dilokasi studi berupa :

1. Survei Lapangan/Kuesioner
2. Dokumentasi Lokasi

3.5.2. Data Sekunder

1. Peta NTB
2. Layout Pelabuhan Badas
3. Jumlah Kapal yang Beroperasi
4. Jumlah Penumpang Kapal Rata-rata

3.6. Analisis Data

Setelah mengumpulkan data, baik data primer maupun sekunder dikumpulkan dan diseleksi untuk di analisis. Data yang telah terkumpul kemudian di analisis untuk memperoleh hasil yang diinginkan.

3.7. Hasil Analisis, Rumus dan Pembahasan

Hasil Analisis merupakan data yang telah diproses dan akan digunakan dalam penelitian dan diolah kembali dengan menggunakan rumus-rumus yang sesuai agar memperoleh hasil yang benar.

3.7.1. Rumus

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari responden maka akan menghasilkan nilai rata-rata. Kemudian nilai rata-rata di analisis menggunakan diagram kartesius.

3.7.2. Pembahasan

Pembahasan memuat penjelasan/uraian dari hasil analisis mencakup kepuasan dan tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan Badas.

3.8. Kesimpulan

Setelah melakukan pengolahan data dari Kepuasan dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Badas, kepuasan dan tingkat pelayanan hasil survei dan data sekunder yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan.

