

# **SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA PELABUHAN BIMA**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi  
Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I**

**Fakultas Teknik**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**



**DISUSUN OLEH:**

**JAYATUR RAHMAN**

**NIMI: 417110045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**SKRIPSI**  
**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA PELABUHAN BIMA**

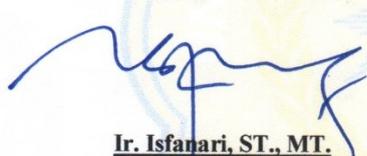
Disusun oleh:

**JAYATUR RAHMAN**  
**417110045**

**Mataram, 07 Februari 2022**

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Ir. Isfanari, ST., MT.**  
**NIDN.0830086701**

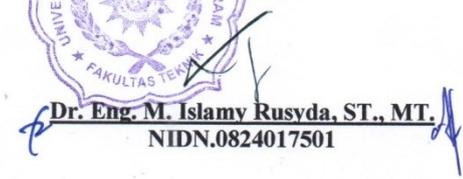
  
**Anwar Efendy, ST., MT.**  
**NIDN.0811079502**

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

Dekan,

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

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**  
**SKRIPSI**  
**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA PELABUHAN BIMA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**JAYATUR RAHMAN**  
**417110045**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada hari, Rabu, 09 Februari 2022  
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

**Susunan Tim Penguji**

1. Penguji I : Ir. Isfanari, ST., MT .....
2. Penguji II : Anwar Efendy, ST., MT .....
3. Penguji III : Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT .....

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK



Dekan,

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

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya

1. Skripsi dengan judul “Analisa Kepuasan Pelayanan Pada Pelabuhan Bima” adalah benar merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau mengutip atas karya penulisan lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat ataudisebut plagiasme.
2. Adapun bagian-bagin tertentu dalam penulisan tugas akhir yang saya kutip darikarya orang lain dalam sumbernya secara jelas dan disebut dalam daftar pustaka.

Atas pernyataan ini, apabila ditemukan ternyata adanya sebuah kesalahan dan ketidak benarnya, maka saya siap dan bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya siap dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 10 Maret 2022  
Pembuat pernyataan



JAYATUR RAHMAN  
417110045



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : JAYATUR RAHMAN  
NIM : 417110045  
Tempat/Tgl Lahir : BIMA, 31 - 07 - 1998  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp : 085 205 800 369  
Email : YoganputraSando@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

ANALISA KEMASAN PELAYANAN PADA  
PELABUHAN BIMA

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 21/3/22

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum 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.

Mataram, 10 - MARET - 2022  
Penulis



JAYATUR RAHMAN  
NIM. 417110045

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : JAYATUR RAHMAN  
NIM : 417110045  
Tempat/Tgl Lahir : BIMA, 31-07-1998  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 085 205 800 369  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis  .....

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 KEMASAN PELAYANAN PADA  
PELABUHAN BIMA

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada 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.

Mataram, 10 - MARET - 2022  
Penulis



JAYATUR RAHMAN  
NIM. 417110045

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

## MOTTO

Bagiku soal hidup adalah tentang kebebasan tidak diperbudak  
dan tidakpun membudak



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWarohmatullahi 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 PELAYANAN PADA PELABUHAN BIMA”**

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, serta selaku Dosen pembimbing I penulis.
3. Ibu Agustini Ernawati, M. Tech. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil,
4. Bapak Isfanari, ST., MT, Selaku Dosen Pembimbing I Penulis
5. Bapak Anwar Efendy, ST., 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 11 Maret 2022

JAYATUR RAHMAN

## ABSTRAK

Pelabuhan Bima 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 yang ada di Bima. karena selain menjadi gerbang penghubung antara pulau Sumbawa dan Jawa yang berartikan bahwa akan mempercepat pertumbuhan ekonomi di Pulau tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan Bima dengan memperhatikan 5 (Lima) dimensi pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan / keterjangkauan, dan kesetaraan. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan survey menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan pelabuhan Bima.

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 5 (Lima) dimensi dianggap memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,96 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 Bima, kepuasan, pelayanan, *importance and performance analysis* (IPA).**

## ABSTRACT

Bima Port is a business segment that may contribute to national development and open access to faster growth in vital destinations in Bima, and it plays an important and strategic role in the community's industrial and commerce growth. Since it is a connecting gate between the islands of Sumbawa and Java, which implies it will speed up the island's economic growth. This study aims to estimate the level of satisfaction and service provided by Bima port facilities by considering five service dimensions: safety, security, comfort, convenience/affordability, and equality. This study used a questionnaire to measure the level of satisfaction with and importance of Bima port services. 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 results show that the level of passenger or customer satisfaction with service quality Badas port facilities is satisfactory based on five dimensions, with a satisfaction level score of 3.96, and that the level of service quality performance for port facilities is under the criteria or based on the service standards of the Minister of Transportation Regulation No. 39 of 2015, with a percentage of 77% sufficient to meet the criteria.

**Keywords:** Bima Port, satisfaction, service, importance and performance analysis (IPA).



## 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
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	4

1.5. Manfaat Penelitian.....	4
------------------------------	---

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Pelabuhan .....	6
2.2. Macam-Macam Pelabuhan .....	7
2.2.1. Ditinjau Dari Segi Penyelenggaraannya .....	7
2.2.2. Ditinjau dari segi pengusahaannya .....	8
2.2.3. Ditinjau dari segi fungsi perdagangan nasional dan Internasional .....	8
2.2.4. Ditinjau dari segi penggunaannya .....	9
2.3. Pengertian Dermaga .....	10
2.4. Penelitian Terdahulu.....	13
2.5. Kualitas Pelayanan .....	20
2.6. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan .....	22
2.7. Ukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Pelabuhan.....	27
2.7.1. Tingkat Pengukuran.....	27
2.7.2. Skala Pengukuran .....	28
2.7.3. Preferensi.....	29
2.8. Pengertian Microsoft Excel .....	31
2.9. Importance Performance Analisis (IPA).....	31

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Gambaran Umum Daerah Studi .....	34
3.2. Peta Lokasi Penelitian .....	34

3.3. Studi Literatur.....	36
3.4. Perumusan Masalah.....	37
3.5. Penyusunan Metode.....	37
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6.1. Metode Observasi.....	37
3.6.2. Metode Kuesioner .....	38
3.6.3. Metode Pengumpulan Sampel.....	38
3.7. Kegiatan Survey .....	40
3.7.1. Metode Survey.....	40
3.7.2. Peralatan Survey.....	40
3.8. Validitas dan Realibitas Instrumen.....	41
3.8.1. Uji Validitas.....	41
3.8.2. Uji Realibitas .....	42
3.9. Metode Analisa Data .....	43
3.10. Kesimpulan Dan Saran.....	48
3.11. Tahapan Penelitian.....	48

#### **BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi penelitian.....	50
4.2. Evaluasi Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa.....	51
4.2.1. Data Karakteristik Responden.....	51
4.2.2. Uji Validitas .....	55

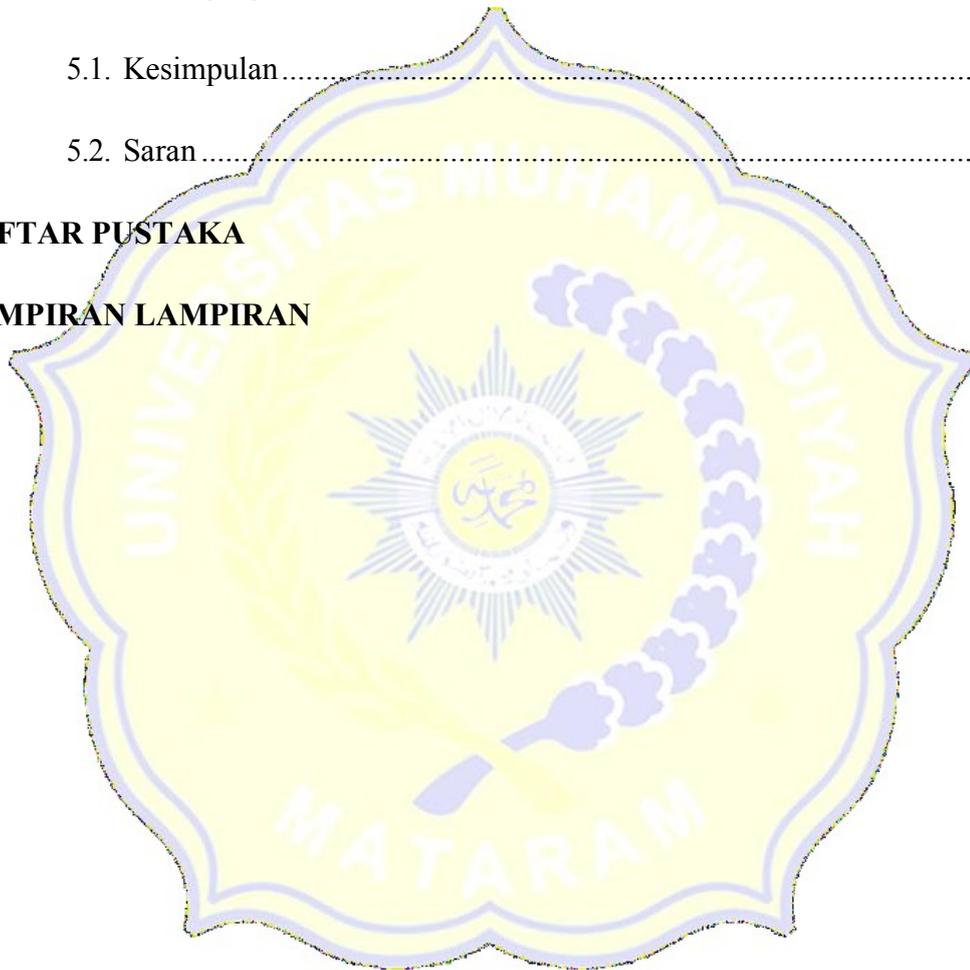
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	56
4.2.4. Analisis dan Pembahasan Jawaban Responden .....	58
4.2.5. Importance and Performance analysis (IPA).....	58
4.2.6. Diagram Kartesius.....	63

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2. Standar Pelayanan Angkutan Laut.....	23
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Kepuasan Dan Kepentingan.....	44
Tabel 4.1 Prosentase responden survey menurut jenis kelamin Jumlah Responden.....	51
Tabel 4.2 Prosentase jumlah responden survey menurut usia Tabel prosentase.....	52
Tabel 4.3. Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Pendidikan.....	53
Tabel 4.4. Prosentase jumlah responden survey menurut pekerjaan.....	54
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.6. Hasil Pengujian <i>Reliabilitas</i> Butir Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja.....	57
Tabel 4.7. Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan Pada Atribut- Atribut Kualitas Pelayanan Konsumen/Pengguna Jasa Pelabuhan.....	60
Tabel 4.8. Pengelompokan Kuadran Berdasarkan Diagram Kartesius.....	64
Tabel 4.9 Hasil Analisa Diagram Kartesius.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bentuk Dermaga Jenis <i>Quay/Wharf</i> .....	11
Gambar 2.2. Bentuk Dermaga Jenis <i>Jetty/Pier</i> .....	11
Gambar 2.3. Bentuk Dermaga Jenis <i>Dolphin/Trestle</i> .....	12
Gambar 2.4. Diagram Analisis IPA.....	32
Gambar 3.1. Peta Lokasi Penelitian .....	36
Gambar 3.2. Diagram Analisis Kuadran .....	46
Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian .....	49
Gambar 4.1. Tampak Atas Layout Pelabuhan Bima .....	50
Gambar 4.2. Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.3. Prosentase Responden Survey Menurut Usia .....	52
Gambar 4.4. Prosentase Responden Survey pendidikan.....	53
Gambar 4.5. Prosentase Responden Survey Pekerjaan .....	54
Gambar 4.6. Diagram Kartesius <i>Importance And Performance Analysis</i> .....	63

## 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 Pernyataan dari PT.PELINDO III, Pelayaran Pelabuhan Bima yaitu:

1. Waktu pelayanan sebelum kapal berangkat dan waktu bongkar muat kapal adalah 1 jam – 2 jam

2. Jumlah kapal yang di operasikan dalam 3 hari yaitu lebih dari 1 unit kapal untuk kapal bongkar muat barang dan kapal untuk penumpang untuk waktu yang tidak menentu dipelabuhan bima.
3. Kendaraan yang sudah masuk wilayah pelabuhan dan membeli tiket ,harus segera di muat ke kapal sesuai jam pelayanannya .

Secara geografis pelabuhan bima berada di Kota Bima Pulau sumbawa, NTB, Pelabuhan Bima dikembangkan sebagai pelabuhan penumpang dan barang.

Pelabuhan Bima 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 detinasi-destinasi strategis yang ada di Kota Bima dan Kabupaten Bima seperti Pulau kelapa, panai pink Gunung Tambora, Pantai Wane, Pantai Rontu dll. karena selain menjadi gerbang penghubung antara pulau Sumbawa, Lombok, Bali dan Pulau Jawa dll yang berartikan bahwa akan mempercepat pertumbuhan ekonomi di Pulau tersebut.

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 Bima menjadi berkurang. Dengan adanya masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisa Kepuasan Pelayanan Pada Pelabuhan Bima, Kota Bima”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pelabuhan bima
2. Apakah sistem pelayanan pelabuhan bima sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diantaranya yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Pelabuhan Bima
2. Untuk mengetahui sistem pelayanan perlabuhan bima sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015

#### 1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka di buat batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada penumpang dan pengguna pelabuhan
2. Pengumpulan data di lakukan dengan kuesioner.
3. Kuesioner di sebarkan kepada pengguna jasa 100 Responden Seperti ( Penumpang, Nahkoda, Masinis, Mualim, Mandor Mesin, Juru Masak, Juru Mudi, Juru Minyak dan Pengguna Pelabuhan lainnya).
4. Kuesioner dibuat berdasarkan atribut-atribut Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015
5. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada Pelabuhan Bima
6. Pengujian instrumen yang dilakukan antara lain uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

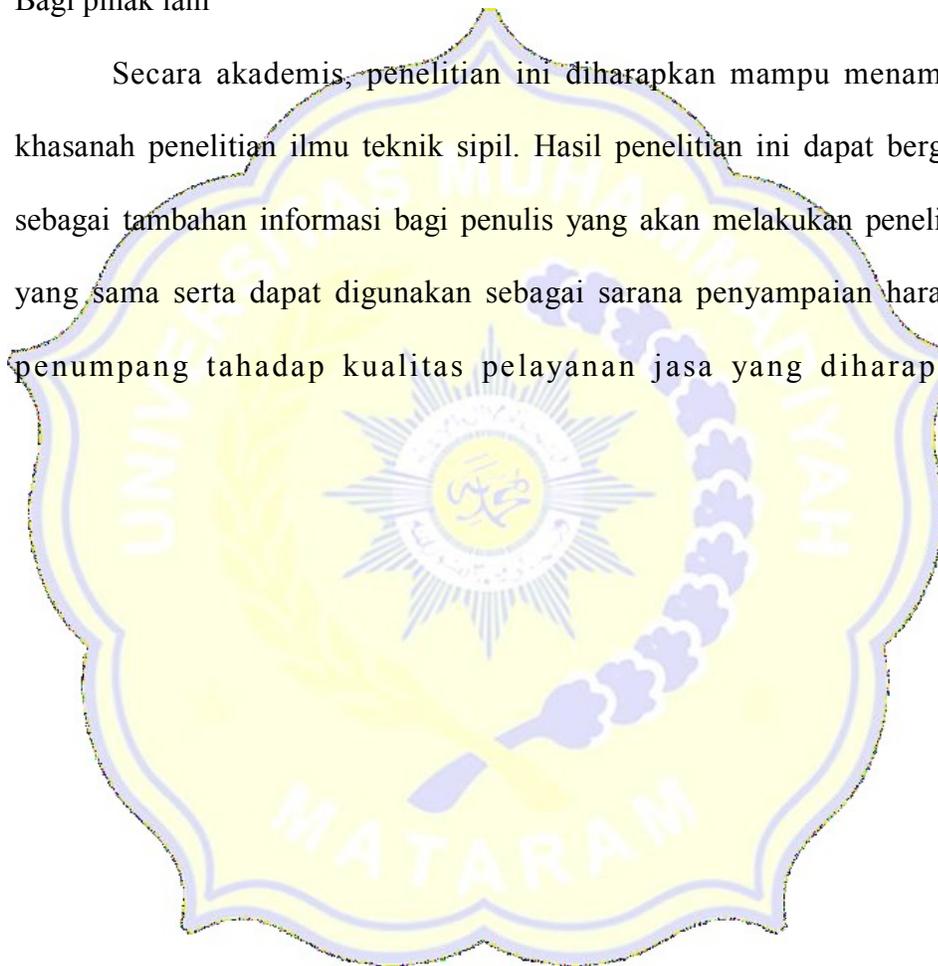
Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pelabuhan Bima.

## 2. Bagi perusahaan

secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan Pelabuhan Bima sebagai pertimbangan dan masukan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen atau penumpang.

## 3. Bagi pihak lain

Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah penelitian ilmu teknik sipil. Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan informasi bagi penulis yang akan melakukan penelitian yang sama serta dapat digunakan sebagai sarana penyampaian harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diharapkan



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pelabuhan

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

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

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

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

tersebut pelabuhan sering dipandang sebagai mata rantai yang lemah.

3. *Gateway*, pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang dari suatu Negara atau daerah. Konsep ini dilatar belakangi oleh pendekatan aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap kapal jika menyinggahi pelabuhan terutama kapal-kapal asing.
4. *Industry entity*, dengan berkembangnya perdagangan, pelayaran dan teknologi penanganan barang maka berkembang pula pengguna jasa pelabuhan, sehingga fungsi pelabuhan tidak hanya sekedar *gateway* yang bersifat statis tetapi *industry entity* yang bersifat dinamis. Dikatakan demikian karena pelabuhan dapat memiliki bagian *industry state/zona* lengkap dengan jaringan dan jasa transportasinya. Dalam fungsi ini pelabuhan dapat mendorong pertumbuhan perdagangan, transportasi, pelayaran dan industri sendiri. Menurut Triatmodjo (2010), pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa

## 2.2. Macam – Macam Pelabuhan

Macam pelabuhan berdasarkan tinjauannya, antara lain berdasarkan penyelenggaraannya, berdasarkan pengusahaannya, berdasarkan fungsi dalam perdagangan nasional maupun internasional dan berdasarkan kegunaannya.

1. Berdasarkan Dari Segi penyelenggaraannya.

### a. Pelabuhan umum

Triatmojo (2010), pelabuhan umum diselenggarakan untuk menunjang kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada

badan usaha milik negara yang diberi wewenang mengelola pelabuhan umum diusahakan. Di Indonesia terdapat empat badan usaha milik negara yang menjadi penyelenggara yaitu: PT. Persero Pelabuhan

Indonesia I berkedudukan di Medan, PT. Persero Indonesia II berkedudukan di Jakarta, PT. Persero Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya, dan PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di Makassar.

b. Pelabuhan khusus

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

2. Berdasarkan 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. Pemakaian pelabuhan ini dikenakan biaya-biaya, seperti biaya jasa labuh, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa penundaan, jasa pelayanan air bersih, jasa dermaga, jasa penumpukan, bongkar muat, dan sebagainya. Yunitawaty (2008).

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

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

3. Berdasarkan Dari Segi Fungsinya Dalam Perdagangan Nasional

Dan Internasional.

a. Pelabuhan laut

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

b. Pelabuhan pantai

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

4. Berdasarkan Dari Segi Penggunaannya.

a. Pelabuhan ikan

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

b. Pelabuhan minyak

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

c. Pelabuhan barang

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

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak banyak berbeda dengan pelabuhan barang.

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

e. Pelabuhan campuran

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

f. Pelabuhan militer

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

### 2.3. Dermaga

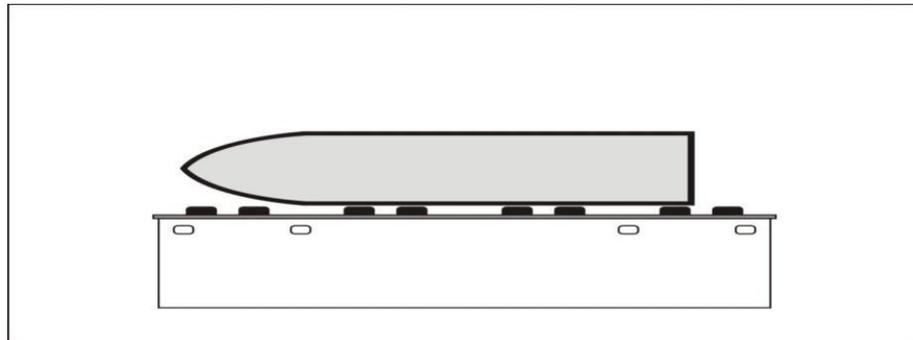
Amiron (2009), dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang. Dimensi dermaga didasarkan pada jenis dan ukuran kapal yang merapat dan bertambat pada dermaga tersebut. Dermaga dapat dibagi menjadi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

Amiron (2009), diperairan yang dangkal kedalaman yang agak

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

1. *Quay/wharf*

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

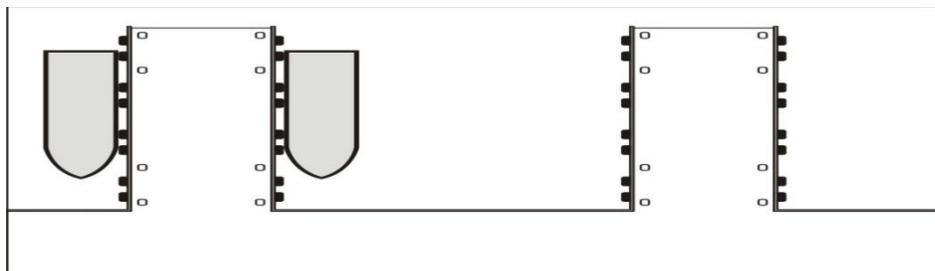


Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis *Quay/Wharf*

Sumber : Triatmodjo, 1992

2. *Jetty/pier* (jembatan)

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

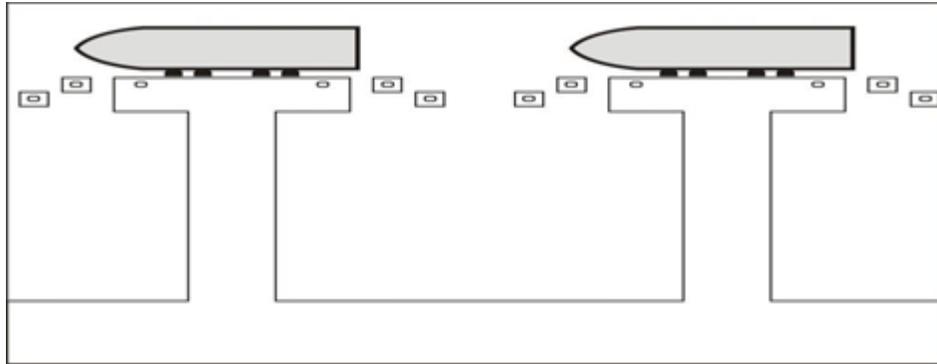


Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis *Jetty/Pier*

Sumber : Triatmodjo, 1992

3. *Dolphin/trestle*

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



Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis *Dolphin/Trestle*

Sumber : Triatmodjo, 1992

Amiron (2009), dermaga yang melayani kapal minyak (*tanker*) dan kapal barang curah mempunyai konstruksi yang ringan dibanding dengan dermaga barang potongan (*general cargo*), karena dermaga tersebut tidak memerlukan peralatan bongkar muat yang besar, jalan kereta api, gudang dan sebagainya. Untuk melayani kapal tersebut penggunaan *pier* akan lebih ekonomis. Dermaga yang melayani barang potongan dan peti kemas menerima beban yang besar di atasnya, seperti kran barang yang dibongkar muat peralatan transportasi (kereta api dan truk). Untuk keperluan tersebut dermaga tipe *wharf* akan lebih cocok.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut

No	Nama	Judul	Metode Analisis	Hasil
1	M. Yani Aqriansyah, 2020	Analisa Kepuasan Pelayanan Angkutan Kapal Laut (Studi kasus pelayaran pelabuhan kayangan, Lombok Timur – Poto tano, Sumbawa Barat)	Metode <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA)	1. Berdasarkan hasil analisa jawaban responden secara keseluruhan dapat di ambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan penumpang/pelanggan terhadap kualitas pelayanan Transportasi laut kayangan – poto tano di kategorikan: kisaran (2,80-3,60), hasil rata-rata skor Nilai tingkat kepuasan $\bar{X} = (3,66)$ dan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan 5 (lima) Dimensi di anggap cukup

				<p>memuaskan.</p> <p>2. Berdasarkan hasil analisa data penilaian dapat di simpulkan bahwa Transportasi laut kayangan – pototano saat ini memiliki fasilitas yang cukup lengkap hanya saja pengoperasiannya belum dilaksanakan secara maksimal. Dari data hasil Evaluasi Pelayanan transportasi laut Berdasarkan Standar Pelayanan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 39 tahun 2015 menunjukkan bahwa pelayanan di sarana transportasi laut sudah sesuai</p>
--	--	--	--	--

				kriteria dengan prosentase 70% fasilitas telah ada dan 30% belum ada.
2	Anggia Dimasta, 2020	Analisa Kepuasan dan tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan poto tano, Sumbawa Barat	<i>Metode Importance Perfomnace Analisis (IPA)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano berdasarkan 6 (enam) dimensi dianggap memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,88 dan tingkat kinerja kualitas pelayanan terhadap sarana pelabuhan sudah sesuai kriteria atau berdasarkan standar pelayanan peraturan menteri perhubungan no 39 tahun 2015 dengan prosentase 85% memenuhi kriteria. Kata kunci :Pelabuhan Poto Tano, Tingkat Kepuasan, Tingkat

				Pelayanan, Importance and performance analysis (IPA), Metode Ceklis
3	Diapinsa Gema Zakaria, Suwitho (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	Regresi Linier Braganda	Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam model penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi transportasi Taksi Blue Bird di Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga maka kepuasan pelanggan semakin meningkat
4	Achmad Zakaria, Muhammad	Analisa kualitas Pelayanan Terhadap	Metode <i>Importance Performance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara

	Riza Firadus (2015)	Kualitas Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero ) Cabang Bnajarmasin	<i>Analisis</i> (IPA)	persial dan simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan yang diuji melalui variabel berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin dengan taraf signifikansi 5 %.
5	Bagas Prabowo (2021)	Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Pandu (Pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak)	Regresi Linier Braganda Dengan Bantuan SPSS V.25	Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Pilot, Keterampilan Pilot dan Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pilot di PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak. Kata Kunci: Fasilitas,

				<p>Keterampilan Pilot dan Disiplin Penerbang dijelaskan oleh alasan selain variabel yang diteliti. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Pilot, Keterampilan Pilot dan Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pilot di PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak.</p> <p>Kata Kunci: Fasilitas, Keterampilan Pilot dan Disiplin Pilot dijelaskan oleh alasan selain variabel yang diteliti. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Pilot, Keterampilan Pilot</p>
--	--	--	--	---

				dan Dis...
6	Ardhan Dwi Putra Feizal, (2021)	Strategi peningkatan kualitas pelayanan prlabuhan semayang Balikpapan	Analytical Hierarchy Process (AHP), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Strengths, Weakness, Opportunities , Treaths (SWOT).	Berdasarkan analisis AHP didapatkan hierarki faktor prioritas yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yaitu faktor keselamatan, kenyamanan, keamanan dan ketertiban, kemudahan/keterja ngkauan, kesetaraan, dan kehandalan. Berdasarkan faktor prioritas tersebut dilakukan penilaian terhadap kinerja pelayanannya dengan menggunakan CSI, didapatkan nilai tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan sebesar 66,374% hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang telah

				diberikan oleh pengelola pelabuhan. Sehingga dilakukan penyusunan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pelabuhan Semayang dengan menggunakan metode analisis Strengths, Weakness, Opportunities, Threats (SWOT) dan didapatkan sebanyak 14 strategi alternatif.
--	--	--	--	---

## 2.5 Kualitas Pelayanan

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

Menurut Ibrahim (1997) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen, kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material serta sumber daya manusia. Sedangkan Menurut Kamus Bahasa

Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lovelock (1991), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Secara etimologis, pelayanan tersebut berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, 1995).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau

jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan menurut Zethaml dkk (1990) adalah sebagai berikut :

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

memegang peranan sangat penting.

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

1. *Tangibles*: fasilitas yang tampak nyata, peralatan personil dan peralatan atau material komunikasi.
2. *Reliability*: kemampuan untuk dapat menjanjikan layanan yang bisa diandalkan atau ditentukan secara akurat.
3. *Responsiveness*: kemauan untuk dapat membantu *customer* dan menyediakan layanan yang dijanjikan dan cepat dianggapi dalam memecahkan permasalahan dari *customer*.
4. *Competence*: peningkatan permintaan keahlian dan pengetahuan untuk menyediakan layanan.
5. *Courtesy*: kesopanan, respon, kehati-hatian dan keramahan untuk berhubungan dengan *customer*.
6. *Credibility*: kepercayaan, bisa dipercaya, jujur dalam menyediakan layanan.
7. *Security*: aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
8. *Access*: pendekatan dan adanya kontak karena kasus.
9. *Communication*: menjaga *customer* dengan diinformasikan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh mereka dan mendengar keluhan dari *customer*.
10. *Understanding the customer*: membuat penawaran untuk mengetahui keinginan *customer* dan kebutuhan mereka.

## 2.6 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun

2015 adalah sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 2.2 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"> <li>• Alat pemadam kebakaran</li> <li>• Petunjuk jalur evakuasi</li> <li>• Titik kumpul evakuasi</li> <li>• Nomor telepon darurat</li> </ul>	
	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"> <li>• Petugas kesehatan</li> <li>• Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)</li> <li>• Kursi roda-Pandu</li> </ul>	
2	Keamanan				
	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	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	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	Intensitas cahaya	200–300 lux	
3	Kehandalan/Keteraturan				
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan alon 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"> <li>• Luas</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m<sup>2</sup></li> <li>• Area bersih 100% dan berasal dari area terminal penumpang</li> </ul>	

	b. Toilet	Ketersediaan Toilet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria <ul style="list-style-type: none"> <li>• Area bersih 100% dan Tidak berbau Yang berasal dari dalam toilet</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio : 1 toilet untuk 50 orang</li> <li>• Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki</li> </ul>
	c. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan</li> <li>• Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla</li> </ul>	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).	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 <sup>0</sup> C	
	f. Fasilitas lajur penumpang	Fasilitas untuk memudahkan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi dalam visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca</li> <li>• Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk visual harus bisa dilihat penderita <i>lowvision</i></li> <li>• Standar audio seharusnya bisa didengar untuk orang yang pendengarannya berkurang</li> </ul>
b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu</li> <li>• Intensitas suara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi diumumkan 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih Besar dari kebisingan yang ada</li> </ul>	
c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: Jenis angkutan Lokasi dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
d. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang tersedia untuk memberikan informasi perjalanan kapal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Jumlah</li> </ul>	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"> <li>• Luas</li> <li>• Sirkulasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia</li> <li>Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar</li> </ul>	Untuk akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi dengan kanopi/atap
	f.Pelayanan bagasi penumpang	Memb erikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etersediaan</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat</li> <li>• Kondisi baik dan berfungsi</li> </ul>	
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	
	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

## 2.7 Ukuran tingkat kinerja pelayanan pelabuhan

### 2.7.1 Tingkat pengukuran

Adapun yang menjadi indikator/ukuran dalam kinerja pelayanan terminal adalah kepuasan dari pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan terminal. Prosedur pengukuran dan pemberian angka - angka pada variabel diharapkan bersifat isomorphic terhadap realita, artinya ada persamaan dengan realita (Singarimbun, dalam Putrananda (2020). Metode survei

kepuasan pengguna jasa dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, 30 netral, puas, sangat puas” (directly reported satisfaction). Teknik ini dikenal pula dengan istilah Service Quality atau Servqual (A. Parasuraman, Valarie A, dalam Putrananda (2020).
2. Responden diminta untuk menuliskan masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan - perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis).
3. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction).
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing - masing elemen (importance/performance ratings). Teknik ini dikenal pula dengan istilah Importance Performance Analysis (Martilla J.A, dalam Nurwansah (2021).

### **2.7.2 Skala Pengukuran**

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan Beberapa faktor nama Likert's Summated Ratings (LSR) atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan nantinya. Penelitian

dilakukan dalam skala 5 ( Lima ) tingkat Likert dengan asumsi bahwa lima tingkatan ini dapat mewakili seluruh tanggapan responden yang terdiri dari:

1. Sangat Puas ( SP ), responden berpendapat bahwa pelayanan yang ada adalah hal yang sangat krusial dan wajib dipenuhi, diberi bobot 5.
2. Puas (P), responden berpendapat bahwa kepuasan yang dirasakan sudah merupakan satu hal yang penting yang telah terpenuhi.diberi bobot 4.
3. Cukup Puas (CP), responden berpendapat bahwa pelayanan yang diterima sudah dirasa cukup, diberi bobot 3
4. Tidak Puas (TP), responden berpendapat bahwa pelayanan yang ada merupakan suatu hal yang tidak perlu direalisasikan / tidak perlu ada, diberi bobot 2.
5. Sangat Tidak Puas (STP), responden menganggap bahwa pelayanan tersebut tidak boleh direalisasikan karena sama sekali tidak akan mempengaruhi kinerja pelabuhan, diberi bobot 1.

### **2.7.3 Preferensi**

Preferensi berasal dari Bahasa Inggris preference yang berarti “a greater liking for one alternative over another or others” (kesukaan akan sebuah hal dibandingkan dengan hal yang lain). Dalam kamus Bahasa Indonesia kata preferensi jika diejakan menjadi pre.fe.ren.si (1) hak untuk didahulukan dan diutamakan daripada yang lain, prioritas (2) pilihan kecenderungan atau kesukaan.

Preferensi konsumen dapat berarti juga kesukaan, pilihan atau sesuatu hal yang lebih disukai konsumen. Maka dari itu, preferensi konsumen terhadap suatu barang dapat diketahui dengan menentukan atribut-atribut atau faktor-faktor yang melekat pada produk. Atribut-atribut itulah yang pada akhirnya dapat mempengaruhi seseorang sebagai pertimbangan untuk memilih suatu barang. (Kotler, 2000 : 15)

Untuk menerangkan suatu preferensi, terdapat beberapa aksioma (pernyataan yang dapat diterima sebagai kebenaran tanpa pembuktian) yang diasumsikan ke dalam tiga sifat dasar, yaitu:

a. Kelengkapan (*completeness*)

Kelengkapan (*completeness*) mengandung pengertian jika A dan B merupakan dua kondisi atau situasi, maka setiap orang selalu harus bisa menspesifikasikan apakah:

1. A lebih disukai daripada B
2. B lebih disukai daripada A, atau
3. A dan B sama-sama disukai

Jika mengacu pada dasar ini, maka tiap orang diasumsikan tidak bingung dalam menentukan pilihan. Setiap orang tahu mana yang baik dan mana yang buruk. Dengan demikian, setiap orang selalu bisa menjatuhkan pilihan di antara dua alternatif yang ada.

b. Transitivitas (*transitivity*)

Transitivitas (*transitivity*) yaitu jika seseorang menyatakan lebih menyukai A daripada B, dan lebih menyukai B daripada C, maka orang tersebut harus lebih menyukai A daripada C. Dengan demikian, seseorang tidak bisa mengartikulasikan preferensi yang saling bertentangan.

c. Kontinuitas (*continuity*)

Kontinuitas (*continuity*) yaitu jika seseorang menyatakan lebih menyukai A daripada B ini berarti segala kondisi di bawah pilihan A tersebut disukai daripada kondisi di bawah pilihan B.

Diasumsikan preferensi tiap orang akan mengikuti dasar di atas. Dengan demikian, setiap orang akan selalu dapat membuat atau menyusun ranking pada semua situasi ataupun kondisi mulai dari yang paling disukai hingga yang paling tidak disukai dari berbagai macam barang dan jasa yang tersedia.

## 2.8 Pengertian *Microsoft Excel*

*Microsoft Excel* merupakan aplikasi yang memudahkan peneliti untuk melakukan analisis data statistik dalam proses penelitiannya. *Microsoft Excel* mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. Menurut Susandra (2010:1) *Microsoft excel* merupakan program aplikasi spreadsheet (lembar kerja elektronik). Fungsi dari *Microsoft excel* adalah untuk melakukan operasi perhitungan serta dapat mempresentasikan data ke dalam bentuk table.

Menurut Musyafa (2014:1) Sebuah program aplikasi lembar kerja spreadsheet yang dibuat dan didistribusikan oleh *Microsoft corporation* untuk sistem operasi *Microsoft windows* dan *mac OS*. Aplikasi ini memiliki fitur kalkulasi dan pembuatan grafik yang berupa pengolah angka.

## 2.9 *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis* terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Martila & James (dalam Nurwansyah, 2020) dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan p merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel x y. Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (x) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (y) sebagaimana dijelaskan dengan persamaan berikut:



Gambar 2.4. Diagram Analisis IPA

Sumber : Zilhardi, (2009)

**Diagram Analisis IPA**

Rumus yang digunakan adalah sebagai dalam analisis ini adalah sebagai berikut : Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Persamaan 2.1 dan 2.2 sebagai berikut :

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots (2.1)$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots (2.2)$$

dimana :

$\sum x$  = Total skor tingkat kepuasan performance.

$\sum y$  = Total skor tingkat kepentingan / importance.

n = Jumlah responden.

Setelah itu dilakukan pengukuran nilai rata-rata untuk tiap atribut, selanjutnya mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan dengan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.3)$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

$X_i$  = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

$Y_i$  = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.

Langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots(2.4)$$

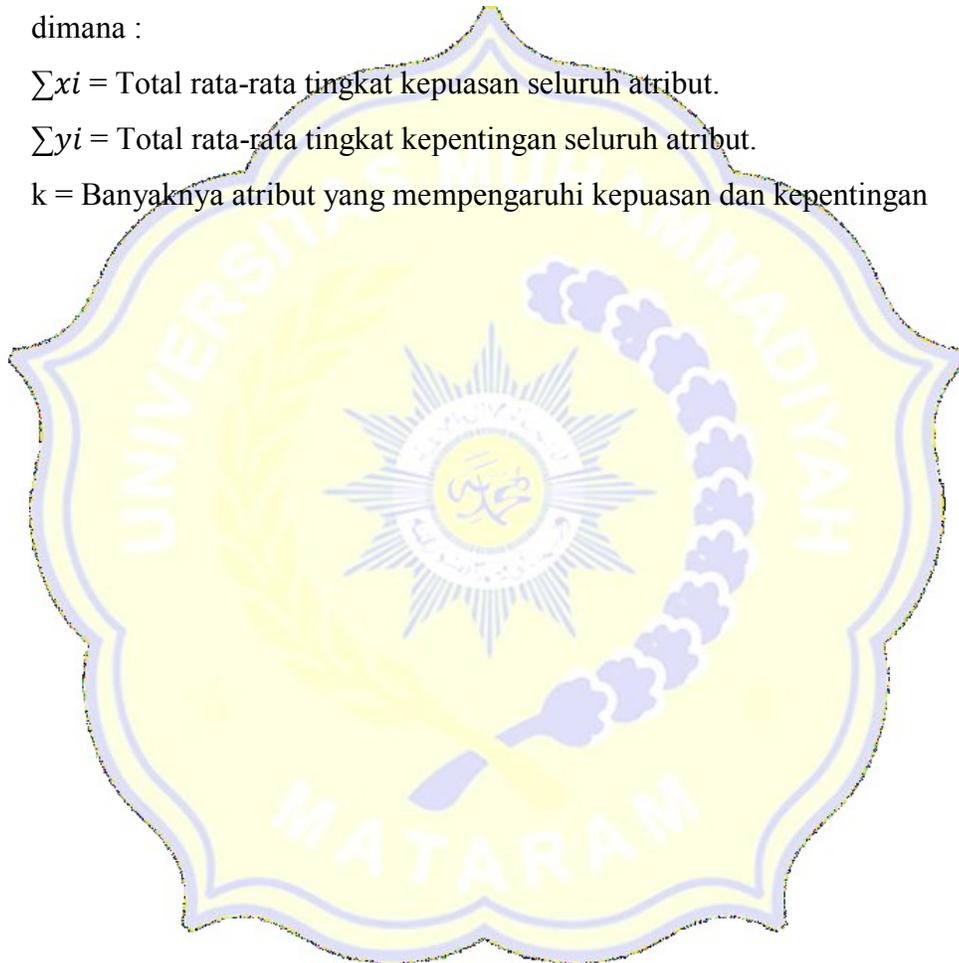
$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots(2.5)$$

dimana :

$\sum x_i$  = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\sum y_i$  = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

$k$  = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Umum**

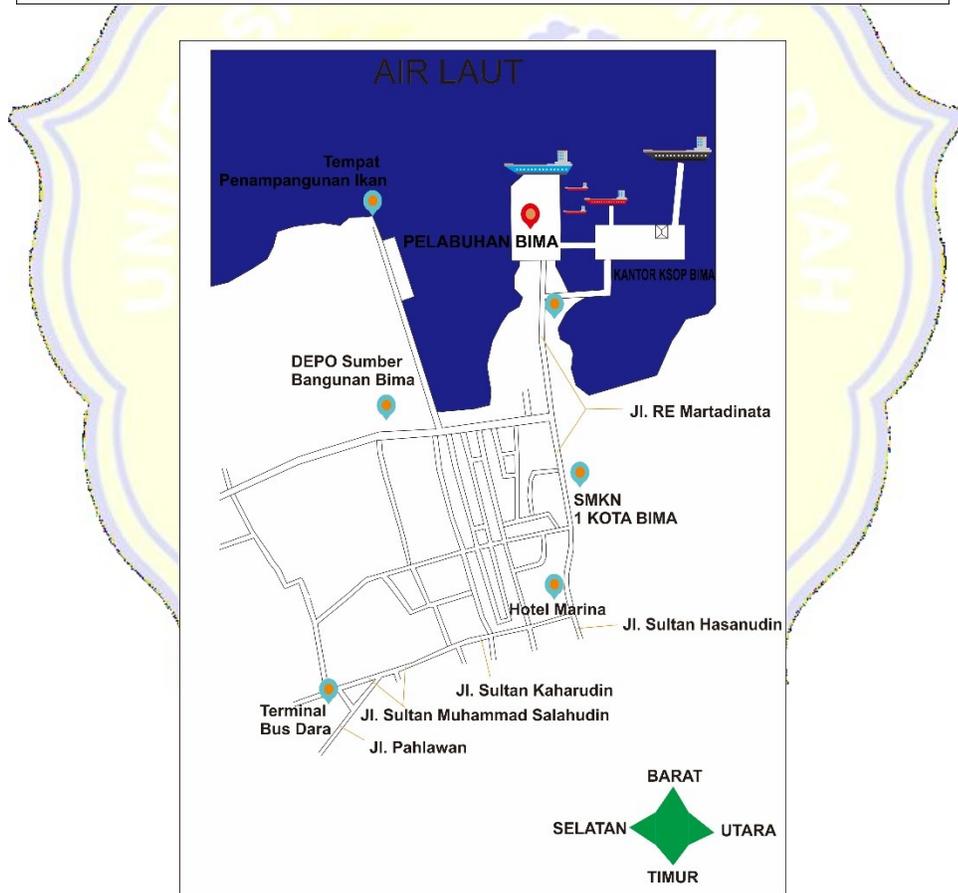
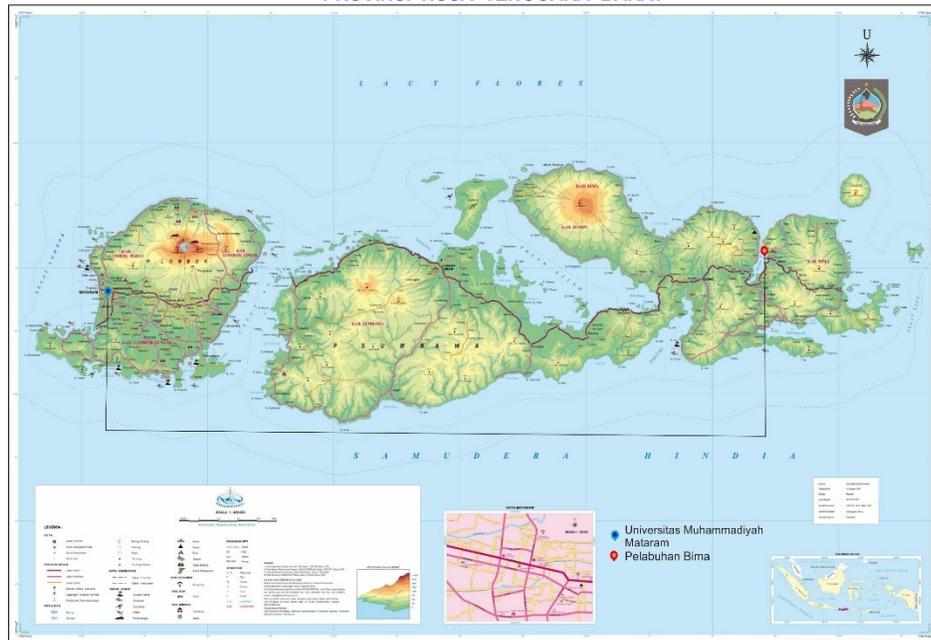
Metodologi penelitian adalah langkah langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini memerlukan data data berupa data primer dan data sekunder. Langkah langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

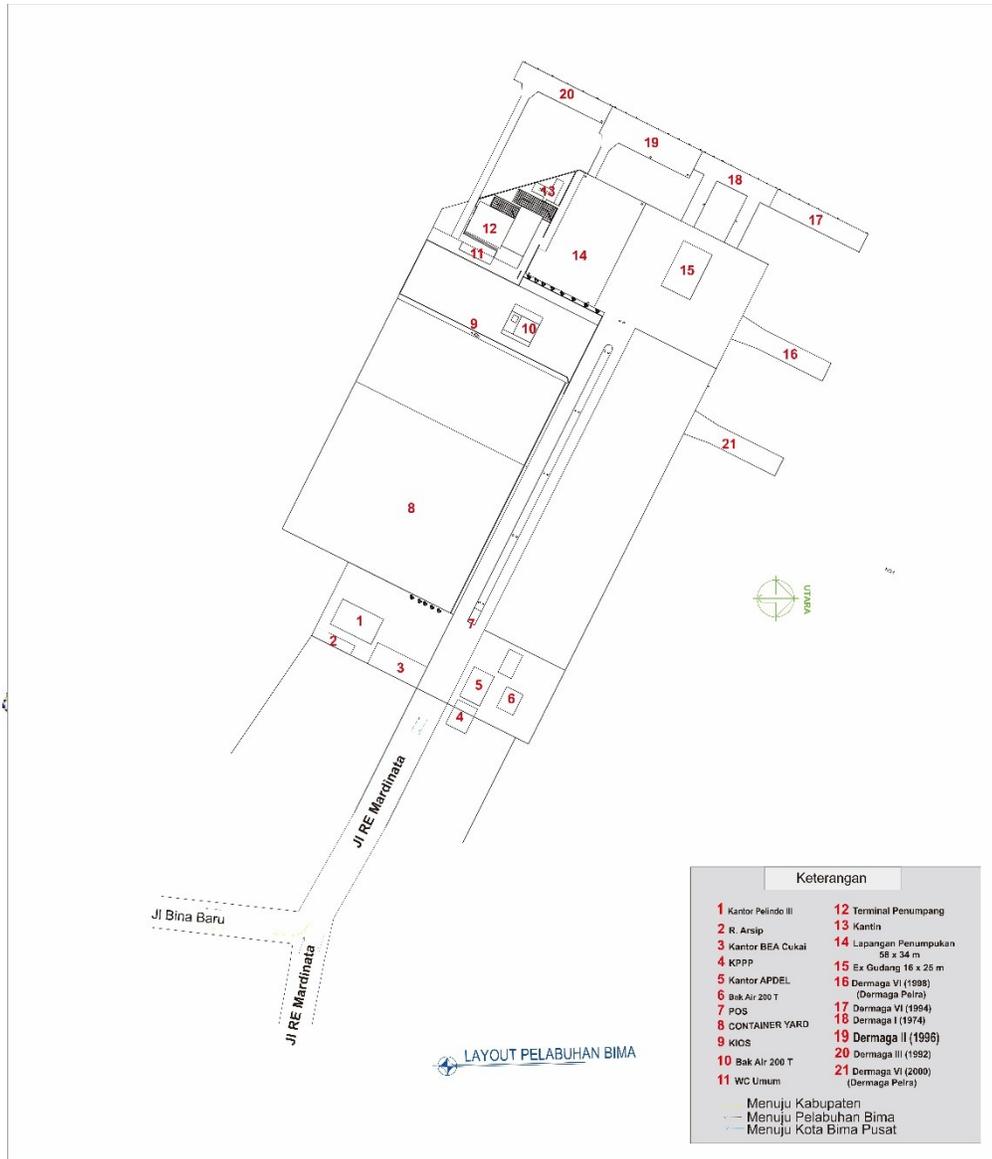
1. Mengumpulkan data data yang dibutuhkan dalam penelitian yang terdiri dari jumlah data pengguna jasa pelabuhan
2. Pengambilan data data yang dibutuhkan yaitu dengan cara mengumpulkan data data sekunder dari instansi terkait.
3. Mengumpulkan data data kepuasan pengguna jasa dengan membagikan kuisioner kepada pengguna jasa
4. Pengolahan data dengan melakukan pengelompokan data untuk memeriksa kelengkapan data.
5. Menganalisa data data yang diperoleh. Analisa yang dilakukan meliputi :
  - Data karakteristik jumlah penguuna jasa pelabuhan dan data kepuasan pengguna jasa.

#### **3.2. Peta Lokasi Penelitian**

Kegiatan penelitian akan dilaksanakan di Pelabuhan Bima yang berada di Kota Bima

PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT





Sumber : *PT.Pelindo III dan Google Maps*

Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian

### 3.3 Studi Literatur

Sumber yang dicari merupakan referensi teori –teori berupa jurnal atau

skripsi terdahulu yang relevan dengan kasus dan permasalahan yang ditemukan, referensi tersebut akan dijadikan sebagai acuan untuk memperoleh data dan menentukan metode yang harus digunakan dalam pengolahan data.

### **3.4 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah muncul karena adanya kesenjangan antara kondisi nyata (*real life condition*) dengan kondisi yang nantinya diharapkan (*future expected condition*). Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang rinci mengenai permasalahan yang diteliti yang nantinya akan dijawab melalui penelitian.

### **3.5 Penyusunan Metode**

Penelitian Metode Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kuantitatif, yakni penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka – angka untuk mencerminkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin dan Damiyanti, 2011). Dalam studi kasus kali ini, Penelitian Deskriptif Kuantitatif menilai sifat dari kondisi – kondisi yang tampak di sekitar lokasi studi, yakni di Pelabuhan Bima.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara

#### **3.6.1 Metode observasi**

Metode observasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara survey secara langsung di lapangan. Metode survei ada dua macam, yaitu:

1. Pengumpulan data sekunder

Data Sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari instansi terkait atau dapat juga diperoleh dengan mencari informasi dari buku-buku penunjang yang berhubungan dengan hal yang akan di studi. Data-data yang diperoleh berupa

- Pengguna Jasa Pelabuhan Bima
  - Layout Pelabuhan Bima
2. Pengumpulan data primer

Dikumpulkan melalui kegiatan survey langsung dilapangan mengamati kegiatan di Pelabuhan Bima dan kemudian memberikan kuesioner kepada responden di Pelabuhan Bima yang digunakan untuk memperoleh data lapangan sehingga dengan cara ini dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian nanti. Diantara lain data yang dibutuhkan yaitu identitas dan preferensi dari pengguna jasa serta fisik dari Pelabuhan Bima.

### **3.6.2 Metode 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:

1. 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.
2. 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.

### **3.6.3 Metode pengumpulan sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik

yang relatif sama dan dianggap dapat mewakili populasi. Menurut Sugiyono (2012:81) menyatakan bahwa pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Berdasarkan pengertian sampel di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi penelitian, yaitu pengguna jasa pelabuhan bima, dan mendapatkan jumlah populasi 9.795. (Disparbud Kuningan, 2013)

Penetapan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sampel Slovin (Husein Umar, 2013:65) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber : Husein Umar(2013:65) Keterangan :

n =Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir. Konstanta (0,1 atau 100%).

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada,

$$n = \frac{9795}{1 + (9795)(0,1)^2}$$
$$n = 98,989 = 100 \text{ Sampel}$$

Dari hasil perhitungan sampel diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

## **3.7 Kegiatan Survei**

### **3.7.1 Metode Survei**

Penelitian dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi real Pelabuhan, pengumpulan data dilaksanakan sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk diisi yang sesuai dengan keperluan penelitian.
2. Observasi kondisi yang ada pada Pelabuhan.

### **3.7.2 Peralatan Survei**

Dalam melaksanakan survey, hal-hal yang perlu di perhatikan untuk kelencaran survey adalah :

1. Kebutuhan peralatan

Alat-alat yang dibutuhkan dalam survey ini meliputi :

- a. Alat tulis kantor (ATK)
- b. Formulir pengisian berupa kuisisioner
- d. HP ( Documentasi )

2. Waktu survey

Waktu pelaksanaan survey dan pengumpulan data dari penelitian ini adalah selama 3 Bulan Mulai dari Bulan November – Desember 2021 dan surat ijin pengambilan data diberikan selama 7 hari untuk pengumpulan data di mulai dari tanggal 14 November 2021 sampai 11 Desember 2021

3. Pelaksanaan survey

Adapun cara melakukan survey adalah dengan metode sampel acak yang berciri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan sama untuk menjadi anggota sampel. Dimana aplikasinya yaitu dengan memberikan kuisisioner kepada penumpang atau pengunjung pelabuhan untuk diisi dan dikembalikan selesai pengisian

dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

### 3.8 Validitas dan Reabilitas Instrumen

#### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam penelitian yaitu  $r$  tabel 5%

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

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

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data pada persamaan 3.1 (Sugiyono, 2012: 248) sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum Xi^2 - (\sum X)^2 - (\sum Y)^2]}} \dots \dots \dots (3.1)$$

Dengan:

- $R_{xy}$  = Koefisien Korelasi
- $N$  = Jumlah Sampel
- $X_i$  = Jawaban responden
- $\sum X_i$  = Total jawaban responden

$\Sigma Y$  = Total jawaban responden

Jika anda mengumpulkan data yang berasal dari responden, misalnya dengan menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus dilakukan 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 survei 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. Cara menguji validitas menggunakan aplikasi Excel adalah sebagai berikut:

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam Excel, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- Pada kolom nilai korelasi ketikkan formula =CORREL lalu klik, lalu akan muncul rumus =CORREL(array1;array2)
- Setelah itu blok data dari awal sampai terakhir pada kolom pertama
- Lalu klik enter setelah itu akan muncul ouputnya.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. 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 dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai alpha Cronbach 0,00 - 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,21 - 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,41 - 0,60, berarti cukup reliable
- Nilai alpha Cronbach 0,61 - 0,80, berarti reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,81 - 1,00, berarti sangat reliabel (Juliansyah Noor, 2012)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Nunnally, dalam Ghozali, 2016). Jadi nilai koefisien alpha  $> 0,60$  merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2016). Rumus uji realibilitas data pada persamaan 3.2 adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot rb}{1 + rb} \dots \dots \dots (3.2)$$

Dengan:

$r_{11}$  = nilai reabilitas

$rb$  = nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien realibilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik)

### 3.9 Metode Analisis Data

Setelah data yang diperlukan cukup, data-data yang telah diperoleh akan

diolah berdasarkan formula yang ada sehingga didapat nilai-nilai atau parameter yang dimaksud. Data tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini dilakukan dengan mengukur jawaban pengguna jasa Pelabuhan Bima terhadap kualitas pelayanan pelabuhan, dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui beberapa atribut pelayanan yang ada di terminal, yang dilihat dari segi keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan dan kemudahan/keterjangkauan. Atribut pelayanan tersebut disusun dalam bentuk kuisisioner kemudian disebarakan kepada responden. Bobot penilaian menggunakan Skala yang digunakan adalah skala likert dengan 5 tingkatan yang tergambar pada tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1 Bobot Penilaian**

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot
Sangat Penting	Sangat Puas	5
Penting	Puas	4
Cukup Penting	Cukup Puas	3
Tidak Penting	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas	1

Sumber : (Sedarmayanti, 2011)

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja maka akan dihasilkan perhitungan tingkat kesesuaian dan selanjutnya hasil tersebut dipetakan melalui Diagram Kartesius untuk mengetahui prioritas dari setiap atribut.

Rumus yang digunakan adalah sebagai dalam analisis ini adalah sebagai berikut.

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots(3.3)$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots(3.4)$$

dimana :

$\sum x$  = Total skor tingkat kepuasan performance.

$\sum y$  = Total skor tingkat kepentingan / importance.

n = Jumlah responden.

Setelah itu dilakukan pengukuran nilai rata-rata untuk tiap atribut, selanjutnya mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan dengan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3.5)$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

Yi = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.

Langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots(3.6)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots(3.7)$$

dimana :

$\sum x_i$  = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\sum y_i$  = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur atau pemetaan dari atribut akan dijabarkan atau dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius. yang dibatasi oleh sumbu X dan Sumbu Y. Pada diagram kartesius penulis menganalisis menggunakan Excel, sebagai

berikut:

1. Isikan lembar kerja pada data view berupa Nomor Pertanyaan, Kinerja, dan kepentingan.
2. Kemudian masukan data yang telah di olah berupa data nilai rata- rata kinerja dan kepentingan pastikan sesuai dengan urutan nomor pertanyaan.
3. Blok data X dan Y lalu klik menu insert setelah itu pilih scatter pilih scatter with only markers lalu klik OK

Hasil penilaian dapat memberikan informasi tentang atribut-atribut pelayanan terminal yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dengan melakukan prioritas perbaikan. Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran tersebut bisa dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini.

kepentingan variabel (y) sebagaimana dijelaskan dengan persamaan berikut:



Sumber : Zilhardi, (2009)

Gambar 3.2 Diagram Analisis Kuadran

Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran yang ada pada Gambar

❖ Kuadran pertama (Prioritas utama)

Apabila unsur pelayanan berada pada kuadran 1, maka dapat diartikan bahwa unsur tersebut memiliki kepentingan tinggi dan kepuasan rendah.

Pada kondisi ini, kepentingan pengguna jasa berupa faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat tinggi (dianggap penting), sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

❖ Kuadran kedua (Pertahankan prestasi)

Jika unsur pelayanan terletak pada kuadran 2, maka unsur tersebut memiliki kepentingan tinggi dengan kepuasan juga tinggi. Kondisi ini berarti faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan dari penyedia jasa, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga terpenuhi (sudah merasa puas). Dalam hal ini pengelola penyedia jasa diharapkan dapat mempertahankan prestasinya dalam bentuk kualitas pelayanan atau kinerjanya.

❖ Kuadran ketiga (Prioritas rendah)

Selanjutnya bila unsur pelayanan berada pada kuadran 3, maka unsur tersebut memiliki kepentingan rendah dengan kepuasan juga rendah. Kondisi ini menunjukkan faktor - faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa biasa - biasa saja sehingga pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan pelayanan.

❖ Kuadran keempat (Berlebihan).

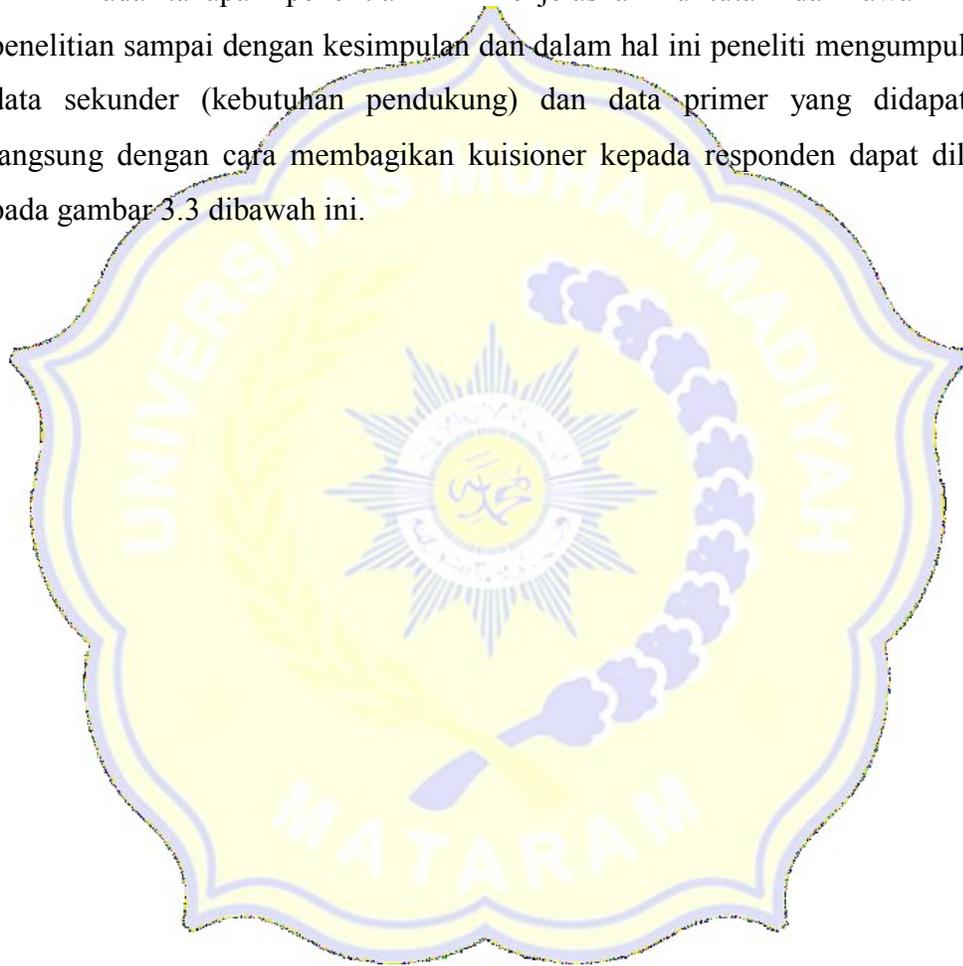
Unsur pelayanan yang menempati kuadran 4 memiliki kepentingan rendah sedangkan kepuasan tinggi, artinya pada kondisi ini faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa. Pengguna jasa merasa pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

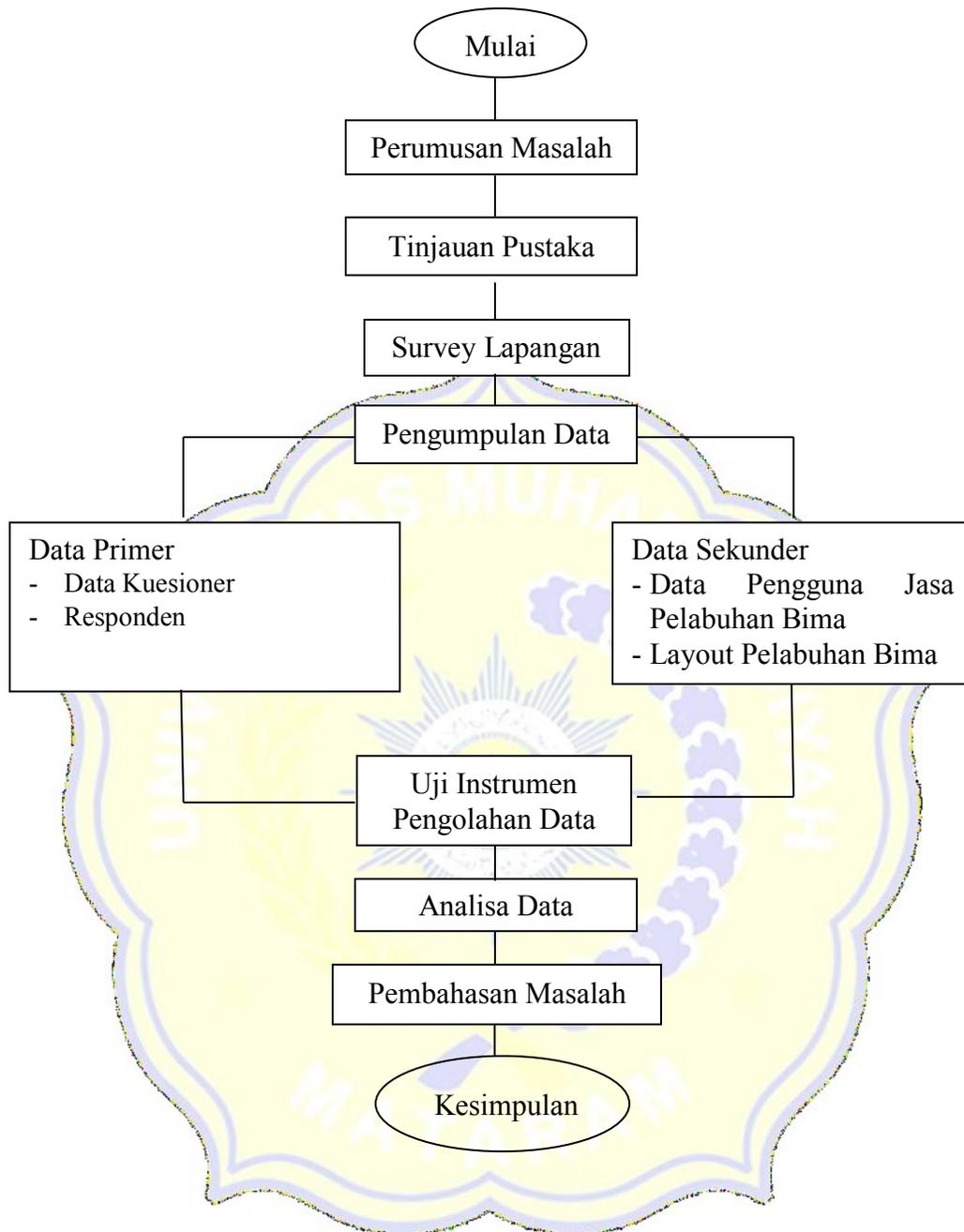
### **3.10 Kesimpulan dan Saran**

Penelitian selesai dengan memberikan kesimpulan serta saran dari penelitian ini. Tahap ini adalah tahap akhir dimana hasil pengolahan data dapat dilakukan analisis akhir yaitu dapat diambil suatu kesimpulan dan saran yang dipergunakan untuk proses penelitian selanjutnya mengenai kinerja terminal bus kepada beberapa pihak.

### **3.11 Tahapan Penelitian**

Pada tahapan penelitian ini menjelaskan runtutan dari awal mulai penelitian sampai dengan kesimpulan dan dalam hal ini peneliti mengumpulkan data sekunder (kebutuhan pendukung) dan data primer yang didapatkan langsung dengan cara membagikan kuisioner kepada responden dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini.





**Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian**