SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN BANGSAL DALAM MENDUKUNG PARIWISATA GILI TRAMENA BERDASARKAN PERSEPSI WISATAWAN

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi Pada Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Jenjang Strata I Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram

Disusun Oleh:

NURUL TAMIA

418130010

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

TAHUN 2023

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN BANGSAL DALAM MENDUKUNG PARIWISATA GILI TRAMENA BERDASARKAN PERSEPSI WISATAWAN

Disusun Oleh:

NURUL TAMIA

418130010

Mataram, 14 Januari 2023

Pembimbing I	Pembimbing II
Fariz Primadi Hirsan, ST., MT	**Ardi Yunarman, S.T., M.Sc**
NIDN. 0804118001	**NIDN. 0818068001**

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,

Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc
NIDN.0806027101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN BANGSAL DALAM MENDUKUNG PARIWISATA GILI TRAMENA BERDASARKAN PERSEPSI WISATAWAN

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA: NURUL TAMIA
NIM: 418130010

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada hari, Sabtu, 14 Januari 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Fariz Primadi Hirsan, ST., MT (.....)
2. Penguji II : Ardi Yuniarman, ST., M. Sc (.....)
3. Penguji III : Agus Kurniawan, S.IP., M. Eng (.....)

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,

Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc
NIDN.0806027101

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Nurul Tamia
NIM	:	418130010
Program Studi	:	Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi	:	Analisis Pelayanan Pelabuhan Bangsal Dalam Mendukung Pariwisata Gili Tramena Berdasarkan Persepsi Wisatawan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanana Pelabuha Bangsal Dalam Mendukung Pariwisata Gili Tramena Berdasarkan Persepsi Wisatawan adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain. Sumber informasi yang digunakan baik dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah dicantumkan dalam daftar pustaka pada skripsi ini.

Apabila pada kemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mataram, 26 januari, 2023

<u>Nurul Tamia</u>

418130010

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Nama : Nurul Tamia
NIM : 418130010
Tempat/Tgl Lahir : Tanjung / 23-03-2000
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Teknik
No. Hp : 087 861 357 398
Email : tamianurul@gmail.com

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

"Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Bangsal Dalam Mendukung Pariwisata Gili Trawena Berdasarkan Persepsi Wisatawan"

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 58%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih 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.

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

Mataram, 26 - Januari - 2023
Penulis

METERAI TEMPEL 10000 FD05FAKX282074230

Nurul Tamia
NIM. 418130010

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

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

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Nurul Tamia

NIM : 4181300 10

Tempat/Tgl Lahir : Tanjung, 23 - 03 - 2000

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas : Teknik

No. Hp/Email : 087 861 357 298

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:

"Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Bangsal Dalam Mendukung Pariwisata Gili Trawangan Berdasarkan Persepsi Wisatawan"

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, 26 - Januari - 2023

Penulis

METERAI TEMPEL 10000 SEPULUH RIBU RUPIAH 9444FAKX282074225

Nurul Tamia

NIM. 4181300 10

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.

NIDN. 0802048904

MOTTO

"Jadilah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu"

- QS. Al-Baqarah: 45 –

"Kunci hidup adalah menerima tantangan, begitu seseorang berhenti melakukan tantangan, dia akan mati"

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan hasil perjuangan yang cukup menguras tenaga, pikiran dan uang dan teriring dengan waktu, kesabaran, ketekunan dan do'a skripsi yang berjudul "***Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Bangsal Dalam Mendukung Pariwisata Gili Tramena Berdasarkan Persepsi Wisatawan"*** ini dipersembahkan kepada pihak-pihak yang selalu membantu dalam segala kondisi, ucapan terimaksih tak terhingga ini penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang memberikan nikmat yang tak terhingga dan tauladan terhebat yakni Nabi Muhammad SAW, yang merupakan Mu'robbi terbesar dalam hidup.
2. Rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua (ibu dan bapak) yang tak pernah merasa lelah memberikan do'a, kasih sayang, pengertian, dorongan semangat, materi dan support serta menjadi motivasi terbesar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitiannya tepat pada waktunya.
3. Terimakasih kepada kakak tercinta dan keluarga besar yang telah memberikan support sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Rasa hormat dan terimakasih kepada kedua dosen pembimbing skripsi yakni pembimbing I bapak Fariz Primadi Hirsan, S.T., MT, dan pembimbing II bapak Ardi Yuniarman, S.T., M. Sc, yang telah mengarahkan dan sabar dalam membimbing sehingga skripsi ini bisa terselesai.
5. Terimakasih kepada seluruh Civitas Akademik Fakultas Teknik UMMAT khususnya dosen PWK UMMAT yang sudah dan berbagi ilmu.
6. Terimaksih kepada semua teman-teman yang tidak disebutkan namanya (PWK Angkatan 2018).

7. Untuk Kampus Universitas Muhammadiah Mataram, terimakasih karena telah menjadi tempat untuk menuntut ilmu sebagai bekal dimasa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap dapat diapresiasi dengan baik. Terimakasih, Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT. Sholawat serta Salam Kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul ***"Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Bangsal Dalam Mendukung Pariwisata Gili Tramena Berdasarkan Persepsi Wisatawan",*** sebagai salah satu syarat untuk menyelasikan Program Sarjana (S1) di jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam menyelesaikan penelitian ini tidak terlepas dari peran beberapa pihak yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terimaksih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Asyad Abd. Gani, M. Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Ibu Febrita Susanti S.T., M. Eng, selaku Kepala Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Semua dosen yang telah mendidik penulis dari semester awal sampai akhir semester.
5. Kedua orangtua yang selalu mendoakan, memberikan dorongan shingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Namun tidak lepas dari semua itu, peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti membuka selebar-lebarnya bagi pembaca yang ingin memberi saran dan kritik kepada peneliti sehingga peneliti dapat memperbaiki peneltian ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga dari laporan ini dapat diambil hikmah dan manfaatnya sehingga dapat memberikan inspirasi terhadap pembaca.

Mataram, 26 Januari, 2023

Nurul Tamia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan. Melihat kondisi pelabuhan Bangsal saat ini, banyak wisatawan asing maupun lokal yang mengaku kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan pihak pelabuhan Bangsal. Menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan kuisioner. Adapun teknik analisis menggunakan skala likert serta uji validitas dan realibilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukan kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu kategori "baik" dengan presentase 72% hal ini dilihat dari kelima sub variabel penelitian yang digunakan yaitu kehandalan *(realibility)*, berwujud *(tangible)*, ketanggapan *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*. Artinya kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal sudah mampu melayani atau cukup memuaskan wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata melalui pelabuhan Bangsal ke tujuan wisatanya. Akan tetapi, dalam hal ini masih terdapat beberapa kekurangan yang dinilai oleh wisatawan kurang baik dan cukup baik. Seperti kurangnya penyediaan alat-alat keselamatan diruang tunggu, minimnya penyediaan tempat duduk, dan ketersediaan moda transportasi darat yang sulit didapatkan, serta tidak adanya ruang perawatan atau klinik untuk orang sakit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelabuhan Bangsal, Persepsi Wisatawan

ABSTRACT

Based on tourist impressions, this study seeks to establish the extent to which the service quality of the Bangsal port promotes Gili Tramena tourism. Given the current state of the Bangsal port, many foreign and domestic tourists are dissatisfied with the services offered by the port. Using a quantitative descriptive study design with data collection methods such as observation and questionnaires. The technique use a Likert scale to assess validity and reliability. The findings of this study show that the Bangsal port's service quality has the greatest average value, namely the "excellent" category with a percentage of 72%, as evidenced by the five research sub-variables employed, namely reliability, tangible, responsiveness, assurance and empathy. This signifies that the Bangsal port's service quality has been able to serve or satisfactorily please tourists traveling to their tourist sites via the Bangsal port. However, there are some drawbacks in this situation that tourists perceive to be both not good and pretty good. Such as the absence of safety equipment in the waiting area, the absence of seats, the availability of difficult-to-find land transportation, and the absence of treatment facilities or clinics for the sick.

***Keywords**: Service Quality, Bangsal Port, Tourist Perceptions*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **v**
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
ABSTRAK ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.5 Ruang Lingkup 5
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah 5
1.5.2 Ruang Lingkup Materi 6
1.6 Kerangka Berpikir 6
1.7 Sistematika Pembahasan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 Terminologi Judul 8
2.1.1 Analisis 8
2.1.2 Kualitas 8
2.1.3 Pelayanan 8

2.1.4 Pelabuhan 8
2.1.5 Wisatawan 9
2.1.6 Mendukung 9
2.1.7 Pengembangan 9
2.1.8 Pariwisata 9
2.1.9 Persepsi 9
2.2. Landasan Teori 9
2.2.1 Teori Persepsi 9
2.2.2 Definisi Pariwisata 11
2.2.3 Definisi Pelabuhan 11
2.2.4 Standar Pelayanan Minimal Pelabuhan 11
2.2.5 Peningkatan Pelayanan Pelabuhan 12
2.2.6 Kualitas Pelayanan Pelabuhan 13
2.2.7 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut 14
2.3 Sintesa Pustaka 16
2.4 Tinjauan Kebijakan 16
2.4.1 RTRW Kabupaten Lombok Utara Tahun 2011-2031 17
2.4.2 Dasar Kebijakan 17
2.5 Penelitian Terdahulu 17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian 27
3.2 Jenis Penelitian 27
3.3 Sumber Data 27
3.3.1 Data Primer 28
3.3.2 Data Sekunder 28
3.4 Teknik Pengumpulan Data 28
3.4.1 Kuisioner 28
3.4.2 Observasi 29
3.5 Populai dan Sempel 29

3.5.1 Populasi.....29
3.5.2 Sampel 30
3.6 Teknik Analisis..... 31
3.6.1 Skala Likert 31
3.6.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....33
3.7 Variabel Penelitian 34
3.8 Alur Penelitian..... 37
3.9 Desain Survei 39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 44
4.1 Gambaran Umum 44
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....44
4.1.2 Gambaran Lokasi Pelabuhan Bangsal 46
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian..... 48
4.2.1 Profil Responden.....48
4.2.2 Tabulasi Data Kuisioner.....50
4.2.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas 67
4.2.4 Hasil Analisis Presentase Perhitungan Skala Likert 69
BAB V PENUTUP..... 83
5.1 Kesimpulan..... 83
5.2 Saran..... 84
DAFTAR PUSTAKA..... 85

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi geografis indonesia yang terdiri dari ribuan pulau-pulau, perairan yang terdiri atas sebagian besar; sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui jalur darat dan perairan guna dapat menjangkau seluruh wilayah yang ada di Indonesia menjadikan transportasi sebagai alat yang sangat penting dalam memindahkan, menggerakkan, mengalihkan, dan mengangkut suatu objek dari satu tempat ke tempat lainnya (Alhafis, Hakim, & Haryono, 2013).

Secara umum, pengembangan transportasi laut memegang peranan penting dalam kelancaran pertumbuhan distribusi barang dan jasa, menunjang perkembangan pembangunan, dan menunjang perkembangan kegiatan perekonomian dikarenakan transportasi laut memiliki nilai ekonomis tinggi seperti daya angkut yang banyak dan biaya yang dikeluarkan relatif murah (Putra & Djalante, 2016). Guna menunjang kegiatan tersebut pelabuhan diciptakan sebagai titik simpul dalam perpindahan muatan dimana kapal dapat bersandar, berlabuh, dan penerusan ke daerah lainnya. Pelabuhan yang merupakan sarana bagi transportasi laut, dengan adanya transportasi laut jarak tempuh akan terasa lebih cepat terutama dalam hal mendukung kegiatan pariwisata. Dalam hal ini, perlunya peningkatan aksesibilitas pada daerah tujuan wisata dapat meningkatkan produktivitas sumber daya yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional, aksebilitas pariwisata merupakan semua jenis sarana dan prasarana transportasi yang dapat mendukung pergerakan atau mobilitas para wisatawan dari wilayah asal ke destinasi tujuan wisata. Dampak positif pariwisata yang berpengaruh besar terhadap perekonomian, sehingga pemerintah masih perlu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pelayan terhadap fasilitas penunjang pariwisata. Ho dan Ho (2006) dalam (Putra & Djalante, 2016), keberadaan pelabuhan sebagai salah satu fasilitas penunjang pariwisata

memberikan dampak terhadap pembangunan ekonomi di sekitar wilayah pelabuhan, sehingga keberhasil pada pelabuhan tidak hanya memberikan keuntungan bagi para investornya akan tetapi juga pada pemerintah melalui eksternalitas yang menyebar pada perekonomian kawasan.

Potensi kekayaan sumber daya alam terutama sektor pariwisata yang dimiliki oleh Kabupaten Lombok Utara yaitu wisata bahari seperti pada kawasan pariwisata Gili Tramena. Kawasan pariwisata Gili Tramena merupakan kawasan pariwisata bahari yang terdiri dari 3 pulau yaitu Trawangan, Meno, dan Air. Gili Tramena temasuk dalam Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) di Provinsi Nusa Tenggara Barat dan termasuk dalam perwilayahan KPD (Kawasan Pariwisata Daerah) dengan memiliki pesona yang dimiliki seperti pantai yang tenang, panorama bawah laut yang indah, suasana bebas dari polusi, dan jarak antar pulau yang berdekatan (Menkumham, 2021). Adapun jumlah wisatawan yang berkunjung ke kawasan pariwisata Gili Tramena baik itu wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yaitu:

Tabel 1. 1

Jumlah Wisatawan ke Gili Tramena, 2017-2021

Tahun	Jumlah Wisatawan (Jiwa)		Total
	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	
2017	101.804	700.161	801.965
2018	479.944	82.461	562.405
2019	565.782	45.995	611.777
2020	104.788	12.844	117.632
2021	13.093	9.376	22.469

Sumber: Dinas Pariwisata Kab. Lombok Utara, 2021

Dari tabel 1.1 di atas terlihat jumlah kunjungan wisatawan ke-Gili Tramena dalam kurun waktu lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2021 terjadi fluktuatif atau relativ tidak stabil. Jumlah wisatawan terbanyak terjadi pada tahun 2017 dengan jumlah 801.965 wisatawan, sedangkan jumlah wisatawan terendah atau paling sedikit terjadi pada tahun 2021

dengan jumlah 22.469 wisatawan. Penurunan intensitas kunjungan wisatawan yang terjadi diakibatkan oleh pandemi Covid-19 yang melanda, sehingga mengalami dampak signifikan yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung (Direktorat Jendral Kelautan, 2020).

Aksesibilitas menuju kawasan pariwisata Gili Tramena didukung dengan fasilitas terminal pelabuhan Bangsal yaitu melalui moda transportasi laut. Pada kawasan menuju pariwisata Gili Tramena pelabuhan Bangsal memiliki peranan penting dalam lalu lintas transportasi laut sebagai mobilitas. Pelabuhan Bangsal merupakan pelabuhan publik yang merupakan pintu masuk menuju Gili Tramena dari Lombok. Pelabuhan Bangsal yang masih berstatus dermaga umum sehingga semua aktifitas dan kesibukan di pelabuhan Bangsal cukup ramai tidak hanya untuk mengangkut penumpang atau wisatawan, namun juga sebagai dermaga pengangkut barang (Galih, 2022). Lokasi dari pelabuhan Bangsal terletak di sebuah teluk yang berada di Desa Pemenang Barat, Kecamatan Pemenenang, Kabupaten Lombok Utara. Dibutuhkan sekitar 45 menit hingga 1 jam dari kota Mataram atau sekitar 1,5 jam dari Bandara Internasional Lombok. Air laut yang cukup tenang memungkinkan berlabuhnya perahu kecil maupun fast boat yang berkapasitas besar di bibir pantai langsung tanpa khawatir air laut surut atau pasang (Jayadi, 2022).

Pengembangan pembangunan bidang transporatasi laut yang semakin pesat menuntut adanya peningkatan pelayanan transportasi laut di pelabuhan Bangsal yang mampu menjadikan nilai tambah bagi Kabupaten Lombok Utara sebagai sarana pendukung bagi para wisatawan menuju kawasan pariwisata Gili Tramena. Melihat kondisi pelabuhan Bangsal saat ini, banyak wisatawan asing maupun lokal yang mengaku kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan pihak pelabuhan Bangsal (Efendi, 2018). Terdapat permasalah yang dapat mempengaruhi minat wisatawan menggunakan pelabuhan Bangsal sebagai jalur penyebrangan yaitu kondisi dari pelabuhan Bangsal yang ada saat terkait kenyamanan penumpang seperti tidak terdapatnya ruang pemisah bagi penumpang yang akan menunggu keberangkatan dengan penumpang yang menunggu jemputan

kendaraan umum mengakibatkan terjadinya penumpukan di ruang tunggu yang memiliki fasilitas tempat duduk yang minim, lahan parkir yang difungsikan sebagai tempat berjualan, dan kurangnya peralatan keselamatan bagi penumpang kapal (Galih, 2022). Melihat aturan terkait standar pelayanan minimum penumpamg angkutan laut dijelaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 37 Tahun 2015 yang mewajibkan penyediaan dan pelaksanaan akan pelayanan jasa kepelabuhan harus memenuhi standar keselamatan, keamanan dan ketertiban, kenyaman, kemudahan, serta kesetaraan (Menkumham, 2015). Sedangkan menurut (Frans, Bella, & Siahaan, 2018) untuk memenuhi pelayanan pelabuhan yang baik sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, terdapat atribut atau indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang digunakan dalam mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik yaitu kehandalan, berwujud, ketanggapan, jaminan, dan empati.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Terlaksananya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat baik manfaat secara teoritis, praktis, dan akademis.

1. Bagi Masyarakat dan wisatawan
   a. Dapat meningkatkan pendapatan masyarkat dengan menciptakan lapangan pekerjaan dan penyediaan akomondasi makan minum.
   b. Dengan peningkatan pelayanan transportasi laut dapat membantu wisatawan dalam bergerak lebih mudah untuk menuju kawasan pariwisata Gili Tramena.

2. Bagi Pemerintah
   a. Sebagai bahan rekomendasi bagi pemerintah dalam mengembangkan pariwisata Gili Tramena.
   b. Dapat memberikan input kepada Dinas terkait ataupun pemerintah daerah Kabupaten Lombok Utara guna dalam pengembangan pelayanan pelabuhan Bangsal.
   c. Dapat dijadikan sebagai solusi terkait peningkatan pelayanan pelabuhan dalam mendukung pengembangan pariwisata.
3. Bagi Mahasiswa
   a. Dapat dimanfaatkan sebagai informasi terhadap pihak yang melakukan penelitian yang sama.
   b. Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan terkait angkutan laut di terminal dalam pengembangan pariwisata.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam melakukan suatu penelitian terdapat ruang lingkup yang merupakan batasan masalah yang terdiri dari ruang lingkup wilayah dan luang lingkup materi.

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Fokus penelitian yang dilakukan yaitu berada dititik penyeberangan pelabuhan Bangsal. Adapun jenis transportasi laut yang digunakan untuk melayani wisatawan menuju objek wisata Gili Tramena yaitu angkutan publik berupa perahu atau kapal dan *fast boat*. Gili Tramena merupakan kawasan pariwisata berupa pulau-pulau kecil terdiri dari Gili Trawangan, Gili Meno, dan Gili Air, dengan luas 713,40 Ha. Adapun batas administratif Gili Tramena sebagai berikut:

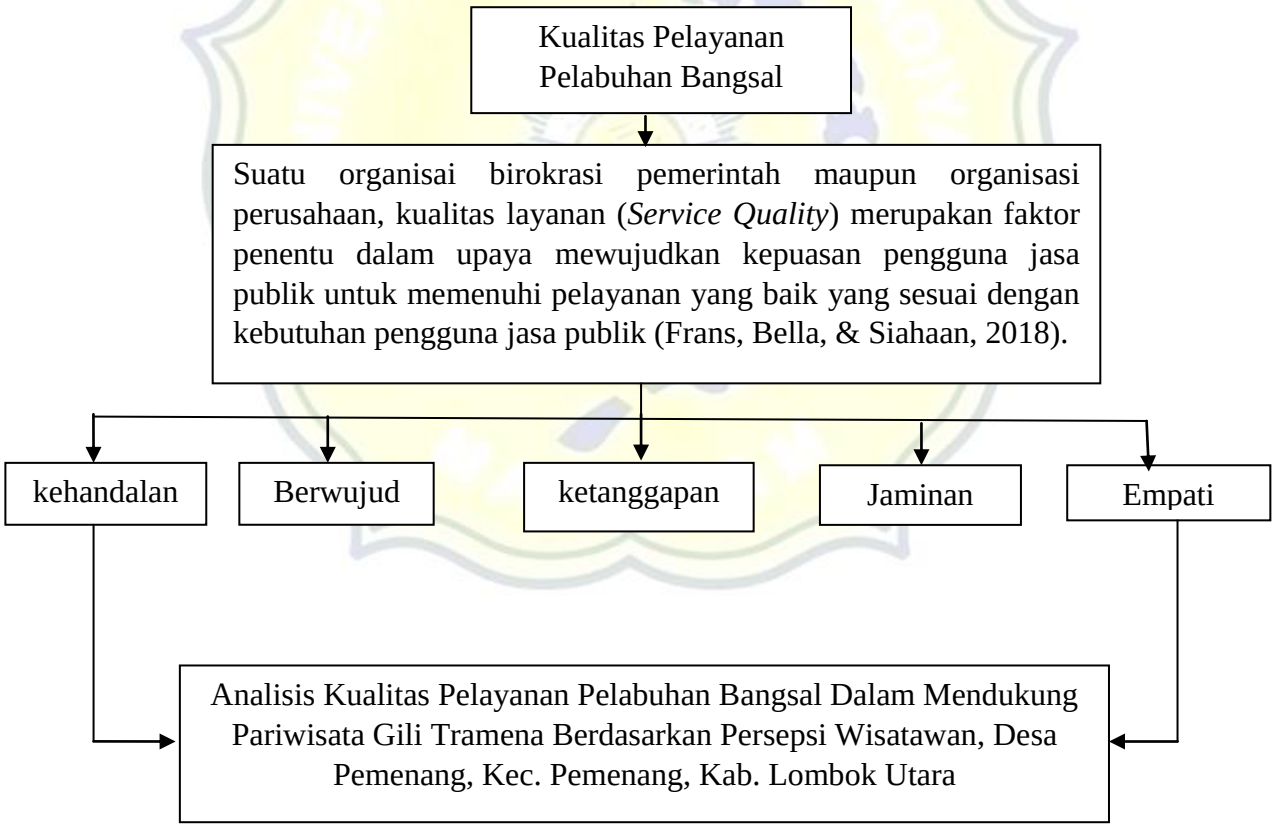
- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Selatan : Selat Lombok
- Sebelah Barat : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Kecamatan Tanjung

1.5.2 Ruang Lingkup Materi

Substansi yang diangkat dalam penelitian ini yaitu membahas tentang analisis pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan melalui penyebaran kuisioner, dengan melihat indikator kehandalan, berwujud, ketanggapan, jaminan, dan empati. Menggunakan berbagai jenis data atau sumber data yang diperoleh dari refrensi dan literatur seperti penelitian terdahulu, dokumen-dokumen kebijakan terkait, dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Selain itu, untuk mengetahui kondisi eksisting dari lokasi penelitian dilakukan observasi.

1.6 Kerangka Berpikir

Adapun alur penelitian yang dilakukan pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1

Bagan Kerangka Berfikir

Sumber: Desain Penelitian, 2022

1.7 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagia berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

  Dalam melakukan penelitian, pendahuluan merupakan langkah awal dalam melakukan suatu penelitian. Bab yang berisikan pendahuluan terdiri dari latar belakang penelitian, tujuan, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, kerangka berfikir, dan sistematika penelitian.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

  Tinjauan literatur atau sering disebut dengan tinjauan pustakan merupakan suatu ringkasan yang bersifat komprehensif dari penelitian sebelumnya tentang suatu peneltian yang diteliti (Salmaa, 2021). Pada bab tinjaun pustaka ini menguraikan penelitian yang relevan dengan syarat tinjauan pustaka yang ada harus menjelaskan, menyebutkan, merangkum, mengevaluasi, dan memperjelas penelitian sebelumnya.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

  Pada bab ini menguraikan data-data yang selanjutnya dianalisis untuk keperluan tertentu yang sesuai dengan penelitan yang diteliti serta menentukan solusi dari permasalahan yang diteliti.

- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

  Bab ini berisikan pembahasan gambaran umum penelitian, gambaran umum lokasi penelitian, analisis data, dan hasil yang didapat dari penelitian yang dilakukan.

- **BAB V PENUTUP**

  Berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Bersifat objektif dikarenakan kesimpulan yang dijelaskan merupakan masalah yang ada pada penelitian dan hasil yang diperoleh dari penyelesaian penelitian. Adapun saran merupakan jalan keluar terhadap permasalah yang ada pada ruang lingkup penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Terminologi Judul

Terminologi judul merupakan pembahasan yang berisi pengertian dan makna dari sebuah judul dengan maksud untuk dapat dipahami dari tujuan ataupun sasaran penelitian. Adapun judul dari penelitian ini adalah:

"Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Bangsal Dalam Mendukung Pariwisata Gili Tramena Berdasarkan Persepsi Wisatawan, Desa Pemenang Barat, Kecamatan Pemenang, Kabupaten Lombok Utara"

2.1.1 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis adalah menyelidiki suatu peristiwa untuk dapat mengetahui keadaan atau perkara yang sebenarnya.

2.1.2 Kualitas

Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.

2.1.3 Pelayanan

Menurut KBBI, arti kata moda yaitu bentuk atau jenis yang berkaitan dengan transportasi yaitu berupa sarana.

2.1.4 Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 57 Tahun 2020 pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan memiliki batas-batas tertentu, dioergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/bongkar muat barang berupa terminal.

2.1.5 Wisatawan

Menurut Suryadana (2013), seseorang dikatakan sebagai wisatawan apabila orang tersebut melakukan perjalanan untuk mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan memiliki tujuan tertentu.

2.1.6 Mendukung

Arti kata "mendukung" menurut KBBI yaitu menyokong, menunjang, dan membantu.

2.1.7 Pengembangan

Secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengembangan berasal dari kata “kembang” yaitu menjadi tambah sempurna seperti tentang pribadi, fikiran, pengetahuan, dan sebagainya. Sehingga pengembangan diartikan sebagai suatu proses, perbuatan, dan cara. Menurut istilah, arti kata pengembangan yaitu penyusunan, penilaian, pelaksanaan, penyempurnaan yang dilakukan dalam suatu kegiatan.

2.1.8 Pariwisata

Pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri dari dua kata yaitu “pari” yang berarti “seluruh” dan “wisata” berarti “perjalanan”. Sehingga pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lainnya secara menyeluruh dan kembali lagi ketempat asal.

2.1.9 Persepsi

Persepsi merupakan pengalaman mengenai suatu peristiwa yang didapat dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, serta memberikan makna pada penginderaan yang dilihat (Aurellia, 2022).

2.2. Landasan Teori

Adapun landasan teori yang ada pada penelitian ini sebagai berikut:

2.2.1 Teori Persepsi

Persepsi adalah proses seseorang dalam memilih, menginterprestasikan informasi, dan\mengatur, melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, sentuhan, dan penciuman, yang berfungsi untuk mengasilkan suatu makna (Fadilla & Ridho, 2013).

1. Aspek-Aspek Persepsi

   (Fentri, 2017), adapun aspek-aspek persepsi yaitu:

   a. Kognitif

      Aspek kognitif merupakan aspek yang bersifat rasional atau masuk akal. Berkaitan dengan pengetahuan atau informasi seseorang terhadap suatu objek yang berkaitan dengan apa yang ada dalam pikiran konsumen.

b. Konatif

Aspek konatif yaitu aspek yang wujudnya berkaitan dengan tindakan dan sikap seseorang.

c. Afektif

Aspek yang berhubungan dengan emosi dan perasaan seseorang seperti rasa senang dan rasa tidak senang yang memiliki sifat *evaluative* yaitu sistem nilai yang dimilikinya atau berhubungan dengan nilai-nilai kebudayaan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang menurut (Miftah, 2014) yaitu:

a. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang melekat pada suatu objek yang terdiri dari latar belakang keluarga, ukuran, pengulangan gerak, informasi yang diperoleh, hal-hal baru dan familiar, intensitas, serta pengetahuan dan kebutuhan sekitar.

b. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang ada pada seseorang yang mempersepsikan stimulasi. Seperti, kepribadian individu, keinginan, prasangka, perhatian, harapan, perasaan, keadaan fisik, nilai dan kebutuhan, proses belajar, motivasi, dan gangguan kejiwaan.

2.2.2 Definisi Pariwisata

Happy Marpaung (2002) dalam (Dobiki, Tarore, & Makarau, 2021) pariwisata merupakan perpindahan yang dilakukan oleh seorang wisatawan dari tempat tinggal untuk sementara waktu. Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menjelaskan pariwisata merupakan berbagai bentuk kegiatan yang yang didukung dengan berbagai fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah, masyarakat, maupun pengusaha. Serta memiliki sifat multidimensi dan multidisiplin.

2.2.3 Definisi Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2001 tentang kepelabuhan, pelabuhan merupakan tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun suatu penumpang dan/atau bongkar muat barang dilengkapi dengan fasilitas kseselamatan, sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, serta tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan memiliki batas-batas tertentu.

2.2.4 Standar Pelayanan Minimal Pelabuhan

(Abubakar, Kenasin, Wiranto, & Barzach, 2013), Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditunjukan terhadap pengusaha dari angkutan penyebrangan yang telah memiliki persetujuan dalam pengoprasian angkutan penyebrangan, fungsi standar pelayanan minimal sebagai jaminan kepastian dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa angkutan penyebrangan yang nyaman, tertib, lancar, dan aman yang sesuai dengan daya jangkau masyarakat. Perusahaan angkutan penyebrangan yang melayani lintas sesuai dengan persetujuan angkutan penyebrangan yang telah diberikan Adapun standar pelayanan minimal pada angkutan penyebrangan harus melakukan hal-hal seperti:

a. Pengoprasian kapal secara tepat waktu yang sesuai dengan jadwal.
b. Memelihara kebersihan dan kenyamanan kapal yang beroprasi.
c. Memperkerjakan awak kapal yang dilengkapi dengan pakaian seragam dan menggunakan tanda pengenal.
d. Memeberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa.

Sedangkan untuk standar pelayanan minimal angkutan penyebrangan terdiri dari:

a) Standar pelayanan minimal untuk pelayanan pemuatan kendaraan.
b) Standar pelayanan minimal untuk pelayanan penumpang.
c) Standar pelayanan minimal untuk pelayanan pengoprasian kapal.

2.2.5 Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

Pelayanan pelabuhan yang baik yaitu pelayanan pelabuhan yang aman dan efisien sebagai pengguna pelabuhan seperti kapal, barang, dan penumpang merupakan modal dasar dalam perkembangan pelabuhan dapat

beroperasi dan beraktivitas dengan aman dan efektif (Triatmodjo, 2015). Sehingga pelabuahn harus menyediakan kondisi seperti:

a. Kualitas infrastruktur yang memadai, modern, bersih, dan terpelihara baik itu dermaga dan terminal, serta tidal ada waktu tunggu karena antrian atau kerusakan alat.
b. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif, dan efisien seperti pemanduan, penambatan, operasi penundaan, komunikasi, prosedur *clearance* kapal, bongkar muat yang berkualitas, penegakan peraturan dan prosedur keselamatan yang tegas, dan pemeriksaan-pemeriksaan yang relevan.
c. Prosedur dan komunikasi yang lancar dan efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat dan organisasi manajemen pelabuhan. Disamping itu, pengamanan, penanganan, dan pengelolaan lingkungan pelabuhan harus menyediakan fasilitas pelabuhan yang memadai, pengelola pelabuhan harus membangun kesadaran akan keselamatan di pelabuhan. Pelatihan dan pendidikan kepada seluruh personil operasi dermaga dan terminal secara memadai merupakan persyaratan untuk menjamin pelabuhan yang aman.
d. Operasi peralatan penanganan barang yang aman dan efisien, manajemen bongkar muat yang professional dan pekerja pelabuhan yang terlatih, operasi pengawasan dermaga dan terminal, optimasi keselamatan kapal dan *turn around time* di pelabuhan, serta manajemen pelabuhan pelabuhan yang efektif.

2.2.6 Kualitas Pelayanan Pelabuhan

Faktor penting dalam pelayanan adalah kualitas jasa. Sebagaimana dalam standarisasi pelayaran, kualitas yang merupakan faktor terpenting dalam penunjang keamanan, kenyamanan, kebersihan, maupun fasilitas dalam meningkatkan pelayanan pelabuhan sehingga dapat meningkatkan kepuasa konsumen untuk melakukan pelayaran (Ali & Gani, 2021).

Suatu organisasi perusahaan pada bidang pelabuhan dalam memenuhi kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan indikator penentu sebagai upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik untuk memenuhi

pelayanan pelabuhan yang baik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa pelabuhan. Terdapat atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan pelabuhan (Frans, Bella, & Siahaan, 2018) yaitu:

a. Kehandalan *(Realibility)*

Kemampuan dari jasa pelabuhan untuk dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan seperti pada ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan di pelabuhan, serta sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket.

b. Berwujud *(Tangible)*

Wujud nyata yang terlihat secara fisik yaitu kondisi dari terminal pelabuhan penumpang seperti:

1. Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu pelabuhan.
2. Penampilan papan pengumuman harga tiket.
3. Ketersediaan tempat ibadah.
4. Ketersediaan kantin/kafetaria di pelabuhan.
5. Jumlah tempat duduk yang disediakan di pelabuhan.
6. Ketersedianya ruang perawatan atau klinik untuk orang sakit di pelabuhan.
7. Tersedianya CCTV pada area pelabuhan
8. Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan.
9. Ketersediaannya angkutan umum di pelabuhan
10. Kebersihan toilet di ruang tunggu pelabuhan.
11. Kondisi bangunan pelabuhan.
12. Penampilan dan kerapian petugas pelabuhan.

c. Ketanggapan *(Responsiveness)*

Keinginan petugas pelabuhan untuk membantu dan mampu memberikan pelayanan jasa yang cepat, tepat, dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan seperti kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang dialami penumpang, dan pemeriksaan tiket dipintu masuk terminal penumpang.

d. Jaminan *(Assurance)*

Staf atau karyawan dari jasa pelabuhan yang memiliki pengetahuan yang cukup, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya sehingga dapat memberikan rasa aman dari bahayan, resiko, atau keraguan dan kepastian. Seperti jaminan keamanan dan keselamatan selama berada didalam pelabuhan, dan kelengkapan alat-alat keselamatan diruang tunggu seperti alat pemadam kebakaran.

e. Empati *(Empathy)*

Kemapuan dari jasa pelabuhan untuk memberikan perhatian penuh dan khusus. Seperti kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik, keramahan dan kesopanan petugas pelabuhan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan merata kepada semua penumpang tanpa memandang status sosial.

2.2.7 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut

Standar pelayanan penumpang pada angkutan laut di terminal yang wajib disediakan dan dilaksanakan didasari oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2015.

1. Pelayanan Keselamatan
   - Informasi dan fasilitas keselamatan, dan
   - Informasi fasilitas kesehatan
2. Pelayanan Keamanan dan ketertiban
   - Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar atau penjemput
   - Naik turun penumpang dari dan ke kapal
   - Pos dan petugas keamanan
   - Informasi gangguan keamanaan
   - Peralatan dan pendukung keamanan
3. Pelayanan Kenyamanan
   - Ruang tunggu
   - Gate/koridor boarding
   - Toilet
   - Tempat ibadah

- Lampu penerangan
- Fasilitas kebersihan
- Fasilitas pengatur suhu
- Ruang pelayanan kesehatan
- Area merokok

4. Pelayanan Kehandalan/keteraturan
   - Kemudahan penumpang untuk mendapatkan tiket
   - Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
5. Pelayanan Kemudahan
   - Informasi pelayanan
   - Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal
   - Informasi gangguan perjalanan kapal
   - Informasi angkutan lanjutan
   - Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
   - Tempat parkir
   - Pelayanan bagasi penumpang
6. Pelayanan Kesetaraan
   - Fasilitas penyandang difable, dan
   - Ruang ibu menyusui.

2.3 Sintesa Pustaka

Sintesa berfungsi untuk melakukan penggabungan dari semua unsur pengetahuan atau pernyataan yang diperoleh untuk mendapatkan suatu pola baru yang lebih menyeluruh. Adapun sintesa kajian pustaka yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

Tabel 2. 1

Sintesa Pustaka

No	Sumber	Teori	Variabel Terpilih
1.	Frans, Bella, & Siahaan (2018)	kualitas pelayanan (*Service Quality*)	kualitas pelayanan (*Service Quality*)
2.	Triatmodjo (2015)	Peningkatan pelayanan pelabuhan	
3.	Abubakar,	- Standar pelayanan	

	Kenasin, Wiranto, & Barzach (2013)	minimal untuk pelayanan pemuatan kendaraan. - Standar pelayanan minimal untuk pelayanan penumpang. - Standar pelayanan minimal untuk pelayanan pengoprasian kapal.	
4.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2015.	- Keselamatan - Keamanaan dan ketertiban - Kenyamanan - Kehandalan/keteraturan - Kemudahan - Kesetaraan	

Sumber: Hasil penelitian, 2022

2.4 Tinjauan Kebijakan

Adapun tinjauan kebijakan yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

2.4.1 RTRW Kabupaten Lombok Utara Tahun 2011-2031

1. Berdasarkan RTRW Kabupaten Lombok Utara kawasan Tiga Gili dan sekitarnya ditetapkan sebagai kawasan wisata bahari dan termasuk dalam Kawasan Strategis Provinsi (KSP), dilihat dari sudut kepentingan pertumbuhan ekonomi.
2. Pelabuhan laut pemenang yang merupakan terminal khusus penumpang dengan rute Pelabuhan Bangsal-Pelabuhan di Tiga Gili.

2.4.2 Dasar Kebijakan

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011, tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010-2025.
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 37 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 57 Tahun 2020, tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 84 Tahun 2021, tentang Rencana Induk Destinasi Pariwisata Nasional (RIDPN) Lombok-Gili Tramena menjelaskan bahwa pengembangan pariwisata Lombok-Gili Tramena difokuskan pada:
   a. Pembangunan DPN Lombok-Gili Tramena
   b. Pembangunan daya tarik wisata
   c. Pemberdayaan masyarakat
   d. Pengembangan investasi
   e. Pembangunan prasarana umum
   f. Fasilitas umum
   g. Fasilitas pariwisata, serta
   h. Pembangunan aksebilitas pariwisata.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian selain mengacu pada teori-teori terdahulu yang berasal dari buku dan jurnal yang memahami konsep pelayanan pelabuahan. Adanya penelitian yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan suatu penelitian dengan memiliki tujuan, sasaran, dan pembahasan yang sama dengan yang diteliti. Berikut merupakan tabel kajian penelitian terdahulu terkait pengelolaan transportasi umum darat.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teknik Analisis	Variabel	Output/Hasil
Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. (Hidayat, Kalangi, & Togatorop, 2019).	Untuk meningkatkan kinerja pelayanan terminal penumpang yang berkaitan dengan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 119 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan Penumpang Angkutan laut.	- Deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei (non eksperimental) untuk rancangan penelitian. - Menggunakan analisis data CSI (*Customer Satisfaction Index)* untuk mengukur tingkat kepuasan responden.	- Keselamatan - Keamanan dan ketertiban - Kehandalan - Kenyamanan - Kemudahan - Kesetaraan	- Hasil yang diperoleh menggunakan nilai rata-rata *CSI* dalam pelayanan keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan yang dilakukan di pelabuhan sebesar 65,2% sehingga dapat dikatakan masih kurang memuaskan. - Hal-hal yang perlu adanya peningkatan seperti ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan, pendukung keamanan dan peralatan, pelayanan bagasi penumpang, porter berseragam dan alat timbang, ketersediaan tempat

				parker kendaraan, serta fasilitas bagi penyandang difabel.
Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang dan Fasilitas di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. (Ayuningtias & Purwaningsih, 2013)	Peningkatan kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Tanjung Emas Semarang.	Menggunakan teknik wawancara, observasi, dan *form check list* berdasarkan peraturan menteri perhubungan No. 37 Tahun 2015 mengenai satnadar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal.	- Keselamatan - Keamanan dan ketertiban - Kehandalan - Kenyamanan - Kemudahan - Kesetaraan	Pelayanan di terminal penumpang Tanjung Emas Semarang memiliki nilai 88, dapat disimpulkan termasuk pada kategori sangat baik, tetapi masih perlu adanya peningkatan dan perlu adanya pengecekan atau peninjauan baerkala.
Pengaruh Promosi Wisata Bahari dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan di Pelabuhan Muncar Banyuwangi. (Handayani & Dedi , 2017)	Untuk melihat seberapa besar pengaruh promosi wisata bahari dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke pelabuhan Muncar.	- Metode penelitian eksplanatif kuantitatif yang sifatnya penjelasan atau eksplanatif dengan cara pengumpulan data melalui pengisian kuinsioner. - Menggunakan analisis pengujian validitas dan realibilitas data, dengan pengecekan asumsi	- Promosi - Kualitas pelayanan	- Promosi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke pelabuhan Muncar. - Hasil uji nalisis korelasi dimensi bahwa dimensi empat pada variabel kualitas pelayanan memiliki korelasi

		klasik dan analisis inti yang menggunakan regresi liner sederhana dan regresi berganda.		sangat kuat terhadap dimensi kepuasan pada variabel peningkatan jumlah kunjungan. - Variabel promosi mempunyai pengaruh tidak signifinakan terhadap variabel peningkatan jumlah kunjungan, sehingga kualitas pelayanan sangat diharuskan dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan pada tempat wisata.
Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan di Pelabuhan Balikpapan. (Arianto, 2014)	Mengukur dan mengavaluasi pencapaian standar pelayanan di pelabuhan Balikpapan.	Analisis deskriptif, analisis regresi, dan analisis trend.	- Kehandalan *(Realibility)* - Berwujud *(Tangible)* - Ketanggapan *(Responsivness)* - Jaminan *(Assurance)* - Empati *(Empathy*	- Hasil analisis terhadap standar pelayanan *(level of service)* kapal, khususnya terkaut dengan sistem dan prosedur pelayanan kapal masuk, sistem dan prosedur perubahan dan pembatalan kedatangan kapal, sistem dan prosedur kapal pindah

				tambatan *(shifting)*, sistem dan prosedur perpanjangan dan pengurangan waktu tambat, serta sistem dan prosedur pelayanan kapal keluar secara berturut-turut rata-rata lama waktu pelayanan adalah sebesar 69.61menit; 15.45 menit; 83.87 menit; 51.41 menit; dan 86.24 menit, dimana semuanya dalam kategori pelayanannya mengandung makna pelayanan yang biasa saja, tidak cepat atau tidak lambat. - Upaya peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan konsekuensi perlunya penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan kapal.
Kinerja dan Pelayanan	- Untuk mengetahui	- Metode *Importance*	- Kehandalan	- Hasil analisis pelayanan

Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau. (Frans, Bella, & Siahaan, 2018).	persepsi penumpang terhadap kinerja dan pelayan pelabuhan penumpang Tenau Kupang. - Merekomendasikan perbaikan kinerja dan pelayanan operasional guna mengembangkan pelabuhan penumpang Tenau Kupang.	*Performance Analysis* (IPA) - Wawancara dengan pihak pengelola pelabuhan Tenau menggunakan metode *Strength Weakness Opportunit ies Theats* (SWOT)	*(Realibility)* - Berwujud *(Tangible)* - Ketanggapan *(Responsiveness)* - Jaminan *(Assurance)* - Empati *(Empathy)*	pelabuhan penumpang Tenau diketahui bahwa terminal penumpang yang ada belum sesuai dengan pelayanan minimum penumpang angkutan laut yang telah ditetapkan. - Diperoleh nilai indeks kepentingan dan kepuasan rata-rata pengguna jasa terhadap 42 indikator faktor pelayanan sebesar 3,01% dan 4,32%. - Terdapat 10 indikator pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian menurut persepsi penumpang. - Hasil dari matriks kuadrat SWOT dengan strategi SO (*Strengths-Opportunities*) yaitu memanfaatkan lokasi pelabuhan Tenau yang

				strategis dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Wilayah NTT.
Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Dalam Mendukung Pariwisata di Wilayah Nusa Tenggara Barat. (Yuliani & Lestari, 2014)	Menganalisis dan mengevaluasi pelayanan transportasi laut yang ada saat ini untuk menyusun rekomendasi peningkatan pelayanan transportasi laut dalam mendukung pengembangan pariwisata di Wilayah Nusa Tenggara Barat.	Menggunakan metode analisis SWOT untuk mencari alternatif strategi.	- Aspek keselamatan - Aspek aksesibilitas - Aspek keterpaduan - Aspek kecukupan - Aspek keteraturan - Aspek kelancaran - Aspek kemudahan - Aspek ketepatan waktu - Aspek kenyamanan - Aspek keterjangkauan tarif - Aspek keterlibatan - Aspek keamanan - Aspek efisiensi	- Peningkatan keselamatan penumpang dengan memperhatikan kelayakan sarana dan prasarana angkutan laut. - Peningkatan pelayanan angkutan laut dengan menambah jumlah trayek/rute angkutan laut di NTB - Memperhatikan tingkat. *availability* dan *utility* dari fasilitas pelabuhan berupa kolam pelabuhan, alur pelayaran, dermaga, fasilitas parkir, dan lain-lain.
Evaluasi Kinerja Pelabuhan Manado. (Uguy & Rumayar, 2015)	- Mengevaluasi kinerja operasional pelabuhan Manado sepanjang tahun 2014.	Metode penelitian kuantitatif yaitu dengan melakukan survei lokasi untuk memperoleh data	- Indikator *service* - Indikator *output* - Indikator *utility*	- Kinerja arus kapal pelabuhan Manado masih cukup, sedangkan kinerja arus bongkar muat barang dan

	- Menilai secara objektif sejauh mana kinerja pelabuhan Manado.	terkait kinerja operasional pelabuhan Manado. Serta menggunakan buku refrensi yaitu buku Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Departemen Perhubungan.		kinerja pemanfaatan fasilitas dan sarana penunjang pelabuhan sudah tergolong baik. - Evaluasi yang dilakukan dalam penelitian diperoleh masalah utama kuinerja pelayanan pelabuhan Manado terletak pada pendangkalan kolam pelabuhan dan keadaan dermaga yang tidak memadai, serta dermaga sementara harus segera dimanfaatkan dengan baik.
Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. (Malisan, 2017)	- Mengukur tingkat kepuasan penggunaan jasa terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat.	Menganalisis data survei menggunakan metode pengolahan data opini responden untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terminal penumpang melalui *Customer Statisfaction*	- Pelayanan keselamatan dan keamanan - Pelayanan kehandalan/keteraturan dan kenyamanan - Pelayanan kemudahan	Hasil olahan menggunakan CSI menunjukan bahwa tingkat kepuasan penumpang rendah yaitu 60,41 dan beberapa hal masil perlu diperbaiki anatara lain keteraturan dan kenyamanan maupun kehandalan serta calo tiket yang masih berkeliaran

		Indeks (CSI).	- Pelayanan kesetaraan	maupun pemisah penumpang dan non penumpang.

Sumber: **Hasil penelitian, 2022**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian akan dilakukan pada tahun 2022. Lokasi penelitian berfokus pada kawasan pelabuhan Bangsal yang digunakan oleh wisatawan menuju objek wisata Gili Tramena dengan memiliki luas 713,40 Ha. Selain sebagai tempat penyebrangan menuju objek wisata Gili Tramena yaitu sebagai tempat menyalurkan kebutuhan barang/jasa menuju kawasan Gili Tramena yang berada di Desa Pemenang Barat, Kecamatan Pemenang, Kabupaten Lombok Utara.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, kejadian, dan peristiwa yang terjadi saat ini. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memiliki karakteristik cenderung menggambarkan suatu fenomena-fenomena, mengutamakan obyektifitas, dan dilakukan secara cermat (Furchan, 2011). Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif menjelaskan mengenai fenomena dengan mengumpulkan data numerik yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematis.

Adapun metode penelitian deskriptif kuantitatif pada penelitian ini dilakukan dengan mengukur instrumen-instrumen terhadap analisis data yang digunakan secara statistik deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan serta persepsi wisatawan terhadap jasa pelabuhan Bangsal. Selain itu, digunakan untuk merekomendasikan cara peningkatan pelayanan pelabuhan Banngsal.

3.3 Sumber Data

Menurut (Gusleni, Kania, & Listantari, 2019, p. 58), menyatakan bahwa terdapat dua kebutuhan data dalam penelitian yaitu data sekunder dan primer. Adapun dua kebutuhan data yang dimaksud yaitu:

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang dapat diperoleh langsung di lapangan melalui pengamatan. Pengumpulan data primer yang dilakukan pada penelitian ini melalui kegiatan survei lapangan di pelabuhan Bangsal,

dengan menyebarkan kuisioner, dokumentasi, dan pengamatan/observasi secara langsung terkait pelayanan pelabuhan Bangsal.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data berbentuk informasi yang dapat diperoleh dari studi literatur, sumber-sumber atau instansi terkait serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan kajian yang digunakan. Dengan tujuan untuk mememperoleh data-data kepustakaan yang berkaitan dengan permasalah yang diteliti. Pada tahap ini adapun data sekunder yang dibutuhkan berupa jumlah penumpang pelabuhan Bangsal dan jumlah wisatawan Gili Tramena melaui pelabuhan Bangsal.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan rangkaian alat atau instrumen dari proses pengumpulan data yang dapat dijadikan sebagai dasar dari suatu penelitian seperti observasi dan wawancara (Herdayati & Syahrial, 2019). Adapun dalam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, kuisioner.

3.4.1 Kuisioner

Kuisioner atau angket merupakan salah satu dari teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden. Penyebaran kuisioner yang dilakukan pada penelitian ini yaitu peneliti dengan secara langsung memasuki wilayah penelitian, berhadapan dengan responden dan meminta responden yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan yaitu wisatawan yang mengunjungi pelabuhan Bangsal (Silalahi, 2018). Penyebaran kuinsioner dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh persepsi wisatawan sebagai pengguna dari jasa pelabuhan Bangsal.

3.4.2 Observasi

Metode observasi atau pengamatan langsung sebagai salah satu metode dalam pengumpulan data penelitian kuantitatif. Manfaat dari metode observasi yaitu untuk mengumpulkan berbagai data dari perilaku atau interaksi sosial. Metode observasi terdiri dari 5 macam yaitu observasi partisipasi, non partisipasi, tersembunyi, langsung, dan observasi naturalistik (Rachmawati, 2017, p. 17). Dalam penelitian yang dilakukan,

peneliti menggunakan metode observasi partisipasi yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi fisik dan ketersediaan fasilitas yang ada di pelabuhan Bangsal.

3.5 Populai dan Sempel

Berikut merupakan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

3.5.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) populasi merupakan wilayah generalisasi yang ingin diteliti oleh peneliti, terdiri atas subyek obyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penentuan populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang akan menuju kawasan pariwisata Gili Tramena dari pelabuhan Bangsal. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini yaitu jumlah rata-rata pengunjung wisatawan Gili Tramena dalam kurun waktu 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2021. Sehingga jumlah populasi pengunjung wisatawan Gili Tramena adalah 423.249,6 jiwa.

Tabel 3. 1

Jumlah Kunjungan Wisatawan Per-tahun Gili Tramena

Tahun	Jumlah Wisatawan (Jiwa)	
	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara
2017	101.804	700.161
2018	479.944	82.461
2019	565.782	45.995
2020	104.788	12.844
2021	13.093	9.376
Jumlah	1.265.411	850.837

Sumber: Dinas Pariwsata Kab. Lombok Utara, 2021

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika penelitian melakukan suatu penelitian pada populasi yang sangat besar sedangkan peneliti memiliki keterbatasan akan

biaya, maka peneliti dapat menggunakan metode sampling sebagai perwakilan bagi seluruh sampling yang ada.

Dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak, dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan untuk dapat dijadikan sebagai sampel, dengan target yaitu secara *incidental* yakni siapa saja anggota populasi yang secara incidental atau kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel sesuai dengan kriteria sampel (Sugiyono, 2017). Adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada kriteria-kriteria responden sebagai berikut:

1. Wisatawan yang melakukan perjalanan wisata atau wisatawan yang telah berkunjung ke objek wisata Gili Tramena melalui pelabuhan Bangsal.
2. Responden yang berumur 15-65 tahun, usia tersebut merupakan usia produktif seseorang yang sering melakukan perjalanan wisata.

Sehingga untuk menentukan sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *slovin* untuk menghitung ukuran sampel minimal yang dibutuhkan. Adapun penentuan sampel yang akan diambil menggunakan rumus *slovin* yaitu:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan 0,1

Terdapat ketentuan yang digunakan dalam rumus *Slovin* yaitu nilai e = 10% (0,1) untuk populasi yang memiliki jumlah besar. Sedangkan nilai e = 20% (0,2) untuk populasi yang memiliki jumlah kecil.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{423.249,6}{1 + 423.249,6\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{423.249,6}{4.233,496}$$

$n = 99,976$ dibulatkan menjadi 100 sampel

Jadi, dari hasil perhitungan diatas jumlah sampel yang digunakan menggunakan perhitungan rumus *slovin* yaitu 100 sampel dengan batas toleransi kesalahan 0,1. Oleh karna itu, 100 sampel yang akan disebar dan diperoleh dalam bentuk kuisioner pada wisatawan di pelabuhan Bangsal sudah dapat mewakili dan menggambarkan keseluruhan dari populasi wisatawan.

3.6 Teknik Analisis

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis skala likert serta uji validitas dan realibilitas:

3.6.1 Skala Likert

Kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisioner terbuka dan langsung, di mana responden memilih jawaban yang tersedia untuk mendapatkan informasi dan kuisioner diberikan secara langsung kepada responden. Data diperoleh melalui kuisioner tersebut kemudian diangkakan *(scoring)* dengan diberi bobot kepada masing-masing alternative jawaban dari pernyataan yang terdapat pada angket. Dari hasil angket yang diperoleh tahap selanjutnya yaitu pengolahan data dengan menggunakan skala likert. (Ruslan, 2017) skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan dan ketidak setujuan.

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang objektif dan jelas mengenai persepsi wisatawan terhadap pelayanan pelabuhan Bangsal. Terdapat 5 (lima) peringkat akala *likert* yang digunakan, kelima peringkat tersebut disesuaikan dengan kuisioner. Adapun skor yang digunakan untuk tiap-tiap instrumen yaitu:

Tabel 3. 2

Skor Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4

3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

Sumber: Ruslan, 2017

Adapun presentase penggolongan penilaian dan pengukuran skor yaitu:

a. Cara menghitung skor

- Skor : Frekuensi x Bobot Nilai
- Jumlah Skor : Jumlah Skor penilaian 1-5

b. Cara menghitung persentase skor penilaian

- Skor tertinggi atau skor ideal (Y) = Skor tertinggi x 100
  = 5 x 100
  = 500
- Skor terendah (X) = Skor terendah x 100
  = 1 x 100
  = 100

Sehingga rumus untuk menghitung persentase dalam penggolongan skor penilaian yaitu menggunakan rumus index %:

- Jumlah skor / Y x 100 ⟶ Jumlah skor / 500 x 100

Adapun persentase perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- Tidak Baik (TB) : 0% - 20%
- Kurang Baik (KB) : 21% - 40%
- Cukup Baik (CB) : 41% - 60%
- Baik (B) : 61% - 80%
- Sangat Baik (SB) : 81% - 100%

3.6.2 Uji Validitas dan Reabilitas

Berikut merupakan teknik yang digunakan dalam uji validitas dan reabilitas pada penelitian, yaitu:

3.6.2.1 Uji Validitasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006) dalam (Gurito & Prabowo, 2016), uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan sejauh mana tingkat kevalidasan atau kesahian pada suatu tes atau instrument. Dalam penelitian uji validitas digunakan untuk membandingkan r hitung dengan r tabel yaitu:

1. Instrumen dinyatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka item pertanyaan dinyatakan valid.
2. Akan tetapi, apabila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Jika dalam pengujian dilakukan secara manual adapun rumus uji validasi instrumen kuisioner dengan menggunkan rumus korelasi *product momen* yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2 n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

N = Jumlah subyek

X = Skor suatu butir/item

Y = Skor total

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Relibilitas digunakan untuk mengetahui sejauhmana data dapat memberikan hasil yang tidak berbeda apabila dilakukannya pengukuran kembali terhadap subyek yang sama (Gurito & Prabowo, 2016). Adapun dalam pengambilan keputusan uji relibilitas pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *internal consistenxy* (Kurniawan A. , 2011), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach Alpa > 0,60 maka kuisioner atau angket yang diuji dinyatakan konsisten atau reliabel.
- Jika nilai Cronbach Alpa < 0,60 maka kuisioner atau angkat yang diuji dinyatakan tidak reliable.

Adapun rumus yang digunakan apabila pengujian dilakukan secara manual yaitu:

$$r_i = \frac{k}{(k-1}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$$

Dimana:

Ri = Reabilitas instrumen

K = Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal

S2t = Varian total atau deviasi standar

S2i = jumlah varian butir/item

3.7 Variabel Penelitian

Langkah selanjut setelah ditemukannya beberapa indikator pada kajian pustaka yaitu menentukan variable penelitian. Tujuan dari variable penelitian itu sendiri adalah untuk menjawab sasaran penelitian yang berdasarkan keadaanya atau kondisi dari tempat penelitian dilakukan. Berikut merupakan variabel penelitian yang digunakan:

Tabel 3. 3

Variabel Penelitian

Tujuan	Variabel	Sub Variable	Sub-sub Variabel
Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan.	Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (Frans, Bella, & Siahaan, 2018)	- Kehandalan *(Realibility)*	- Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal - Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan di pelabuhan - Sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket
		- Berwujud *(Realibility)*	- Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan - Ketersediaan angkutan umum di pelabuhan - Kebersihan toilet di ruang tunggu pelabuhan - Kondisi bangunan pelabuhan - Penampilan dan kerapian petugas pelabuhan - Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu pelabuhan - Penampilan papan pengumuman harga tiket - Ketersediaan tempat ibadah di pelabuhan - Ketersediaan kantin/kafetaria di pelabuhan

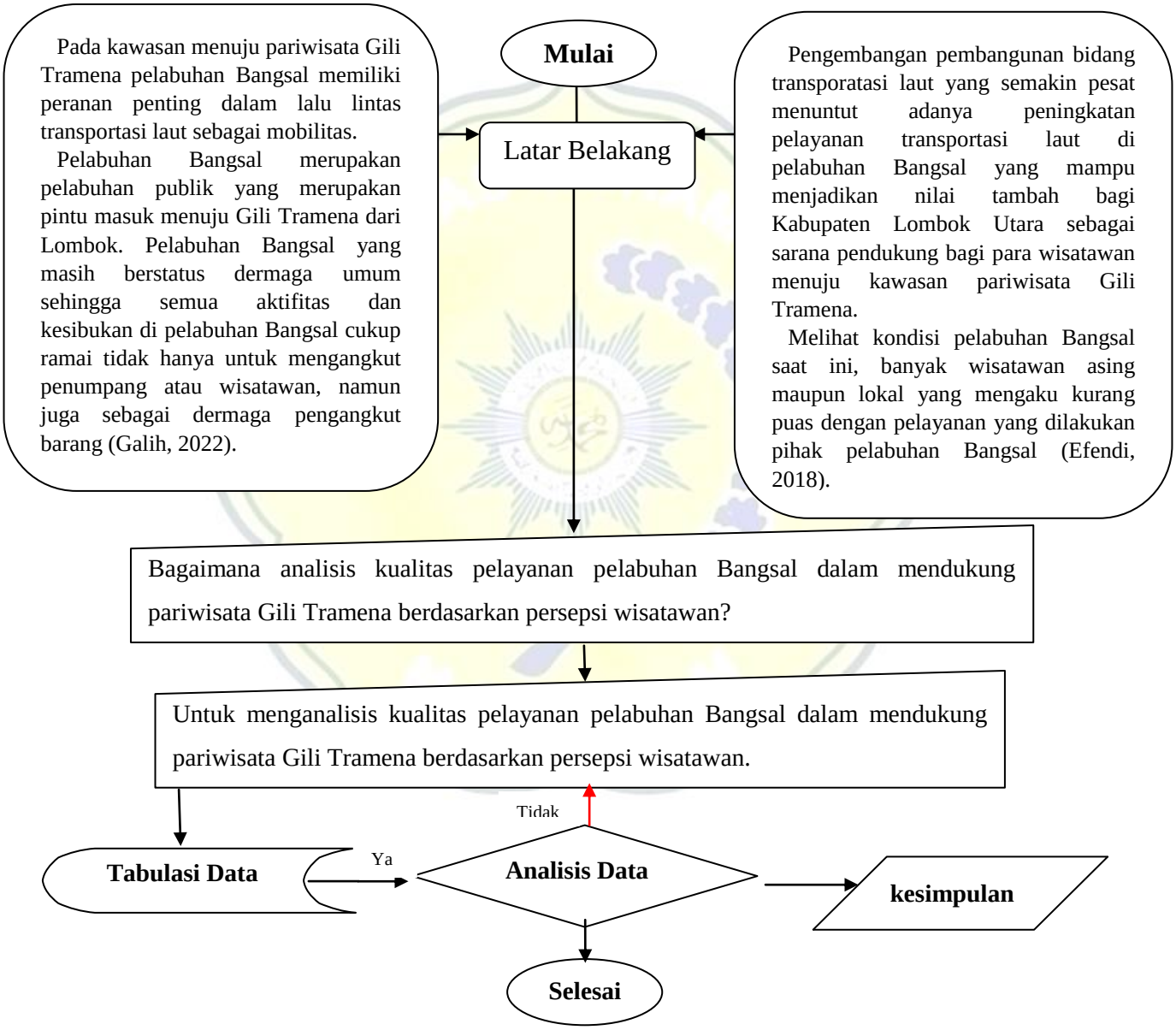
			- Jumlah tempat duduk yang disediakan di pelabuhan - ketersediaan ruang perawatan atau klinik untuk orang sakit di pelabuhan - Tersedianya CCTV pada area pelabuhan
		- Ketanggapan *(Responsiveness)*	- Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang dialami penumpang - Pemeriksaan tiket dipintu masuk pelabuhan
		- Jaminan *(Assurance)*	- Jaminan keamanan dan kenyamanan selama berada didalam pelabuhan - Kelengkapan alat-alat keselamatan diruang tunggu, seperti alat pemadam kebakaran
		- Empati *(Empathy)*	- Kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik antara petugas pelabuhan dengan penumpang - Keramahan dan Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang - Pelayanan yang diberikan

			merata kepada semua penumpang tanpa memandang status sosial

Sumber: Hasil penelitian, 2022

3.8 Alur Penelitian

Adapun alur penelitian yang dilakukan pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1

Bagan Alur Penelitian

Sumber: Desain Penelitian, 2022

Berikut merupakan gambar flowchart dari alur penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

Gambar:	**Keterangan:**
	Pengoprasian menggunakan computer
	Menyatakan awal atau akhir kalimat
	Memasukan data secara manual
	Input berasal dari disk
	Kondisi menghasilkan dua kemungkinan
	Input atau output tergantung jenis peralatan
	Berjalan proses
	Tidak berjalan proses

Gambar 3. 2

Flowchart Alur Penelitian

3.9 Desain Survei

Tabel 3. 4

Desain Survei

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Indikator/Sub-sub Variabel	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Analisis yang digunakan	Output
Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan.	*Service Quality* (kualitas pelayanan).	• Kehandalan (Realibility)	- Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal - Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan di pelabuhan - Sistem pelayanan pembayaran tiket di loket	Responden	- Kusioner - Observasi	Deskriptif kuantitatif	Kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal
		• Berwujud (Tangible)	- Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan - Ketersediaan	Responden	- Kusioner - Observasi	Deskriptif kuantitatif	

			angkutan umum di pelabuhan - Kebersihan toilet di ruang tunggu pelabuhan - Kondisi bangunan pelabuhan - Penampilan dan kerapian petugas pelabuhan. - Kebersihan dan kenyamanan pelabuhan di ruang tunggu pelabuhan. - Penampilan papan pengumuman harga tiket. - Ketersediaan tempat ibadah. - Ketersediaan				

			kantin/kafetaria di pelabuhan. - Jumlah tempat duduk yang disediakan di pelabuhan - ketersediaan ruang perawatan atau klinik untuk orang sakit di pelabuhan. - Tersedianya CCTV pada area pelabuhan.				
		• Ketanggapan (Responsiveness)	- Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang dialami penumpang - Pemeriksaan tiket penumpang dipintu	Responden	- Kusioner - Observasi	Deskriptif kuantitatif	

			masuk pelabuhan				
		• Jaminan (Assurance)	- Jaminan keamanan dan kenyamanan selama berada didalam pelabuhan - Kelengkapan alat-alat keselamatan diruang tunggu, seperti alat pemadam kebakaran	Responden	- Kusioner - Observasi	Deskriptif kuantitatif	
		- Empati *(Empathy)*	- Kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik antara petugas pelabuhan dengan penumpang - Keramahan dan kesopanan petugas pelabuhan dalam memberikan	Responden	- Kusioner - Observasi	Deskriptif kuantitatif	

			pelayanan kepada penumpang - Pelayanan yang diberikan merata kepada semua penumpang tanpa memandang status sosial.				

Sumber: Sintesa Pustaka, 2022