

**SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KAPAL LAUT  
(STUDI KASUS PELAYARAN PELABUHAN KAYANGAN, LOMBOK  
TIMUR - PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT)**

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



Disusun Oleh :

**M. YANI AQRIANSYAH**

**41511A0031**

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

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KAPAL LAUT  
(STUDI KASUS PELAYARAN PELABUHAN KAYANGAN, LOMBOK  
TIMUR - PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT)**


Disusun Oleh:

Nama : M. Yani Aqriansyah

Nim : 41511A0031


Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing:

1. Pembimbing Utama

  
Ir. Isfanar, ST., MT  
NIDN. 0830086701

Tanggal: .....

2. Pembimbing Pendamping

  
Titik Wahyuningsih, ST., MT  
NIDN. 0819097401

Tanggal: .....

Mengetahui:


Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Rekayasa Sipil

Universitas Muhammadiyah Mataram

Universitas Muhammadiyah Mataram

  
Ir. Isfanar, ST., MT  
NIDN. 0830086701

  
Titik Wahyuningsih, ST., MT  
NIDN. 0819097401

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**  
**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KAPAL LAUT**  
**(STUDI KASUS PELAYARAN PELABUHAN KAYANGAN, LOMBOK**  
**TIMUR - PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT)**

Disusun Oleh:

Nama : M. Yani Aqriansyah

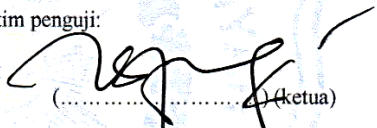
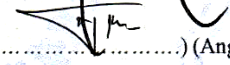
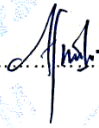
Nim : 41511A0031

Telah di pertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal: 30 Januari 2020

Dan di nyatakan telah memenuhi syarat

Susunan tim penguji:

1. Ir. Isfanari, ST., MT.  (.....) (ketua)
2. Titik Wahyuningsih, ST., MT.  (.....) (Anggota 1)
3. Agustini Ernawati, ST., M.tech.  (.....) (Anggota 2)

Mengetahui:


Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Rekayasa Sipil

Universitas Muhammadiyah Mataram

Universitas Muhammadiyah Mataram

  
Ir. Isfanari, ST., MT  
NIDN. 0830086701

  
Titik Wahyuningsih, ST., MT  
NIDN. 0819097401

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir / skripsi dengan judul:

**“ANALISA KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KAPAL LAUT**

**(STUDI KASUS PELAYARAN PELABUHAN KAYANGAN, LOMBOK TIMUR - PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT)”**

Benar benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide data hasil penelitian maupun kutipan, baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan ataupun ide orang lain di nyatakan secara tertulis dalam tugas akhir / skripsi ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa tugas akhir/ skripsi ini merupakan hasil plagiasi. Maka ijazah yang saya peroleh di nyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada rektor universitas muhammadiyah mataram.

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

Mataram, Februari 2020

Penulis,



M. YANI AQRIANSYAH

41511A0031



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

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

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : M. YANI AGRANSYAH  
NIM : 4151140031  
Tempat/Tgl Lahir : Jombang 05 Agustus 1990  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 082339621529 / yaminariansyah@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

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

Analisa Kepuasan Pelayanan anggotan kapal laut (studi kasus)  
Pelayaran Pelabuhan Kayangan, Lombok Timur - Pelabuhan Poto  
fano - Sumbawa Barat -

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

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

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 19/02/2020

Penulis



Yani Agransyah  
NIM. 4151140031

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

## MOTTO

*Satu satunya batasan untuk meraih mimpi adalah keragu raguan kita akan hari ini. Marilah kita maju dengan keyakinan yang aktif dan kuat*

*Layaknya bergulat dengan seekor gorila.anda tidak akan berhenti ketika anda lelah, namun anda berhenti ketika gorila tersebut lelah.*

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (asy-syarh 5)*

*Bahwa hidup harus menerima penerimaan yang baik. Bahwa hidup harus mengerti pengertian yang benar,bahwa hidup harus memahami ,pemahaman yang tulus.*

*Hari esok harus lebih baik dari hari ini.*

*Karena yang tersulit dalam hidup bukanlah memilih, tapi bertahan pada pilihan*

**>Yani muhammad<**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

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

1. Isfanari, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing I.
2. Titik Wahyuningsih, ST., MT, selaku ketua Program Studi Fakultas Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing II
3. Kepada orang tua tercinta ayahanda Zakaria dan ibunda Amnah yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terimakasih banyak untuk kakak ku tercinta, kakanda Suhana, Suharti dan, Suharni yang selalu memberi nasihat dan support dalam berproses.
4. Segenap dosen dan staff akademik yang selalu membantu memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini
5. Kepada pihak ASDP Nusa Tenggara Barat dan Dinas Perhubungan Nusa Tenggara Barat yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data
6. Kakanda Anwar Efendi seorang abang sekaligus dosen yang selalu memberikan gagasannya dan dorongan luar biasa kepada saya dari awal skripsi sampe ujian.
7. Guru guruku ibu Arti Rabiatul Adawiah, dan saudarinya yang selalu memberikan dorongan untuk segera wisuda.
8. Pelatih taekwondo ku sabuem nim Saeful Ishak dan istrinya ibu Sri Kurniati salah satu pengingat terbaik, yang selalu mengingatkan setiap minggu, memberi arahan dan dorongan terkait skripsi.

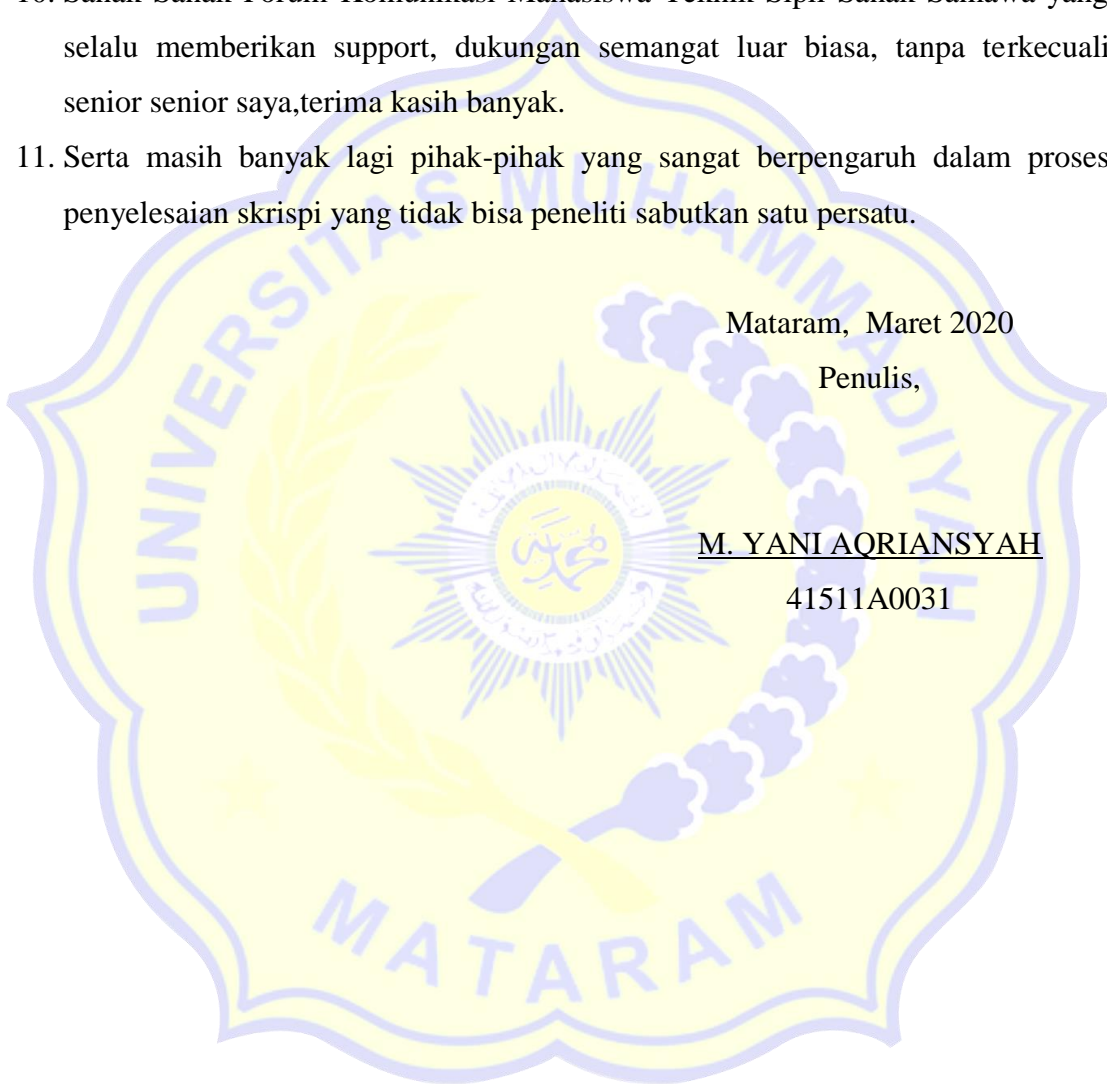
9. Rekan-rekan mahasiswa keluarga besar teknik sipil khususnya angkatan 2015 dan untuk semua angkatan terimakasih kawan-kawan dan sahabat atas motivasi, bantuan dan dukunganya dengan semangat juang yang tak berputus asa selama masa perkuliahan
10. Sanak Sanak Forum Komunikasi Mahasiswa Teknik Sipil Sanak Samawa yang selalu memberikan support, dukungan semangat luar biasa, tanpa terkecuali senior senior saya, terima kasih banyak.
11. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Mataram, Maret 2020

Penulis,

M. YANI AQRIANSYAH

41511A0031





## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat 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 ANGKUTAN KAPAL LAUT,(STUDI KASUS PELAYARAN PELABUHAN KAYANGAN ,LOMBOK TIMUR - PELABUHAN POTO TANO,SUMBAWA BARAT)”**

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. Isfanari, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing I penulis.
3. Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil, serta selaku Dosen pembimbing II.
4. 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 maret 2020

M. Yani Aqriansyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Transportasi.....	7
2.2. Transportasi Angkutan laut .....	8
2.3. Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut.....	9
2.3.1. Pelabuhan .....	9
2.3.2. Dermaga .....	13
2.3.3. Kapal .....	15

2.3.4. Kapal ferry.....	16
2.4. Kualitas Pelayanan .....	17
2.5. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut .....	19
2.6. Standar Pelayanan Angkutan Laut .....	20
2.7. Kuesioner .....	24
2.8. Pengumpulan Sampel .....	25
2.9. Uji Validitas .....	25
2.10. Uji Reliabilitas .....	27
2.11. Metode Checklist.....	28
2.12. Analisis Random Purposive Sampling .....	28
2.13. Analisis Metode Importance Perforance Analysis (Ipa) .....	29
2.14. Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki).....	30

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Umum.....	31
3.2. Lokasi Penelitian .....	31
3.3. Survey .....	32
3.4. Pengambilan Data .....	33
3.5. Analisa Data .....	33
3.6. Tahapan Penelitian .....	34

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

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
4.2. Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Berdasarkan Persepsi Pengguna .	37
4.2.1. Data Karakteristik Responden .....	37
4.2.2. Uji Validitas .....	43
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	44
4.2.4. Analisis Dan Pembahasan Jawaban Responden.....	46

4.2.5. Importance And Performance Analysis (IPA) .....	60
4.2.6. Diagram Kartesius .....	64
4.3. Metode Ceklis .....	70
4.3.1 Layanan Keselamatan .....	70
4.3.2. Layanan Keamanan Dan Ketertiban .....	72
4.3.3. Layanan Kenyamanan .....	72
4.3.4. Layanan Kemudahan/Ketejangkauan .....	72
4.3.5. Layanan Kesetaraan .....	73
4.3.6. Diagram Keseluruhan Hasil Cecklis .....	73

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran.....	75

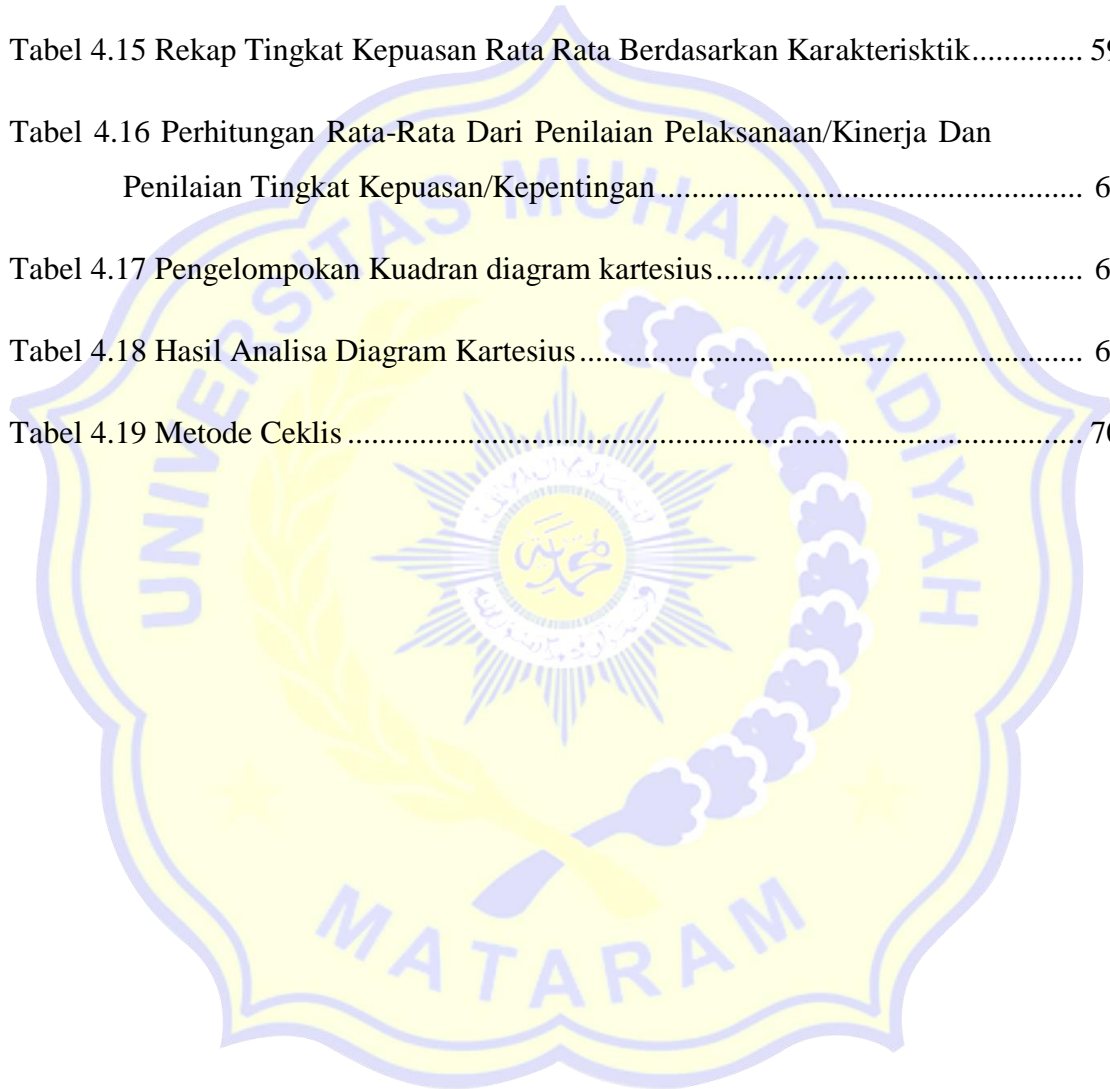
## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut .....	21
Tabel.4.1 Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin Jumlah Responden .....	37
Tabel 4.2. Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Usia Tabel Prosentase .....	38
Tabel 4.3. Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Pendidikan .....	39
Tabel 4.4. Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Pekerjaan .....	40
Tabel 4.5 Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Penggunaan Jasa Transportasi Laut .....	41
Tabel 4.6 Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Pendapatan/Bulan .....	42
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Butir Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja .....	45
Tabel 4.9. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.10. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.11. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
Tabel 4.12 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	53

Tabel 4.13. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa.....	55
Tabel 4.14. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan/Bulan.....	57
Tabel 4.15 Rekap Tingkat Kepuasan Rata Rata Berdasarkan Karakteristik.....	59
Tabel 4.16 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan.....	61
Tabel 4.17 Pengelompokan Kuadran diagram kartesius.....	66
Tabel 4.18 Hasil Analisa Diagram Kartesius.....	67
Tabel 4.19 Metode Ceklis.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis Quay/Wharf.....	14
Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis Jetty/Pier.....	14
Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis Dolphin/Trestle.....	14
Gambar 2.4 Dimensi Kapal.....	16
Gambar 3.1. Lokasi Penelitian.....	32
Gambar 3.1. Bagan Ilir Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Tampak Atas Jalur Pelayaran Kayangan-Poto Tano.....	35
Gambar 4.2 Tampak Atas Pelabuhan Kayangan,Lombok Timur.....	36
Gambar 4.3 Tampak Atas Pelabuhan Poto Tano,Sumbawa Barat.....	36
Gambar 4.4. Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.5 Prosentase Responden Survey Menurut Usia.....	38
Gambar 4.6. Prosentase Responden Survey Pendidikan .....	39
Gambar 4.7. Prosentase Responden Survey Pekerjaan.....	40
Gambar 4.8. Prosentase Responden Survey Jumlah Kunjungan.....	41
Gambar 4.9. Prosentase Responden Survey Jumlah Pendapatan.....	42
Gambar 4.10. Diagram Jawaban Responden Berdasarakan Jenis Kelamin .....	48
Gambar 4.11. Diagram Jawaban Responden Berdasarakan Usia Responden.....	50
Gambar 4.12. Diagram Jawaban Responden Berdasarakan Pendidikan .....	52
Gambar 4.13. Diagram Jawaban Responden Berdasarakan Pekerjaan.....	54
Gambar 4.14. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	56
Gambar 4.15. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Gambar 4.16 Hubungan Rarakteristik Responden Dengan Kepuasan.....	59
Gambar 4.17 Diagram Kartesius Importance And Performance Analysis (IPA) .....	65
Gambar 4.18. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	71
Gambar 4.19. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	71
Gambar 4.20. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	72

Gambar 4.21. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....73  
Gambar 4.22. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....72  
Gambar 4.23. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....74





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Penunjukan Dosen Pembimbing

Lampiran II Surat-Surat Penelitian

Lampiran III Gambar Situasi Terminal

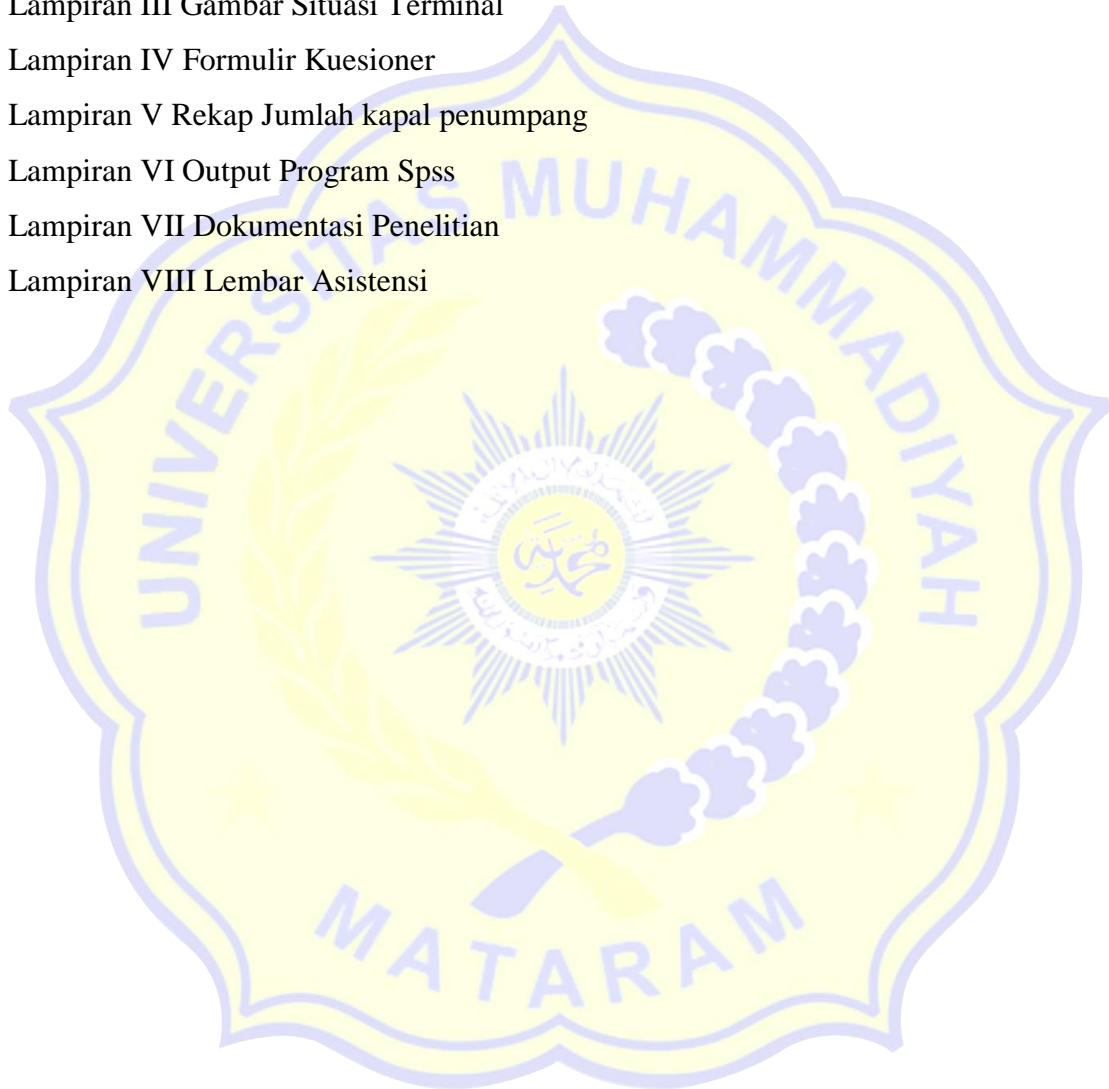
Lampiran IV Formulir Kuesioner

Lampiran V Rekap Jumlah kapal penumpang

Lampiran VI Output Program Spss

Lampiran VII Dokumentasi Penelitian

Lampiran VIII Lembar Asistensi



## ABSTRAK

Penyeberangan Kayangan-Tano memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan di Nusa Tenggara Barat. Pelabuhan penyeberangan Kayangan merupakan salah satu pintu gerbang dalam pertukaran komoditas dan tempat penyeberangan antara Kayangan (Pulau Lombok) dan Pototano (Pulau Sumbawa). Pelabuhan ini dikelola oleh PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) di bawah pengawasan pemerintah setempat yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Lombok Timur Nusa Tenggara Barat, yang merencanakan angkutan penyeberangan ferry yang berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin pada pihak pengguna jasa. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu di tata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk mewujudkan keterpaduan pelayanan yang lancar, aman, nyaman, dan tertib diperlukan sebuah dukungan aksesibilitas dan utilitas yang baik secara internal kapal.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan survey pergerakan, survey kuisisioner, survey fasilitas pelayanan. Pengumpulan data dilakukan pada 29 november -13 desember 2019. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu, menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan metode *Importance Performance Anality* (IPA), dan menganalisis pelayanan dengan metode *checklist* berdasarkan PM 39 Tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan 5 (lima) dimensi di anggap cukup memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,66 dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola bisa memenuhi harapan penumpang/pelanggan, dan pelayanan penyelenggara terminal mandalika 70% sudah memenuhi kriteria berdasarkan PM No.39 tahun 2015.

**Kata kunci : Analisa, Tingkat Pelayanan, Standar Pelayanan, Importance Performance Analysis, Checklist**

## **ABSTRACT**

*Kayangan-Tano crossing has an important and strategic role in development in West Nusa Tenggara. The Kayangan crossing port is one of the gateways in the exchange of commodities and the crossing between Kayangan (Lombok Island) and Pototano (Sumbawa Island). This port is managed by PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) under the supervision of the local government, namely the East Lombok Regency Transportation Agency, West Nusa Tenggara. PT ASDP plans ferry crossings and seeks to provide the best possible service to service users. Therefore, the planning and development of ferry transportation needs to be arranged in an integrated system. To realize smooth, safe, comfortable, and orderly service integration, it is necessary to support accessibility and good utility internally.*

*The research data was collected through a movement survey, a questionnaire survey, and a survey of service facilities. Data collection was carried out on 29 November - 13 December 2019. Data processing was carried out by analyzing the level of satisfaction of service users using the Importance Performance Analysis (IPA) method, and by analyzing services using the checklist method based on PM 39 of 2015.*

*The results showed that the level of service user satisfaction based on five dimensions was considered satisfactory with a satisfaction level score of 3.66. The level of service quality performance provided by the management can meet the expectations of passengers / customers. The service provider of the port terminal 70% has met the criteria based on PM No. 39 of 2015.*

**Keywords:** *Analysis, Service Level, Service Standards, Importance Performance Analysis, Checklist.*

## **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 Lombok dan Sumbawa. Yang mana transportasi ini menghubungkan Pulau Lombok dan Pulau Sumbawa yang berpenduduk dengan jumlah besar dan sangat di butuhkan moda transportasi laut dalam jumlah yang besar. salah satu jenis transportasi laut yang marak di gunakan masyarakat adalah kapal laut.

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

Berdasarkan data dari dinas perhubungan Nusa Tenggara Barat ,Alur pelayaran setiap hari di pelabuhan kayangan-poto tano yaitu:

1. Waktu pelayanan sebelum kapal berangkat dan waktu bongkar muat kapal adalah 40 menit
2. Waktu pelayaran dari pelabuhan kayangan menuju pelabuhan tano membutuhkan waktu 120 menit

3. Jumlah kapal yang di operasikan dalam satu hari yaitu 8 unit kapal
4. Kendaraan yang sudah masuk wilayah pelabuhan dan membeli tiket ,harus segera di muat ke kapal sesuai jam pelayanannya .

Penyeberangan Kayangan-Tano memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan di NTB. Pelabuhan penyeberangan Kayangan merupakan salah satu pintu gerbang dalam pertukaran komoditas dan tempat penyeberangan antara Kayangan (Pulau Lombok) dan Pototano (Pulau Sumbawa). Pelabuhan ini dikelola oleh PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) di bawah pengawasan pemerintah setempat yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Lombok Timur NTB, yang merencanakan angkutan penyeberangan ferry yang berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin pada pihak pengguna jasa. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu di tata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk mewujudkan keterpaduan pelayanan yang lancar, aman, nyaman, dan tertib diperlukan sebuah dukungan aksesibilitas dan utilitas yang baik secara internal kapal.

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

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

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

6. Loket tiket.
7. Gudang
8. mushalla

Pada lintasan Kayangan-Pototano, dari tahun 2014 sampai tahun 2018 terjadi pertumbuhan penumpang yaitu dari 1184943 orang menjadi 1566214 orang atau mengalami kenaikan. Untuk kendaraan roda dua juga terjadi pertumbuhan yaitu dari 96299 unit menjadi 255548 unit atau naik sedangkan kendaraan roda empat juga mengalami pertumbuhan yaitu dari 154045 unit menjadi 217534 unit atau mengalami kenaikan. Sedangkan untuk trip/kapal juga mengalami pertumbuhan yaitu dari 19507 menjadi 21182.

Untuk mengantisipasi kenaikan muatan yang akan datang, dari pihak PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) ingin mengadakan penambahan kapal ferry pada lintas Kayangan-Pototano. Jalur penyeberangan Kayangan-Pototano melayani kapal-kapal ferry yang mengangkut penumpang, kendaraan, dan barang. Ferry yang dioperasikan di pelabuhan Kayangan adalah jenis ferry yang mengangkut barang dan penumpang sekaligus mengangkut kendaraan. Total kapal yang beroperasi pada lintasan Kayangan-Pototano berjumlah 24 unit.

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

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

e) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

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

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

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

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

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

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yaitu :

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

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

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

### **1.4. Batasan Masalah**

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

1. Kondisi operasional dari kapal laut yang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan konsumen/ pengguna jasa kapal laut tujuan Lombok-Sumbawa maupun Sumbawa- Lombok.
2. Analisa data menggunakan metode importance performance analysis (IPA) untuk pengambilan sampel.
3. Data pendukung menggunakan data yang di peroleh dari kementerian perhubungan Nusa Tenggara Barat dan kantor ASDP Nusa Tenggara Barat.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi beberapa kalangan yaitu

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah dan pengalaman di lapangan terutama dalam ilmu transportasi laut.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola pelabuhan dan kapal di nusa tenggara barat terutama di pelabuhan kayangan di Lombok timur dan pelabuhan poto tano di Sumbawa barat.



3. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang berguna sebagai pengetahuan umum dalam melakukan perjalanan laut.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Transportasi**

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

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

navigasional seperti jalur laut dan udara. Sistem transportasi dapat dianalisis pada keberadaannya, mobilitas dan efisiensinya dalam pengertian :

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

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

## **2.2. Transportasi Angkutan laut**

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

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

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

### **2.3. Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut**

#### **2.3.1. 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 ke daerah tujuan atau pengapalan.

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

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

1. *Interface*, pelabuhan menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa untuk perpindahan dari kapal ke angkutan darat dan sebaliknya, dan atau perpindahan dari kapal ke kapal lainnya.
2. *Link*, pelabuhan sebagai salah satu mata rantai dalam proses transportasi mulai dari asal sampai tujuan. Dalam fungsinya sebagai *link* tersebut pelabuhan sering dipandang sebagai mata rantai yang lemah.
3. *Gateway*, pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang dari suatu Negara atau daerah. Konsep ini dilatar belakangi oleh pendekatan aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap kapal jika menyinggahi pelabuhan terutama kapal-kapal asing.
4. *Industry entity*, dengan berkembangnya perdagangan, pelayaran dan teknologi penanganan barang maka berkembang pula pengguna jasa pelabuhan, sehingga fungsi pelabuhan tidak hanya sekedar *gateway* yang bersifat statis tetapi *industry entity* yang bersifat dinamis. Dikatakan demikian karena pelabuhan dapat memiliki bagian *industry state/zona* lengkap dengan jaringan dan jasa transportasinya. Dalam fungsi ini pelabuhan dapat mendorong pertumbuhan perdagangan, transportasi, pelayaran dan industri sendiri.

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

1. Berdasarkan penyelenggaraannya.
  - a. Pelabuhan umum

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

badan usaha milik negara yang diberi wewenang mengelola pelabuhan umum diusahakan. Di Indonesia terdapat empat badan usaha milik negara yang menjadi penyelenggara yaitu: PT. Persero Pelabuhan Indonesia I berkedudukan di Medan, PT. Persero Indonesia II berkedudukan di Jakarta, PT. Persero Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya, dan PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di Makassar.

b. Pelabuhan khusus

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

2. Berdasarkan pengusahaannya

a. Pelabuhan yang diusahakan

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

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

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

### 3. Berdasarkan Fungsinya Dalam Perdagangan Nasional Dan Internasional.

#### a. Pelabuhan laut

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

#### b. Pelabuhan pantai

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

### 4. Berdasarkan Penggunaannya.

#### a. Pelabuhan ikan

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

#### b. Pelabuhan minyak

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

#### c. Pelabuhan barang

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

#### d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak banyak berbeda dengan pelabuhan barang. Pada pelabuhan barang di belakang dermaga terdapat gudang, penumpang dan

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

e. Pelabuhan campuran

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

f. Pelabuhan militer

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

### 2.3.2. Dermaga

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

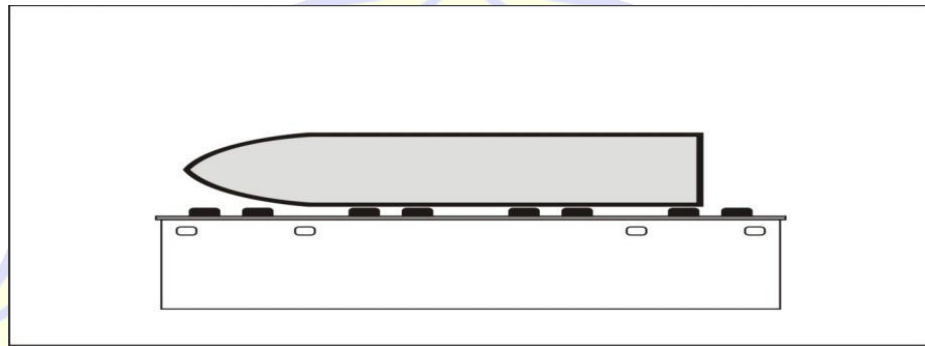
Amiron (2009), diperairan yang dangkal kedalaman yang agak cukup jauh dari darat pelabuhan *jetty* akan lebih ekonomis karena tidak diperlukan pengerukan



yang besar. Sedang dilokasi dimana kemiringan dasar cukup curam, pembuatan *pier* dengan melakukan pemancangan tiang perairan yang dalam menjadi tidak praktis dan sangat mahal. Dalam hal ini pembuatan *wharf* adalah lebih tepat.

1. *Quay/wharf*

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



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.

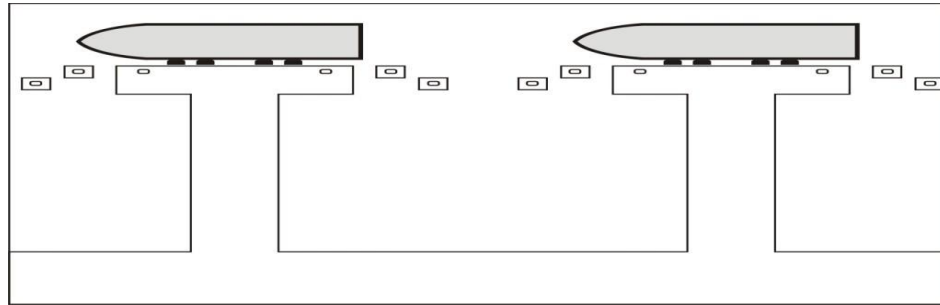


Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis *Jetty/Pier*

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.

### 2.3.3. Kapal

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

#### 1. Dimensi kapal

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

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

Panjang kapal pada umumnya terdiri dari *Length Over All*, *Length on designes Water Line* dan *Length Beetwen Perpendicular*, sedangkan Lebar dan kedalaman kapal merupakan ukuran utama lainnya dari kapal dalam

menentukan ukuran-ukuran kapal. Untuk lebih jelasnya, dapat diuraikan sebagai berikut :

*b. LOA (Length Over All)*

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

*c. LWL (Length On Design Water Line)*

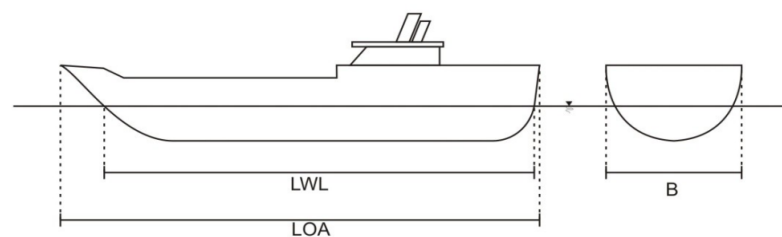
Adalah Panjang kapal yang diukur dari haluan kapal pada garis air sampai buritan kapal pada garis air laut.

*d. LBP (Length Between Perpendicular)*

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

- Lebar kapal (beam)

Lebar kapal merupakan jarak maksimum antara dua sisi kapal.



Gambar 2.4 Dimensi Kapal

Sumber : Triatmodjo, 1992

#### 2.3.4. Kapal ferry

Kapal ferry merupakan salah satu moda transportasi laut yang paling banyak digunakan. Hal ini disebabkan kapal ferry relatif lebih cepat dibandingkan moda

transportasi laut lainnya. Oleh sebab itu kapal ferry sering dimanfaatkan sebagai moda transportasi penyeberangan sungai dan antar pulau yang menempuh jarak tidak terlalu jauh, sehingga biaya yang diperlukan dalam penggunaannya akan relatif murah. Hal tersebut menjadikan kapal ferry sebagai alternatif paling efisien untuk diterapkan sebagai moda transportasi antar pulau di Indonesia.

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

1. Kapal *ferry monohull konvensional*

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

2. Kapal *ferry vee shaped monohull*

Kapal ini memiliki lambung tunggal seperti monohull konvensional, namun bentuknya lebih ramping dan runcing sehingga memiliki kecepatan dan kemampuan manuver yang lebih baik dari kapal monohull konvensional. Namun karena bentuk lambung dan badan kapal yang sedemikian rupa, kapal ini memiliki daya angkut yang jauh lebih kecil dari kapal monohull konvensional. Oleh karena itu, kapal ini digunakan sebagai kapal penumpang cepat (*fast ferry ship*).

3. Kapal catamaran

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

#### 4. Kapal ferry *cruise/liner*

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

### 2.4. Kualitas Pelayanan

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

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

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

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

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

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

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

1. *Tangibles*: fasilitas yang tampak nyata, peralatan personil dan peralatan atau material komunikasi.
2. *Reliability*: kemampuan untuk dapat menjanjikan layanan yang bisa diandalkan atau ditentukan secara akurat.
3. *Responsiveness*: kemauan untuk dapat membantu *customer* dan menyediakan layanan yang dijanjikan dan cepat d i tanggapinya dalam memecahkan permasalahan dari *customer*.
4. *Competence*: peningkatan permintaan keahlian dan pengetahuan untuk menyediakan layanan.
5. *Courtesy*: kesopanan, respon, kehati-hatian dan keramahan untuk berhubungan dengan *customer*.
6. *Credibility*: kepercayaan, bisa dipercaya, jujur dalam menyediakan layanan.
7. *Security*: aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

8. *Access*: pendekatan dan adanya kontak karena kasus.
9. *Communication*: menjaga *customer* dengan diinformasikan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh mereka dan mendengar keluhan dari *customer*.
10. *Understanding the customer*: membuat penawaran untuk mengetahui keinginan *customer* dan kebutuhan mereka.

## **2.5. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut**

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

1. Waktu yang indikatornya terdiri dari waktu perjalanan total, keandalan (variasi waktu perjalanan), waktu perpindahan (*transfer*), frekuensi perjalanan dan jadwal perjalanan.
2. Biaya yang indikatornya terdiri dari biaya transportasi langsung seperti tarif dan asuransi.
3. Keselamatan dan keamanan yang indikatornya terdiri dari kemungkinan terjadinya kecelakaan dan perasaan aman.
4. Kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa yang indikatornya terdiri dari jarak perjalanan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), kesenangan perjalanan

(penanganan bagasi, *ticketing*, pelayanan makan dan minum, kesenangan lainnya seperti adanya hiburan musik).

5. Pelayanan ekspedisi berupa adanya asuransi kerugian dan hak pengiriman kembali.

## 2.6. Standar Pelayanan Angkutan Laut

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

No	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
1			Keselamatan	
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1) Alat pemadam kebakaran 2) Petunjuk jalur evakuasi 3) Jaket keselamatan (life jacket) sesuai dengan kapasitas penumpang 4) Sekoci sesuai dengan kapasitas penumpang.
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan berupa



	penanganan darurat		perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang mudah terlihat dan terjangkau.
2.		Keamanan	
a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindakan criminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV
b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kamanan bagi pengguna jasa	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat
c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	1) Jumlah 2) Kondisi	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
d. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	Waktu	Keterlambatan maksimal 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan

3		Kehandalan	
a. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Jumlah penumpang	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut
b. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux
c. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang maksimal 270 c
d. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedia 1 (satu) unit tempat sampah non organic untuk setiap 25 orang. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal.
e. Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal	Intensitas suara	Maksimal 85 dB
f. Ruang ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia ruang ibadah. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang

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

	hamil)		
b. Kursi roda	Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda.	Ketersediaan	Tersedia

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut

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

### 2.7. Kuesioner (*Questionnaires Methods*)

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan 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.

## 2.8. Pengumpulan Sampel

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

Rumus perhitungan jumlah sampel yang digunakan adalah rumus slovin,yaitu

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

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

berdasarkan rumus di atas dapat di peroleh sampel :

$$n = \frac{947937}{1+947937.(0.1)^2} = 99,989 \dots\dots\dots (pers 2.2)$$

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

## 2.9. Uji Validitas

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

mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

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

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi Y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(\text{pers 2.3})$$

Dimana :

$T_{xy}$  : Koefisien korelasi

$n$  : Jumlah sampel

$X_i$  : Jawaban responden

$Y$  : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel 2013* dan program *SPSS* versi 16 (*Statistic Product and Service Solutions*)

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

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

- Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
- Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*.
- Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian *test of significant* pilih *2-tailed – OK*.
- Setelah itu akan muncul *output*.

## 2.10. Uji Reliabilitas

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

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

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, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha* > 0,60 merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2xrb}{1+rb} \dots\dots\dots (pers 2.4)$$

keterangan :

r<sub>11</sub> : nilai reabilitas

rb : nilai koefisien korelasi

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

### **2.11. Metode *Checklist***

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

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

### **2.12. Analisis *Random Purposive Sampling***

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

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



### 2.13. Analisis Metode *Importance Perforance Analysis (Ipa)*

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

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

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



Gambar 3.1 diagram kartesius

Keterangan:

#### A. Kuadran I Prioritas tinggi

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

B. Kuadran II baik

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

C. Kuadran III Prioritas Rendah

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

D. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

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

**2.14. Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki)**

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

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

Adapun rumus yang di gunakan adalah :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (pers. 2.5)$$

Di mana : TKi : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja/ Kepuasan

Yi : Skor Penilaian Kepentingan

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Umum**

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

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

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

Pelabuhan yang menjadi objek penelitian pada tugas akhir ini yaitu pelayaran transportasi laut di selat alas.



Gambar 3.1. Lokasi penelitian  
(Sumber . Google Map 2019)

### 3.3. Survey

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
- b. Formulir atau kuisisioner
- d. Alat pengukur waktu (jam tangan/*stopwatch*)

#### 2. Waktu survey

Waktu pelaksanaan survey dan pengumpulan data dari penelitian ini adalah selama 14 hari di mulai dari tanggal 29 november 2019 sampai 13 desember 2019.

### 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 kuisioner kepada penumpang atau pengunjung terminal untuk diisi dan dikembalikan selesai pengisian dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

#### 3.4. Pengambilan Data

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

##### 1. Data sekunder

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

- 1) Data jumlah armada kapal di pelabuhan kayangan -tano
- 2) Data jumlah penumpang rata rata .
- 3) Data jadwal keberangkatan kapal

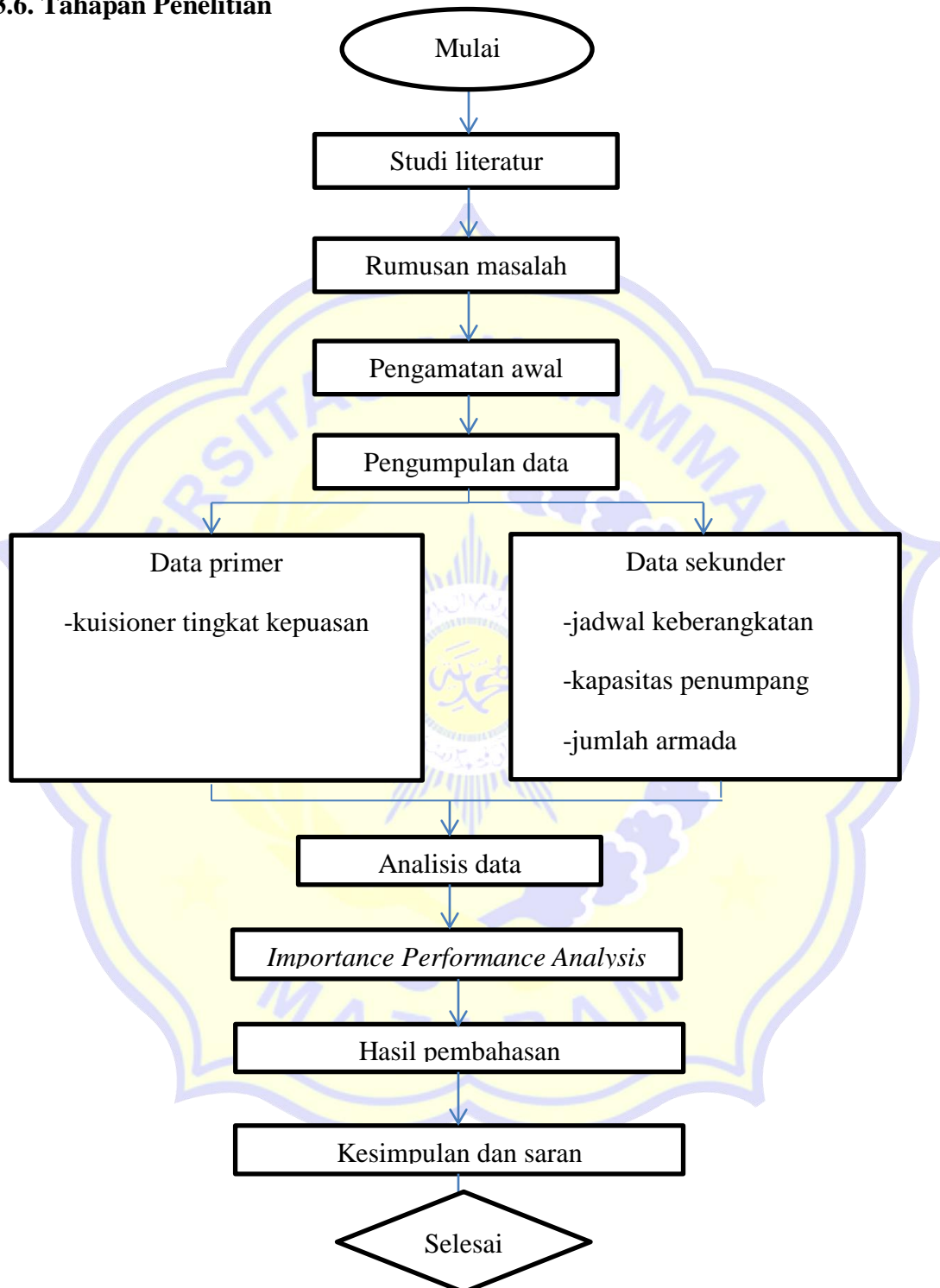
##### 2. Data primer

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

#### 3.5. Analisa Data

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

### 3.6. Tahapan Penelitian



Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian