

**ANALISA KEPUASAN DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS  
PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT**

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



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2020**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Analisa Kepuasan dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Poto Tano, Sumbawa Barat” adalah benar merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat atau disebut plagiarisme.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tugas akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis dalam sumbernya secara jelas dan disebut dalam daftar pustaka.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidak benaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 7 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan,



Nila Anggia Dimasta

416110045



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 : NILA ANGGA DIMAJTA  
NIM : 416110045  
Tempat/Tgl Lahir : LAB. MAPIN / 01 OKTOBER 1998  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
No. Hp/Email : 082339690500 / nilaangga33@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  .....

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

ANALISA KEPUASAN DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS PELABUHAN  
POTO TANO, 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 : 15 Agustus 2020

Pemilik

METERAI TEMPEL  
CABFEAHF590863189  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
NILA ANGGA DIMAJTA  
NIM. 416110045

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : NILA ANGGIA DIMASTA  
NIM : 416110045  
Tempat/Tgl Lahir : LAB. MAPIN / 01 Oktober 1998  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
No. Hp/Email : 082339690500 / nilaanggia33@gmail.com  
Judul Penelitian : ANALISA KEMAMPUAN DAN TINGKAT PELAYANAN  
FASILITAS PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. *anggia*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

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

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 19 Agustus 2020

Penulis



NILA ANGGIA DIMASTA  
NIM. 416110045

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

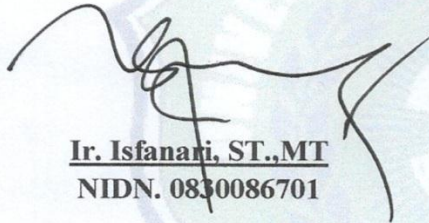
**TUGAS AKHIR/SKRIPSI  
ANALISA KEPUASAN DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS  
PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT**

Disusun Oleh:

**NILA ANGGIA DIMASTA**  
**416110045**

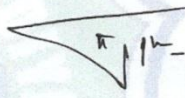
**Mataram, 18 Juli 2020**

**Pembimbing I,**



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

**Pembimbing II,**



**Titik Wahyuningsih, ST., MT**  
**NIDN. 0819097401**

**Mengetahui,**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

**Dekan,**



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

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS  
PELABUHAN POTO TANO, SUMBAWA BARAT**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : NILA ANGGIA DIMASTA  
NIM : 416110045

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada hari, Jum'at, 7 Agustus 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

1. Penguji I : Ir. Isfanari, ST.,MT
2. Penguji II : Titik Wahyuningsih, ST.,MT
3. Penguji III : Dr. Heni Pujiastuti, ST.,MT



**Mengetahui,**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

**Dekan,**



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

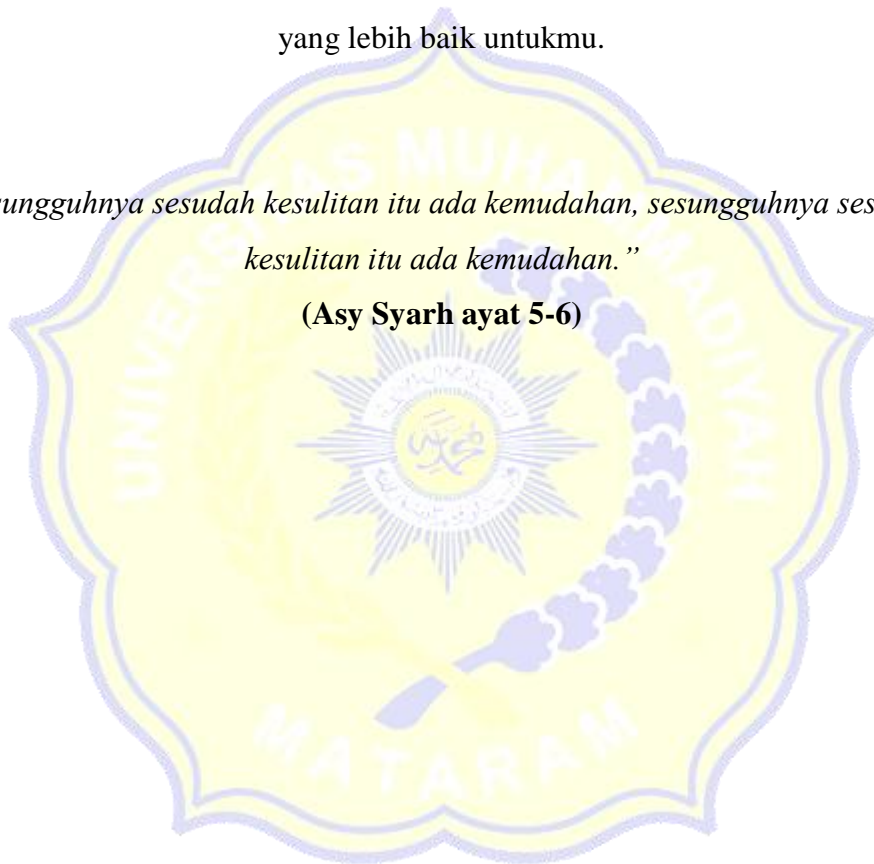
## MOTTO

*“barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”*

Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu.

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

**(Asy Syarh ayat 5-6)**



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan rasa tulus, karya ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa terimakasih saya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Syamsuddin dan Ibu Mariaho atas segala doa, dukungan, semangat, kasih sayang, memberikan yang terbaik kepada saya dan selalu ada dalam keadaan senang maupun susah serta finansial yang tidak bisa diukur oleh siapapun.
3. Saudara-saudara saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa.
4. Nurul Uswatun Azmi sebagai sahabat sekaligus saudara yang selalu ada dalam senang maupun susah.
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. Pak Anwar Efendi seorang dosen sekaligus abang yang selalu memberikan gagasan dan dorongan luar biasa kepada saya.
7. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu per satu, terimakasih atas dukungan dan doa yang diberikan.



## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan kasih sayang dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisa Kepuasan Dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Poto Tano, Sumbawa Barat”**.

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. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Ir. Isfanari, ST., MT selaku Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil, serta selaku Dosen pembimbing II.
4. Ibu Dr. Heni Pujiastuti, ST., MT Selaku Dosen Penguji III .
5. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai mesti diharapkan dalam dunia ilmiah dan akademik.

Mataram, Juli 2020

Nilia Anggia Dimasta

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Transportasi .....	4
2.2 Pengertian Pelabuhan .....	5
2.3 Macam-macam Pelabuhan.....	5
2.3.1 Ditinjau Dari Segi Penyelenggaraannya .....	5
2.3.2 Ditinjau Dari Segi Pengusahaannya .....	6
2.3.3 Ditinjau Dari Segi Fungsi Perdagangan Nasional dan Internasional	7
2.3.4 Ditinjau Dari Segi Penggunaannya .....	7
2.3.5 Ditinjau Menurut Letak Georafisnya .....	9
2.4 Persyaratan dan Perlengkapan Pelabuhan.....	10
2.5 Pemilihan Lokasi Pelabuhan .....	14
2.6 Tata Letak Pelabuhan .....	15

2.7	Fasilitas Pelabuhan .....	16
2.7.1	Fasilitas Pelabuhan Di Darat .....	18
2.8	Kualitas Pelayanan .....	19
2.9	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan .....	20
2.10	Kuesioner .....	26
2.11	Pengumpulan Sampel .....	27
2.12	Uji Validitas .....	28
2.13	Uji Reliabilitas .....	30
2.14	Analisa Tingkat Kesesuaian (TKi) .....	31
2.15	Metode Analisa <i>Importance And Performance Analysis</i> (IPA) .....	31
2.16	Metode <i>Checklist</i> .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Gambaran Umum Daerah Studi .....	35
3.1.1	Letak Geografis .....	35
3.1.2	Kedudukan Administratif .....	35
3.1.3	Wilayah Penelitian .....	35
3.2	Metode Analisis .....	36
3.3	Tahapan Penelitian .....	37
3.4	Standar Pendahuluan .....	38
3.5	Pengumpulan Data .....	38
3.5.1	Data Primer .....	38
3.5.2	Data Sekunder .....	38
3.6	Analisis Data .....	38
3.7	Hasil Analisis, Rumus & Pembahasan .....	39
3.7.1	Rumus .....	39
3.7.2	Pembahasan .....	39
3.8	Kesimpulan .....	39
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.2	Evaluasi Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa .....	41

4.2.1 Data Karakteristik Responden.....	41
4.2.2 Uji Validitas .....	49
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	51
4.2.4 Analisis dan Pembahasan Jawaban Responden .....	52
4.2.5 <i>Importance And Performance Analysis (IPA)</i> .....	73
4.2.6 Diagram Kartesius.....	76
4.3 Metode <i>Checklist</i> .....	81
4.3.1 Layanan Keselamatan .....	81
4.3.2 Layanan Keamanan.....	81
4.3.3 Layanan Keandalan/Keteraturan.....	82
4.3.4 Layanan Kenyamanan .....	83
4.3.5 Layanan Kemudahan/Keterjangkauan .....	83
4.3.6 Layanan Kesenjajaran .....	84
4.3.7 Layanan Keseluruhan Hasil <i>Checklist</i> .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Angkutan Laut .....	26
Tabel 4.1	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Tujuan Perjalanan Penyeberangan.....	41
Tabel 4.2	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Jumlah Kunjungan Penyeberangan.....	42
Tabel 4.3	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Transportasi yang Digunakan.....	43
Tabel 4.4	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Waktu Tiba di Pelabuhan .....	44
Tabel 4.5	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.6	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Usia Responden .....	45
Tabel 4.7	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Pendidikan Responden .....	46
Tabel 4.8	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	47
Tabel 4.9	Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Pendapatan/Bulan Responden.....	48
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Reabilitas</i> Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja .....	52
Tabel 4.12	Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	54
Tabel 4.13	Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	56

Tabel 4.14 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Transportasi Digunakan .....	58
Tabel 4.15 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Waktu Tiba di Pelabuhan .....	60
Tabel 4.16 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	62
Tabel 4.17 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4.18 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan .....	66
Tabel 4.19 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.20 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan .....	70
Tabel 4.21 Rekap Kepuasan Rata-rata Berdasarkan Karakteristik .....	72
Tabel 4.22 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan pada Atribut-atribut Kualitas Pelayanan Konsumen/Pengguna Jasa Fasilitas Pelabuhan Poto Tano.....	74
Tabel 2.23 Pengelompokan Kuadran Berdasarkan Diagram Kartesius .....	78
Tabel 4.24 Hasil Analisa Diagram Kartesius .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Prasarana dan Sarana Perhubungan Laut .....	16
Gambar 3.1	Peta Lokasi Studi .....	36
Gambar 3.2	Diagram Alir Kegiatan Penelitian .....	37
Gambar 4.1	Tampak Atas Pelabuhan Poto Tano, Sumbawa Barat.....	40
Gambar 4.2	Prosentase Responden Survey Menurut Tujuan Perjalanan....	41
Gambar 4.3	Prosentase Responden Survey Menurut Jumlah Kunjungan...	42
Gambar 4.4	Prosentase Responden Survey Menurut Transportasi Digunakan 43	
Gambar 4.5	Prosentase Responden Survey Menurut Waktu Tiba di Pelabuhan 44	
Gambar 4.6	Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4.7	Prosentase Responden Survey Menurut Usia .....	46
Gambar 4.8	Prosentase Responden Survey Menurut Pendidikan .....	47
Gambar 4.9	Prosentase Responden Survey Menurut Pekerjaan .....	48
Gambar 4.10	Prosentase Responden Survey Menurut Penghasilan.....	49
Gambar 4.11	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	55
Gambar 4.12	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	57
Gambar 4.13	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Transportasi Digunakan .....	59
Gambar 4.14	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Waktu Tiba di Pelabuhan .....	61
Gambar 4.15	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.16	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia .....	65
Gambar 4.17	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Gambar 4.18	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Gambar 4.19	Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan .....	71
Gambar 4.20	Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan .....	72
Gambar 4.21	Diagram Kartesius <i>Important And Performance Analysis</i> (IPA) .....	77
Gambar 4.23	Diagram Penilaian Pelayanan Keselamatan .....	81

Gambar 4.24	Diagram Penilaian Pelayanan Keamanan.....	82
Gambar 4.25	Diagram Penilaian Pelayanan Keandalan/Keteraturan.....	82
Gambar 4.26	Diagram Penilaian Pelayanan Kenyamanan.....	83
Gambar 4.27	Diagram Penilaian Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan ....	84
Gambar 4.28	Diagram Penilaian Pelayanan Kesetaraan .....	84
Gambar 4.28	Diagram Keseluruhan Hasil <i>Cheklis</i> .....	85





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
- Lampiran II Surat-surat Penelitian
- Lampiran III Gambar Situasi Pelabuhan Poto Tano
- Lampiran IV Formulir Kuesioner
- Lampiran V Output Program SPSS
- Lampiran VI Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VII Lembar Asistensi



## ABSTRAK

Pelabuhan Poto Tano merupakan gerbang bagi pendatang yang akan berkunjung ke pulau Sumbawa, Kabupaten Sumbawa Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pelabuhan Poto Tano memiliki peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano dengan memperhatikan 6 (enam) dimensi pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan survey menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano. Metode pengolahan data yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna fasilitas pelabuhan yaitu menggunakan metode analisa *importance and performance analysis* (IPA) dan menganalisis pelayanan dengan metode *checklist* berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano berdasarkan 6 (enam) dimensi dianggap memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,88 dan tingkat kinerja kualitas pelayanan terhadap sarana pelabuhan sudah sesuai kriteria atau berdasarkan standar pelayanan peraturan menteri perhubungan no 39 tahun 2015 dengan prosentase 85% memenuhi kriteria.

**Kata kunci :Pelabuhan Poto Tano,Tingkat Kepuasan,Tingkat Pelayanan, Importance and performance analysis (IPA), Metode Checklist**

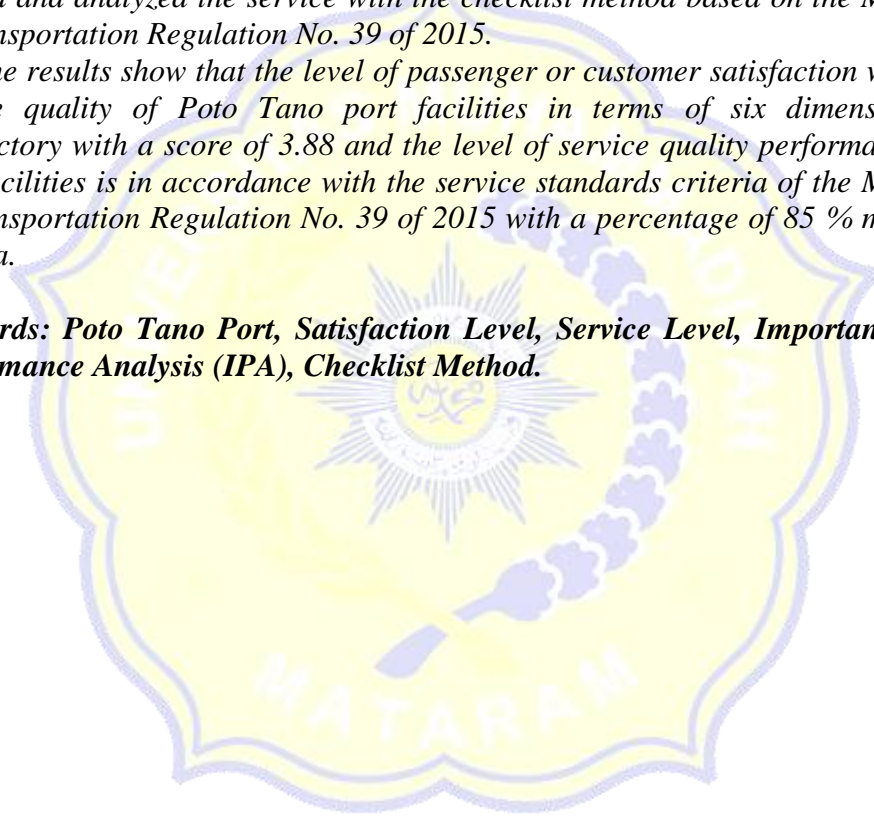
## **ABSTRACT**

*Poto Tano Port is the gateway for immigrants who are going to visit the Sumbawa Island, West Sumbawa Regency, West Nusa Tenggara Province. Poto Tano Port has an important and strategic role for industrial and trade growth and is a business segment that can contribute to national development. This study aims to determine the satisfaction and service level of Poto Tano port facilities by paying attention to 6 (six) service dimensions, namely safety, security, reliability/regularity, comfort, convenience/affordability, and equality.*

*This research was a survey by using a questionnaire to determine the level of satisfaction and importance of Poto Tano port facility services. The data processing method used the Importance and Performance Analysis (IPA) analysis method and analyzed the service with the checklist method based on the Minister of Transportation Regulation No. 39 of 2015.*

*The results show that the level of passenger or customer satisfaction with the service quality of Poto Tano port facilities in terms of six dimensions is satisfactory with a score of 3.88 and the level of service quality performance for port facilities is in accordance with the service standards criteria of the Minister of Transportation Regulation No. 39 of 2015 with a percentage of 85 % meet the criteria.*

**Keywords: Poto Tano Port, Satisfaction Level, Service Level, Importance and Performance Analysis (IPA), Checklist Method.**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan Poto Tano merupakan gerbang bagi setiap pendatang yang akan berkunjung ke pulau Sumbawa, Kabupaten Sumbawa Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Oleh karena itu Pelabuhan Poto Tano memegang peranan penting bagi mobilitas warga, bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke Pulau Sumbawa harus melalui penyeberangan dari Lombok melalui pelabuhan Kayangan menuju pelabuhan Poto Tano dengan waktu tempuh 2 jam melewati selat alas, yaitu selat yang memisahkan antara pulau Lombok dan Sumbawa.

Secara geografis wilayah Pulau Sumbawa terletak diantara  $8^{\circ}$  LU  $118^{\circ}$  BT dengan suhu rata-rata di Pulau Sumbawa sekitar  $24^{\circ}\text{C}$  sampai dengan  $32^{\circ}\text{C}$ . Pelabuhan Poto Tano dikelilingi oleh perbukitan hijau dan pulau-pulau kecil. Kondisi inilah yang membuat pemandangan di pelabuhan ini menjadi sangat indah sehingga tak sedikit dari wisatawan yang datang ke Pulau Sumbawa melalui Pelabuhan Poto Tano akan istirahat sejenak di sekitar pelabuhan untuk menikmati pemandangan yang ada.

Pelabuhan Poto Tano memiliki peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional karena selain menjadi gerbang penghubung antara pulau Lombok dan Pulau Sumbawa yang berartikan bahwa akan mempercepat pertumbuhan ekonomi di Pulau tersebut. Selain itu, pelabuhan Poto Tano juga merupakan jalur logistik nasional dari Aceh hingga

NTT, artinya keberadaan dari pelabuhan ini sangat mempengaruhi pertumbuhan dan perdagangan nasional.

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

Namun pemanfaatan dari pelabuhan yang semestinya digunakan sesuai dengan fungsinya masing-masing, masih memiliki berbagai kekurangan dan kendala yang terlihat dari tingkat pelayanan dan kurang maksimalnya fasilitas-fasilitas yang diberikan dari pihak pelabuhan. Sehingga akan mempengaruhi manajemen dalam memberikan pelayanan dan fasilitas kepada para pengguna pelabuhan maka akan mengakibatkan tingkat kepuasan dari pengguna pelabuhan Poto Tano menjadi berkurang. Dengan adanya masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisa Kepuasan dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Poto Tano, Sumbawa Barat”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakepuasan pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahuikepuasan pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano.
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan fasilitas pelabuhan Poto Tano.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

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



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Transportasi

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

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

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

dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

## **2.2 Pengertian Pelabuhan**

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

## **2.3 Macam-macam Pelabuhan**

Menurut Triatmodjo (2009) macam pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam yang tergantung pada sudut tinjauannya, yaitu dari segi penyelenggaraannya, pengusahaannya, fungsi dalam perdagangan nasional dan internasional, segi kegunaan dan letak geografisnya sebagai berikut :

### **2.3.1 Ditinjau dari segi penyelenggaraannya**

- a. Pelabuhan umum



Pelabuhan umum diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh Pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut. Di Indonesia dibentuk empat badan usaha milik negara yang diberi wewenang mengelola pelabuhan umum diusahakan. Keempat badan usaha tersebut adalah PT (Persero) Pelabuhan Indonesia I berkedudukan di Medan, Pelabuhan Indonesia II berkedudukan di Jakarta, Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya dan Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di Ujung Pandang.

b. Pelabuhan Khusus

Pelabuhan khusus diselenggarakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu. Pelabuhan ini tidak boleh digunakan untuk kepentingan umum, kecuali dalam keadaan tertentu dengan ijin Pemerintah. Pelabuhan khusus dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah maupun swasta, yang berfungsi untuk prasarana pengiriman hasil produksi perusahaan tersebut.

**2.3.2 Ditinjau dari segi pengusahaannya :**

a. Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan ini sengaja diusahakan untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, menaik-turunkan penumpang serta kegiatan lainnya.

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

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

**2.3.3 Ditinjau dari segi fungsi perdagangan nasional dan internasional :**

a. Pelabuhan laut

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

b. Pelabuhan pantai

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

**2.3.4 Ditinjau dari segi penggunaannya :**

a. Pelabuhan ikan

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

pada pelabuhan ikan sarana dermaga disediakan secara terpisah untuk berbagai kegiatan.

b. Pelabuhan Minyak

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

c. Pelabuhan barang

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

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan/terminal penumpang digunakan oleh orang-orang bepergian dengan menggunakan kapal penumpang. Terminal penumpang dilengkapi dengan stasiun penumpang yang melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang bepergian, seperti ruang tunggu, kantor maskapai pelayanan, tempat penjualan tiket,

mushala, toilet, kantor imigrasi, kantor bea cukai, keamanan, direksi pelabuhan, dan sebagainya.

e. Pelabuhan campuran

Pada umumnya pencampuran pemakaian ini terbatas untuk penumpang dan barang, sedangkan untuk keperluan minyak dan ikan biasanya tetap terpisah. Tetapi bagi pelabuhan kecil atau masih dalam taraf perkembangan, keperluan untuk bongkar muat minyak juga menggunakan dermaga atau jembatan yang sama guna keperluan barang dan penumpang.

f. Pelabuhan militer

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

### **2.3.5 Ditinjau menurut letak geografisnya**

Menurut letak geografisnya, pelabuhan dapat dibedakan menjadi pelabuhan alam, semi alam atau buatan.

a. Pelabuhan alam

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

b. Pelabuhan buatan

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

c. Pelabuhan semi kapal

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

## **2.4 Persyaratan dan Perlengkapan Pelabuhan**

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

1. harus ada hubungan yang mudah antara transportasi air dan darat seperti jalan raya dan kereta api, sedemikian sehingga barang-barang dapat diangkut ke dan dari pelabuhan dengan mudah dan cepat.
2. Pelabuhan berada di suatu lokasi yang mempunyai daerah belakang (daerah pengaruh) subur dengan populasi penduduk yang cukup padat.
3. Pelabuhan harus mempunyai kedalaman air dan lebar alur yang cukup.
4. Kapal-kapal yang mencapai pelabuhan harus bisa membuang sauh selama menunggu untuk merapat ke dermaga guna bongkar muat barang atau mengisi bahan bakar.
5. Pelabuhan harus mempunyai fasilitas bongkar muat barang (kran, dsb) dan gudang-gudang penyimpanan barang.
6. Pelabuhan harus mempunyai fasilitas untuk mereparasi kapal-kapal.

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

1. Pemecah gelombang, yang berfungsi untuk melindungi daerah perairan pelabuhan dari gangguan gelombang. Gelombang besar yang datang dari tengah laut lepas akan dihalangi oleh bangunan ini. Ujung pemecah gelombang (mulut pelabuhan) harus berada diluar gelombang pecah. Apabila daerah perairan sudah terlindung secara alami, misalnya berada di selat, teluk, muara sungai, maka tidak diperlukan pemecah gelombang.
2. Alur pelayaran, yang berfungsi untuk mengarahkan kapal-kapal yang akan keluar/masuk ke pelabuhan. Alur pelayaran harus mempunyai kedalaman dan lebar yang cukup untuk bisa dilalui kapal-kapal yang menggunakan

pelabuhan. Apabila laut dangkal maka harus dilakukan pengerukan untuk mendapatkan kedalaman yang diperlukan.

3. Kolam pelabuhan, merupakan daerah perairan dimana kapal berlabuh untuk melakukan bongkar muat, melakukan gerakan untuk memutar (di kolam putar), dsb. Kolam pelabuhan harus terlindung dari gangguan gelombang dan mempunyai kedalaman yang cukup. Di laut yang dangkal diperlukan pengerukan untuk mendapatkan kedalaman yang direncanakan.
4. Dermaga, adalah bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapatnya kapal dan menambatkannya pada waktu bongkar muat barang. Ada dua macam dermaga yaitu yang berada di garis pantai dan sejajar dengan pantai yang disebut *wharf* dan yang menjorok (tegak lurus) pantai disebut pier atau jetty. Pada pelabuhan barang, dibelakang dermaga harus terdapat halaman yang cukup luas untuk menempatkan barang-barang selama menunggu pengapalan atau angkutan ke darat. Dermaga ini juga dilengkapi dengan kran atau alat bongkar-muat lainnya untuk mengangkat barang dari dan ke kapal.
5. Alat penambat, digunakan untuk menambatkan kapal pada waktu merapat di dermaga maupun menunggu di perairan sebelum bisa merapat ke dermaga. Alat penambat bisa diletakkan di dermaga atau di perairan yang berupa pelampung penambat. Pelampung penambat ditempatkan di dalam dan di luar perairan pelabuhan. Bentuk lain dari pelampung penambat adalah dolphin yang terbuat dari tiang-tiang yang dipancang dan dilengkapi dengan alat penambat.

6. Gudang lini I dan lapangan penumpukan terbuka, yang terletak di belakang dermaga untuk menyimpan barang-barang yang harus menunggu pengapalan atau yang dibongkar dari kapal sebelum dikirim ke tempat tujuan. Gudang lini I digunakan untuk menyimpan barang-barang yang mudah rusak, mudah hilang dan barang berharga yang memerlukan perlindungan terhadap cuaca dan hujan. Sedangkan lapangan penumpukan terbuka digunakan untuk menyimpan barang-barang besar, berat (mesin, besi, pipa, dll) yang tidak mudah hilang dan rusak akibat cuaca dan hujan. Untuk barang-barang yang mengganggu, berbahaya, mudah terbakar, beracun, mudah meledak dan lain-lain harus ditumpuk di gudang khusus, bahkan terhadap bahan berbahaya kelas I (bahan peledak), harus langsung dikeluarkan dari daerah kerja pelabuhan.
7. Gedung terminal untuk keperluan administrasi.
8. Fasilitas bahan bakar untuk kapal.
9. Fasilitas pandu kapal, kapal tunda dan perlengkapan lain yang diperlukan untuk membawa kapal masuk/keluar pelabuhan. Untuk kapal-kapal besar, keluar/masuknya kapal dari/ke pelabuhan tidak boleh dengan kekuatan (mesin) nya sendiri, sebab perputaran baling-baling kapal dapat menimbulkan gelombang yang akan mengganggu kapal-kapal yang sedang melakukan bongkar muat barang. Untuk itu kapal harus dihela oleh kapal tunda, yaitu kapal kecil bertenaga besar yang dirancang khusus untuk menunda kapal.



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

## **2.5 Pemilihan Lokasi Pelabuhan**

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

### **1. Akseibilitas**

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

### **2. Daerah pengaruh**

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

### 3. Ketersediaan lahan

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

### 4. Hidrooseanografi

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

### 5. Fasilitas pendukung

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

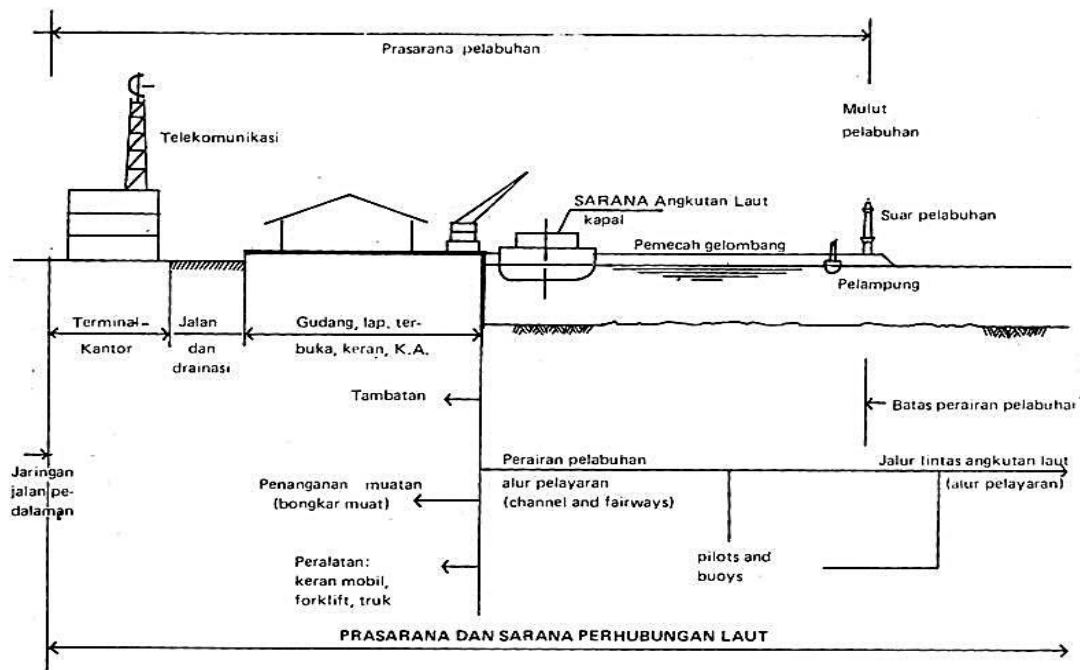
## 2.6 Tata Letak Pelabuhan

Penentuan tata letak fasilitas pelabuhan tergantung pada beberapa faktor, diantaranya adalah angin, gelombang, arus, kondisi geografis jumlah dan ukuran kapal yang akan menggunakan pelabuhan, dan penggunaan kapal tunda untuk membantu gerak kapal. Pelabuhan yang direncanakan harus seefektif dan seefisien mungkin sedemikian sehingga biaya pembangunan seminimal mungkin, tetapi masih memungkinkan pengoperasian kapal dengan mudah dan aman. Pelabuhan juga dimungkinkan untuk dapat berkembang di masa yang akan datang. Pembangunan pelabuhan di perairan yang terlindung secara alami dapat

mengurangi biaya pembangunannya karena tidak memerlukan pemecah gelombang yang sangat mahal. Fasilitas pelabuhan terdiri dari dermaga dan alur pelayaran yang diperlebar di depan dermaga untuk memungkinkan gerak berputarnya kapal. Pelabuhan ini dibuat dengan mengeruk alur pada perairan dangkal. Karena pelabuhan terlindung secara alami oleh suatu pulau, maka tidak diperlukan pemecah gelombang.

## 2.7 Fasilitas Pelabuhan

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



**Gambar 2.1 Prasarana dan Sarana Perhubungan Laut**

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

a. Fasilitas pokok pelabuhan yang meliputi :

- 1) Perairan tempat labuh;
- 2) Kolam labuh;
- 3) Alih muat antar kapal;
- 4) Dermaga
- 5) Terminal penumpang
- 6) Pergudangan;
- 7) Lapangan penumpang;
- 8) Terminal peti kemas, curah cair, curah kering dan Ro-Ro;
- 9) Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa;
- 10) Fasilitas bunker;
- 11) Instalasi air, listrik dan telekomunikasi;
- 12) Jaringan jalan dan rel kereta api;
- 13) Fasilitas pemadam kebakaran;
- 14) Tempat tunggu kendaraan bermotor.

b. Fasilitas penunjang pelabuhan yang meliputi :

- 1) Kawasan perkantoran untuk pengguna jasa pelabuhan;
- 2) Sarana umum;
- 3) Tempat penampungan limbah;
- 4) Fasilitas, pariwisata, pos dan telekomunikasi;
- 5) Fasilitas perhotelan dan restoran;
- 6) Areal pengembangan pelabuhan;

7) Kawasan perdagangan;

8) Kawasan industri.

### **2.7.1 Fasilitas Pelabuhan di Darat**

Muatan yang diangkut kapal dapat dibedakan menjadi barang umum (*general cargo*), barang curah (*bulk cargo*), dan peti kemas (*container*). Barang umum terdiri dari barang satuan seperti mobil, mesin-mesin, material yang ditempatkan dalam bungkus, koper, karung atau peti. Barang-barang ini memerlukan perlakuan khusus dalam pengangkutannya untuk menghindari kerusakan. Barang curah terdiri dari barang lepas dan tidak dibungkus/dikemas, yang dapat dituangkan atau dipompa ke dalam/dari kapal. Barang ini dapat berupa biji-bijian (beras, jagung, gandum, dsb), butiran atau batu bara; atau bisa juga berbentuk cairan seperti minyak. Karena angkutan barang curah dapat dilakukan dengan lebih cepat dan biaya lebih murah dari pada barang dalam bentuk kemasan, maka beberapa barang yang dulunya diangkut dalam bentuk kemasan sekarang diangkut dalam bentuk lepas. Sebagai contoh adalah pengangkutan semen, gula, beras, jagung, dsb. Peti kemas adalah peti besar yang di dalamnya diisi barang. Biasanya peti kemas diangkut dengan kapal khusus yang disebut dengan kapal peti kemas, sedang didarat diangkut dengan truk triler dan kereta api.

Penanganan muatan di pelabuhan dilakukan di terminal pengapalan yang disesuaikan dengan jenis muatan yang diangkut. Terminal merupakan tempat untuk pemindahan muatan antara sistem pengangkutan yang berbeda yaitu dari angkutan darat ke angkutan laut dan sebaliknya. Masing-masing terminal

mempunyai bentuk dan fasilitas berbeda. Terminal barang umum (*general cargo terminal*) harus mempunyai perlengkapan bongkar muat berbagai bentuk barang yang berbeda. Terminal barang curah biasanya direncanakan untuk tunggal guna; dan mempunyai peralatan bongkar muat untuk muatan curah. Demikian juga terminal peti kemas yang khusus menangani muatan yang dimasukkan dalam peti kemas, mempunyai peralatan untuk bongkar muat peti kemas.

## 2.8 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2003) 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) :

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

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

## 2.9. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 adalah sebagai berikut :

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

				P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) • Kursi roda Tandu	
2	Keamanan				
	a.Fasilitas keamanan	Peralatan pencegahan kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b.Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c.Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan yang ditempel pada	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah dilihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindaklanj uti laporan



		tempat yang strategis dan mudah dilihat			
	d.Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200–300 lux	
3	Kehandalan/Keteraturan				
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang)	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	
4	Kenyamanan				
	a.Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m<sup>2</sup></li> <li>• Area bersih 100% dan berasal dari area terminal penumpang</li> </ul>	
	b. Toilet	Ketersediaan Toilet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio : 1 toilet untuk 50 orang</li> <li>• Untuk jumlah</li> </ul>

				<p>penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet</li> </ul>	<p>toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki</p>
	c. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan</li> <li>• Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla</li> </ul>	<p>Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah</p>
	d.Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200-300 lux	
	e.Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner). Kipas angin (fan) dari/atau ventilasi	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 <sup>0</sup> C	

		udara			
	f.Fasilitas lajur penumpang	Fasilitas untuk memudahkan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	Tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan	
5	Kemudahan / Keterjangkauan				
	a.Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: denah/layout terminal penumpang nama dermaga jadwal kedatangan dan keberangkatan tujuan tarif peta jaringan lintas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi dalam visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca</li> <li>• Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk visual harus bisa dilihat penderita <i>low vision</i></li> <li>• Standar audio seharusnya bisa didengar untuk orang yang pendengarannya berkurang</li> </ul>
	b.Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu</li> <li>• Intensitas suara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi diumumkan 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</li> </ul>	

c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: Jenis angkutan Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan Jadwal keberangkatan dan kedatangan Tujuan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
d. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang tersedia untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Jumlah</li> </ul>	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	
e. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas</li> <li>• Sirkulasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia</li> <li>Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar</li> </ul>	Untuk akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi dengan kanopi/atap
f. Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia porter berseragam yang memiliki</li> </ul>	

		membawa barang bawaan		identitas dan mudah terlihat • Kondisi baik dan berfungsi	
6	Kesetaraan				
	a. Fasilitas bagi penumpang difable	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difable	Akseibilitas	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan 200 untuk penyambung dari platform ke kapal	
	b. Ruang ibu menyusui	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan laut

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut pada pasal 5

### 2.10 Kuesioner (*Questionnaires Methods*)

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

lainnya yang dimaksudkan dalam tujuan penelitian tersebut. Daftar kuesioner akan menjadi bentuk variabel-variabel penelitian yang akan diolah menjadi sebuah informasi atau dicari sebab akibat dari informasi tersebut.

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

### 2.11 Pengumpulan Sampel

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

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

Keterangan : n = jumlah sampel

Z = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan

peluang  $\alpha/2$

$\alpha$  = tingkat ketelitian

p = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel

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

e = tingkat kesalahan

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

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

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

## 2.12. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui sah tidaknya instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi masing-masing skor pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka variabel tersebut valid.

2. Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

$R_{xy}$  : Koefisien korelasi

$n$  : Jumlah sampel

$X_i$  : Jawaban responden

$Y$  : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel* 2010 dan program *SPSS* versi 25 (*Statistic Product and Service Solutions*)

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

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya dibagian akhir.
- Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing- masing kolom.



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

### 2.13. Uji Reliabilitas

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

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

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang : disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja : disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan

#### 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 :

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

Di mana : TKi : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja/ Kepuasan

Yi : Skor Penilaian Kepentingan

#### 2.15. Metode analisa *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Analisa mengenai tingkat kepuasan pelayanan pelabuhan menggunakan teknik IPA digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-

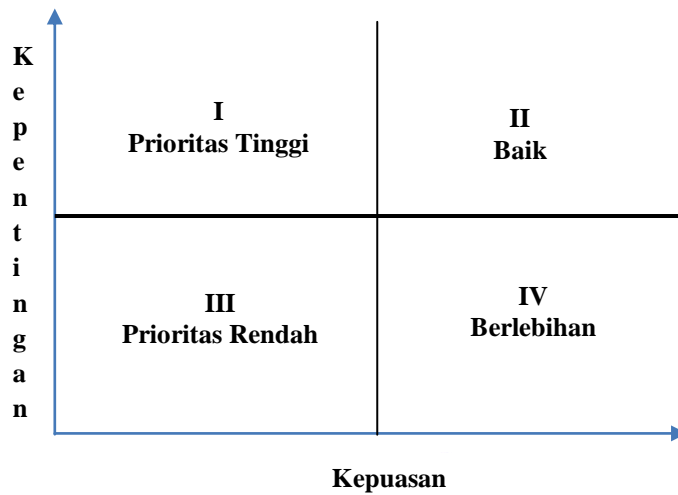
atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil jawaban responden akan diketahui skor penilai kepuasan dan harapan. Setelah itu dilakukan perhitungan untuk mengetahui kesesuaian antara kepuasan dan harapan untuk setiap variabel yang ada. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan pengguna fasilitas.

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

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

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



Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas tinggi

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

B. Kuadran II baik

Menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan.

C. Kuadran III Prioritas Rendah

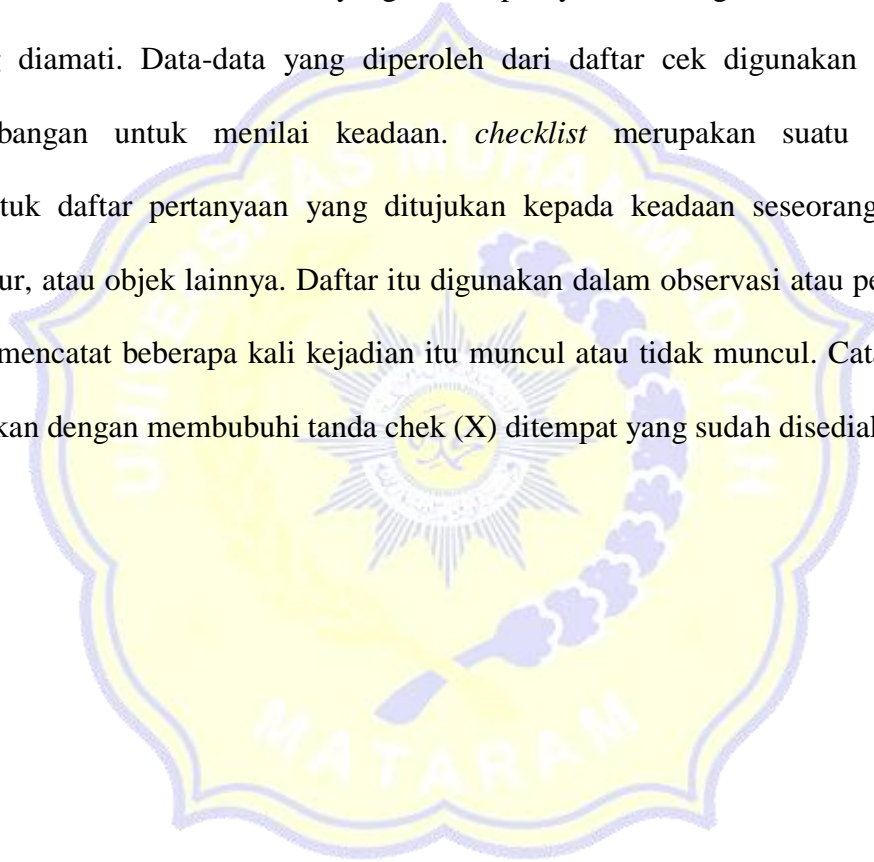
Menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

#### D. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

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

#### **2.16. 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) ditempat yang sudah disediakan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Gambaran Umum Daerah Studi**

##### **3.1.1 Letak Geografis**

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

##### **3.1.2. Kedudukan Administratif**

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

Kedudukan administrasi Pulau Sumbawa berbatasan dengan :

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

##### **3.1.3. Wilayah Penelitian**

Studi ini berada di lokasi penyeberangan Pelabuhan Poto Tano yang berada di Kabupaten Sumbawa Barat.



Gambar 3.1 Peta Lokasi Studi

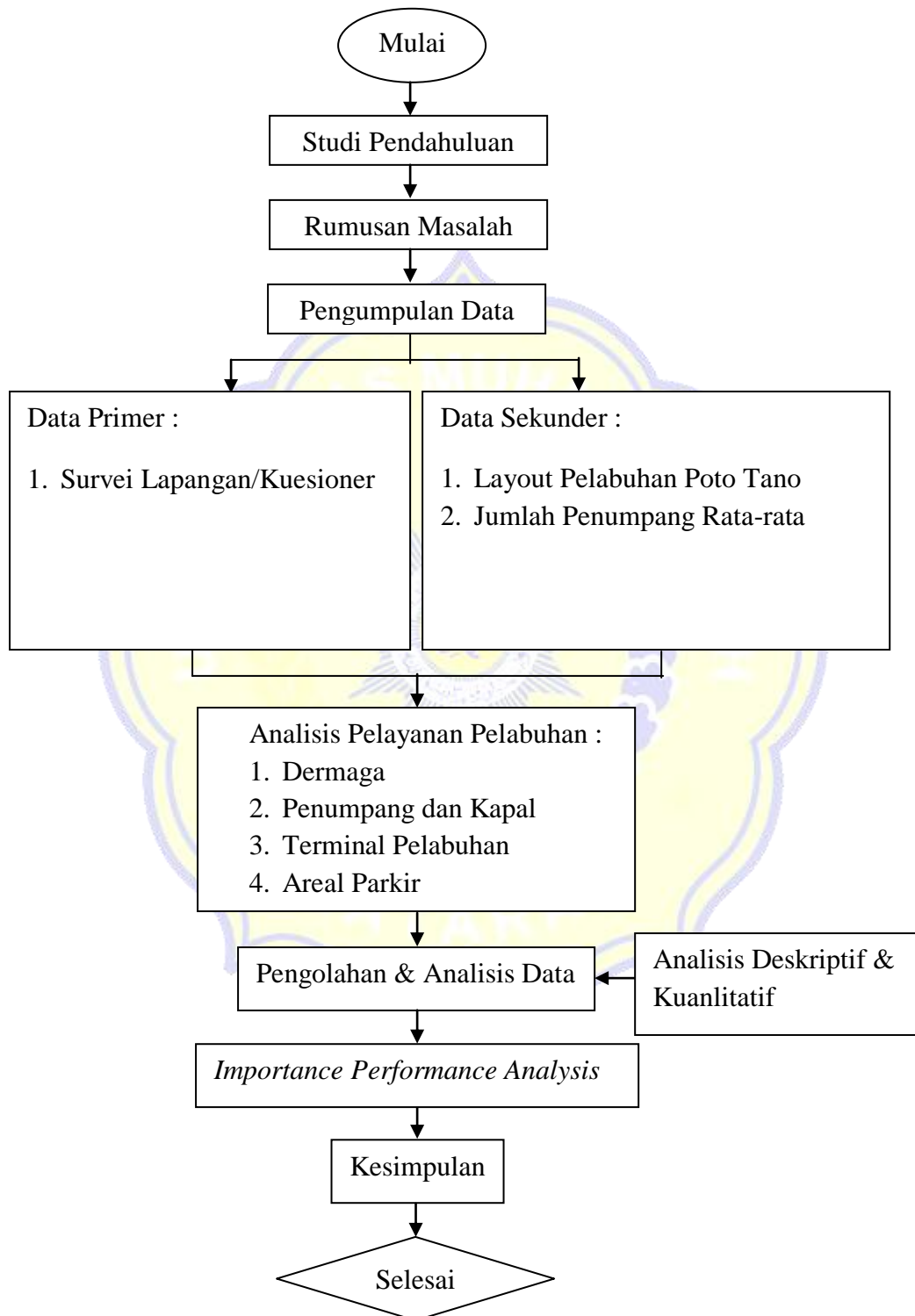
### 3.2 Metode Analisis

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

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

### 3.3 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian secara garis besar dalam diagram di bawah ini :



Gambar 3.2 Diagram Alir Kegiatan Penelitian



### **3.4. Studi Pendahuluan**

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

### **3.5. Pengumpulan Data**

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

#### **3.5.1. Data Primer**

Beberapa data diperoleh dari pengamatan dilokasi studi berupa :

1. Survei Lapangan/Kuesioner
2. Dokumentasi Lokasi

#### **3.5.2. Data Sekunder**

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

### **3.6. Analisis Data**

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

### **3.7. Hasil Analisis, Rumus dan Pembahasan**

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

#### **3.7.1. Rumus**

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

#### **3.7.2. Pembahasan**

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

### **3.8. Kesimpulan**

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