

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan Penyeberangan

Adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur *Speed Boat* atau kapal yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya (PERMENHUB No 39 Tahun 2015)

Angkutan dapat di artikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkut, baik yang digerakan oleh tenaga manusia, hewan, atau mesin. Konsep pengangkutan di dasarkan pada adanya perjalanan (trip) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*).

Ada 5 (lima) unsur pokok pengangkutan atau angkutan, adalah sebagai berikut :

1. Manusia, yang membutuhkan pangangkutan.
2. Barang-barang tertentu, yang diperlukan oleh manusia.
3. Kendaraan termasuk kapal dan pesawat, sebagai sarana pengangkutan.
4. Terminal, pelabuhan, bandara sebagai prasarana pengangkutan.
5. Organisasi, sebagai pengelola pengangkutan.

Pada dasarnya, kelima unsur di atas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti saat awal diangkut.

Pada dasarnya, angkutan atau pemindahan penumpang dan barang dengan transportasi ini diselenggarakan dengan maksud untuk dapat mencapai ke tempat tujuan serta dapat menciptakan maupun menaikkan utilitas (kegunaan) dari barang yang diangkut. Utilitas (kegunaan) yang dapat diciptakan oleh transportasi atau pengangkutan tersebut, khususnya untuk barang yang diangkut pada dasarnya ada 2 (dua) macam, yaitu :

1. Utilitas tempat (*place utility*), yaitu kenaikan atau tambahan nilai ekonomi atau nilai kegunaan dari pada suatu komoditi yang diciptakan dengan mengangkutnya dari suatu tempat/daerah dimana barang tersebut mempunyai kegunaan lebih besar.

2. Utilitas waktu (*time utility*), yaitu transportasi akan menyebabkan terciptanya kesanggupan dari pada barang untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan menyediakan barang yang bersangkutan yaitu tidak hanya dimana mereka dibutuhkan, tetapi juga pada waktu bila mana mereka diperlukan.(Kamaludin Rustian, 1986:11)

Seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

Dalam pasal 21 Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayanan, Angkutan Penyeberangan merupakan :

1. Angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur keretaapi yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
2. Kegiatan angkutan penyeberangan di dalam negeri dilakukan oleh badan usaha dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal serta diwakili oleh Awak Kapal berkewarganegaraan Indonesia.
3. Kegiatan angkutan penyeberangan antara Negara Republik Indonesia dan Negara tetangga dilakukan berdesarkan perjanjian antara Pemerintah republik Indonesia dan pemerintah Negara yang bersangkutan.

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terdiri atas beribu pulau sepanjang garis khatulistiwa, berada di antara 2 (dua) benua dan 2 (dua) samudera sehingga mempunyai posisi dan peran yang strategis dalam hubungan antara bangsa dan negara. Posisi strategis Negara Kesatuan Republik Indonesia harus dimanfaatkan secara maksimal sebagai modal dasar pembangunan nasional berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 untuk mewujudkan cita-cita nasioanal.

2.1.1 Pelabuhan Penyeberangan

Undang – undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau

bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayanan dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan antarmoda transportasi.

Soedjono Kramadibrata (2002) dalam Moedji Widodo, ST menjelaskan bahwa pelabuhan adalah suatu perairan laut/sungai dengan kedalaman cukup guna bertambatnya kapal dengan aman dari hambatan gelombang, karena pada tempat tersebut dilakukan kegiatan bongkar muat (B/M) muatan dari asal ke tujuan yang dikehendaki.

Undang – undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Unit Penyelenggara Pelabuhan adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan, kegiatan kepelabuhan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersil.

Pelabuhan memiliki peran sebagai :

- a. Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya
- b. Pintu gerbang kegiatan perekonomian
- c. Tempat kegiatan alih moda transportasi
- d. Penunjang kegiatan industry dan/atau perdagangan
- e. Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang; dan
- f. Mewujudkan Wawasan Nusantara dan kedaulatan Negara.

Undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, Kepelabuhan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

2.1.2 Komuter

Menurut Tamin (2000), terdapat 3 kelompok yang menyebabkan urbanisasi danpermasalahan terhadap transportasi perkotaan, yaitu:

- a. Orang yang mampu membeli tanah di dalam kota dan bekerja di dalam kota

- b. Orang yang bekerja di dalam kota atau pusat, tetapi tinggal di pinggiran kota serta mampu membayar biaya transportasi
- c. Orang yang tidak mampu membeli tanah di dalam kota dan tidak mempunyai
- d. Kemampuan untuk membayar biaya transportasi

Komuter (berasal dari bahasa Inggris *commuter*; dalam Bahasa Indonesia juga disebut *penglaju*) adalah seseorang yang bepergian ke suatu kota untuk bekerja dan kembali ke kota tempat tinggalnya setiap hari, biasanya dari tempat tinggal yang cukup jauh dari tempat bekerjanya. Perilaku komuter ini tergolong dalam mobilitas penduduk horizontal atau geografis non-permanen atau mobilitas yang melintas batas wilayah tertentu dalam periode waktu tertentu.

2.1.3 Konsep Pengembangan Angkutan Penyeberangan

Model transportasi penyeberangan telah mengalami perkembangan empat generasi. Indonesia saat ini baru ada penyeberangan regular yang menggunakan kapal Ro-Ro dan *Speed boat*.

Pengembangan angkutan penyeberangan didasarkan pada beberapa kriteria yaitu

A. Kriteria Pengembangan

Kebijakan transportasi dengan pendekatan perencanaan yang digunakan sebagai transportasi sebagai sarana untuk melayani aktivitas ekonomi dan sosial di suatu wilayah serta transportasi sebagai sarana menumbuhkan kembangkan aktivitas ekonomi dan sosial. Pendekatan pertama menitik beratkan pada aspek ekonomi dimana pertumbuhan demand merupakan konsideran utama untuk meninjau pengembangan angkutan. Pendekatan ini akan digunakan mengkaji rute penyeberangan tradisional.

Pengembangan angkutan penyeberangan ditujukan untuk :

- a. Membentuk struktur jaringan jalan yang utuh pada satu desa
- b. Menghubungkan daerah produksi dengan daerah pemasaran.
- c. Memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melaksanakan fungsi sosial
- d. Sebagai moda angkutan alternative
- e. Merangsang pertumbuhan daerah terisolir

B. Persyaratan Pengoperasian Angkutan Penyeberangan.

Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan jalan raya. Angkutan jalan raya merupakan transportasi yang sangat fleksibel. Artinya prasarana yang ada bisa melayani berbagai tingkatan demand serta dapat dilalui setiap saat. Sebagai bagian dari angkutan darat, angkutan penyeberangan diharapkan memenuhi kriteria yang mendekati sifat-sifat angkutan jalan raya yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan ulang alik dengan frekuensi tinggi. Pemakaian angkutan penyeberangan pada umumnya menginginkan pelayanan tanpa waktu yang lama
2. Pelayanan terjadwal yang diinginkan masyarakat.
3. Pelayanan yang *reliable*. *Reliability* biasanya dinyatakan dalam dua parameter, yaitu *regulity* atau keteraturan dan *punctuality* atau ketepatan waktu. Keteraturan dan ketepatan waktu bagi penumpang atau barang sangat dituntut oleh pemakai jasa angkutan.
4. Pelayanan yang aman.
5. Tarif yang moderat atau rendah, mengingat angkutan penyeberangan biasanya ditujukan untuk melayani angkutan *commuter*, maka angkutan penyeberangan diharapkan berada pada tarif moderat atau rendah.
6. Aksesibilitas ke terminal angkutan penyeberangan, lokasi terminal tidak perlu terlalu jauh dari pusat bangkitan lalu lintas sehingga jarak dan waktu tempuh dari asal ke tujuan dapat dipersingkat.

2.1.4 Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi

Konsumen dalam menggunakan moda transportasi mempunyai pertimbangan-pertimbangan dari segi utilitas, seperti yang murah, kecepatan waktu, kenyamanan, kehandalan, kenyamanan dan keselamatan. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai konsep pelayanan, maka (Manhein 1979 : 66) memberikan beberapa contoh atribut pelayanan jasa transportasi sebagai berikut :

1. Waktu
 - Waktu perjalanan total
 - Waktu yang dihabiskan pada tempat perpindahan

- Frekuensi perjalanan
 - Jadwal waktu perjalanan
2. Biaya atau ongkos
 - Biaya transportasi langsung (tarif, toll, bahan bakar dan parkir)
 - Biaya operasional langsung (pemuatan dan dokumentasi)
 - Biaya tidak langsung (perawatan, asuransi, pergudangan, bunga)
 3. Keamanan dan keselamatan
 - Kemungkinan kerusakan pada barang
 - Kemungkinan kecelakaan
 - Perasaan aman
 4. Kesenangan dan kenyamanan
 - Jarak perjalanan
 - Jumlah pertukaran yang di lakukan kendaraan
 - Kesengan fisik (temperature,kebersihan,kualitas perjalanan)
 5. Kesenangan psikologis (status,pemilikan sendiri)

Secara lebih rinci atribut-atribut tingkat pelayanan pada sistem transportasi yang efisien dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kecepatan : merupakan periode waktu yang di lalui oleh pengguna jasa dalam melakukan perjalanan dari titik awal sejak memulai perjalanan hingga tiba di tempat tujuan
2. Keselamatan dan keamanan. Yang dimaksud dengan keselamatan adalah terhindarnya perjalanan dari kecelakaan yang disebabkan oleh faktor internal. Sedangkan keamanan adalah terhindarnya perjalanan dari gangguan-gangguan bersifat eksternal, baik gangguan alam maupun ulah manusia.
3. Kapasitas merupakan kesediaan sarana dengan kapasitas memadai untuk setiap permintaan yang dapat diterima.
4. Frekuensi merupakan keteraturan kedatangan dan keberangkatan moda transportasi dalam jangka waktu tertentu.
5. Keteraturan yang di artikan bahwa pergerakan moda terjadi pada waktu-waktu sesuai dengan jadwal dan peraturan perjalanan.
6. Kekomperhensifan yaitu adanya keterkaitan antarmoda (multimoda)

7. Tanggung jawab yaitu kualitas pelayanan yang diinginkan tetapi dapat dikondisikan dengan pertanggung jawaban yang sah atas perusahaan alat transportasi dan kemampuannya untuk membayar kompensasi jika terjadi klaim dari pengguna
8. Kenyamanan dalam perjalanan merupakan terwujudnya ketenangan dan ketentraman bagi penumpang selama dalam perjalanan. Kenyamanan disini meliputi tempat duduk, pengatur suhu, serta fasilitas perjalanan jarak jauh, seperti pelayanan konsumsi (makan dan minum), hiburan, dan fasilitas akomodasi.
9. Tarif yang wajar merupakan penetapan tarif batas atas dan bawah yang wajar dan sesuai dengan tingkat pelayanan yang ditawarkan serta dapat diterima oleh pengguna jasa.

2.2 Kepuasan Pelanggan atau Pengguna

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (prof.J.Supranto, 2006: 233).

Sedangkan menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Kotler, 1997: 40). Atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kotler (1995) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa

berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan timbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah berpikir (menyumbang ide) ke pihak perusahaan.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Ada baiknya setiap manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para palanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat manis dan hasil penilaian akan menjadi bias.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customers loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customers loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, pembagian kuesioner maupun wawancara pribadi (McNeal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992). Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dalam penelitian ini peneliti memilih metode yang keempat yaitu metode dengan survei kepuasan pelanggan. Peneliti terjun kelapangan dan melakukan wawancara serta membagi kuesioner ke pengguna jasa angkutan penyeberangan, sehingga dapat langsung mengetahui persepsi pengguna jasa angkutan penyeberangan terhadap kinerja angkutan penumpang serta harapan dan keinginannya.

2.2.1 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan atau pengguna

Banyak para pakar yang memberikan defenisi mengenai kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu :

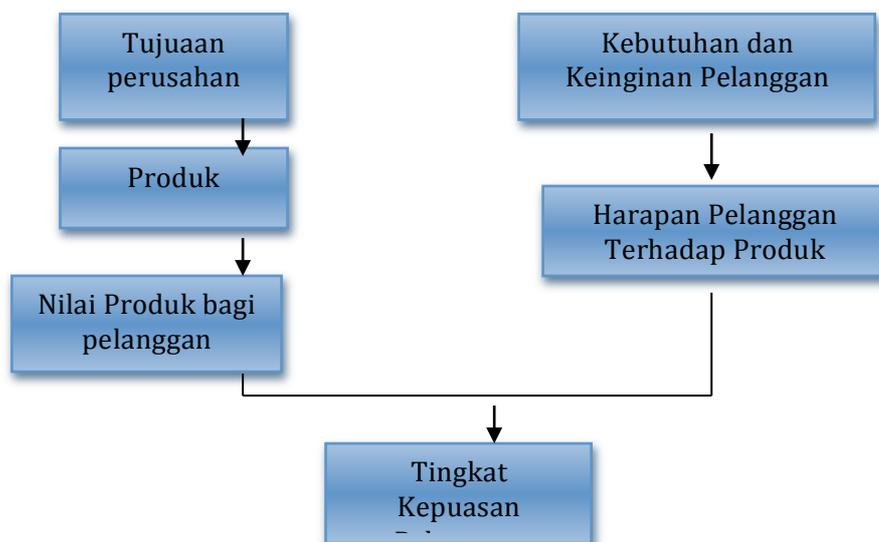
1. *Day* (dalam *Tse* dan *Wilton*, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian
2. *Engel, et al.* (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan

pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan

3. Pakar pemasaran *Kotler* (1994) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Umumnya harapan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli untuk mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang di tunjukan dalam **Gambar 2.1**.

Gambar 2.1
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Kotler (1994)

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan atau Pengguna Pelabuhan

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem penyampaian atau pengiriman, system atau jaringan ini harus berfungsi sebagai unit terpadu dan terkoordinasi, dimana tanggung jawab harus tinggi untuk mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen.

- b. Performa produk atau jasa, berkaitan keunggulan atau kualitas suatu produk atau jasa yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen
- c. Image atau citra, menyangkut citra perusahaan
- d. Hubungan harga atau nilai, konsumen menginginkan nilai yang ditawarkan sesuai dengan harga yang diberikan
- e. Kinerja atau prestasi karyawan, setiap orang dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan
- f. Persaingan, kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen.

2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan atau Pengguna

Prosedur pengukuran dan pemberian angka-angka pada variabel diharapkan bersifat *isomorphic* terhadap realita, artinya ada persamaan dengan realita (Singarimbun dan Effendi, 1985). Tingkat ukuran di dunia penelitian dikembangkan pertama kali oleh Steven pada tahun 1946, yakni tingkat ukuran nominal, ordinal, interval dan rasio.

1. Ukuran nominal, merupakan ukuran yang paling sederhana. Dalam ukuran ini tidak ada asumsi tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dan angka hanya menunjukkan kedudukan atau berupa label.
2. Ukuran Ordinal, merupakan ukuran yang mengurutkan responden dari tingkatan paling rendah ke tingkatan paling tinggi menurut suatu atribut tertentu tanpa ada penunjuk yang jelas tentang berapa jumlah absolut atribut yang dimiliki oleh masing-masing responden tersebut dan berapa interval antara responden dengan responden lainnya.
3. Ukuran *interval*, merupakan ukuran yang tidak semata-mata mengurutkan orang atau obyek berdasarkan suatu atribut, tetapi memberikan informasi tentang *interval* antara satu obyek dengan obyek lainnya. Tetapi ukuran itu tidak memberikan informasi tentang jumlah absolut atribut yang dimiliki obyek.
4. Ukuran rasio, merupakan ukuran yang diperoleh selain informasi tentang urutan dan *interval* antara obyek-obyek juga terdapat informasi tambahan tentang jumlah absolut atribut obyek yang jaraknya diukur dari titik nol.

Sedangkan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performan ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Importance-Performance Analysis* (Martilla dan James, 1997)

Dalam penelitian ini teknik pengukuran yang di gunakan adalah teknik keempat yaitu *Importance-Performance Analysis*.

2.3 Kepuasan Kinerja Pelabuhan Penyeberangan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapanya (Oliver, 1980). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (prof.J.Supranto,2006 : 233).

2.3.1 Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor . KM. 32 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan pasal 9 ayat 1, pelayanan angkutan penyeberangan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Dilakukan hanya oleh pereusahaan angkutan penyeberangan yang di tetapkan,
- b. Meleyani lintas penyeberangan yang ditetapkan,

- c. Dilayani oleh kapal yang digunakan untuk melayani lintas angkutan penyeberangan,
- d. Dioperasikan sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dirjen dengan jadwal tetap dan teratur

Ayat 3, kapal yang diperuntukkan melayani angkutan penyeberangan sebagaimana pada ayat (1) huruf c harus berbendera Indonesia kecuali untuk kapal yang melayani angkutan penyeberangan antar Negara.

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan pelanggan dengan memberikan kualitas yang memuaskan.

Freddy Rangkuti (2008 : 17) menyatakan bahwa, salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkan dengan yang mereka harapkan.

Menurut Geotsh dan Davis (Fandy Tjiptono, 2006 : 51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Kualitas pelayanan jasa menurut Wyckof (Fandy Tjiptono, 2006:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi pelanggan.

Said Djamaluddin, 2002. "Mengukur Kualitas Pelayanan ASDP Berdasarkan Presepsi Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Bolok Kupang Nusa Tenggara Timur" Jurnal Manajemen Transportasi, Vol. III, No.2,2002

- Kualitas pelayanan memiliki multi dimensi, dan sulit diukur, ada ketidaktegasan paradigm kinerja dan kepuasan selalu bergerak proporsional, komplek/rumit dan ada perbedaan persepsi antara pelanggan

dan manajemen, maka akan mengalami kesulitan dalam menentukan variabel yang sesuai dengan jasa transportasi yang sesuai, sehingga perlu dievaluasi melalui studi perkembangan.

- Kualitas adalah problem utama yang harus diperhatikan karena mempunyai pengaruh luas untuk organisasi kualitas dapat mengubah strategi global.
- Prioritas utama bagi manajemen adalah antisipasi terhadap keinginan pelanggan, bagaimana mengembangkan dan menjag hubungan baik terhadap pelanggan, sehingga dapat menciptakan kualitas super baik untuk pelanggan.
- Ditinjau dari kedudukan pelanggan dan kepuasan pelanggan, manajemen sebelum memberikan kepuasan kepada pelanggan ekstren harus lebih dahulu memebrikan kepuasan kepada karyawan karena sangat berpengaruh pada kepuasan kerja juga bahwa mengukur kualitas banyak faktornya dan unik.

Cronin dan Tylor, 1992; Teas, 1993 dalam Taslim Bahar, Ofyar Tamim, B.S. Kusbiantoro, Russ Bona Frazila, *Service Performance* adalah kinerja dari pelayanan yang diterima konsumen itu sendiri dan menilai kualitas pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. *Service Performance* dapat menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dan suatu produsen tertentu bukan pada presepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya.

B. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan (*level of service*) dalam transportasi menurut C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall (2005 :215) adalah suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan kondisi-kondisi operasional di dalam suatu aliran lalu lintas dan presepsi dari pengemudi dan/atau penumpang terhadap kondisi-kondisi tersebut. Faktor-faktor seperti kecepatan dan waktu tempuh, kebebasan bermanuver, pemberhentian lalu lintas, dan kemudahan serta kenyamanan adalah kondisi-kondisi yang mempengaruhi *level of service*.

C. Standar Pelayanan Minimum

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akan selalu berusaha untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan kemauan konsumen atau bahkan lebih. Untuk itu, perusahaan tersebut harus beroperasi sesuai dengan kaidah-kaidah pelayanan. Manajemen jasa merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen khusus untuk perusahaan (organisasi) yang bergerak di bidang jasa (terutama fungsi pemasaran, operasi, dan sumber daya manusia), harus mempertimbangkan beberapa aspek dalam meningkatkan pelayanannya.

Berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa sebagaimana yang telah disampaikan sebelumnya, maka pada bidang angkutan penyeberangan. Menteri Perhubungan telah menerbitkan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan PM. No 39 Tahun 2015. Standar pelayanan minimum penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi penyelenggara angkutan penyeberangan. Standar pelayanan minimum meliputi:

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

- Keselamatan

Faktor atau variabel keselamatan dalam penelitian ini terdiri dari alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi, perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan.

- Keamanan

Faktor keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam kepuasan penumpang apabila penumpang merasa aman dalam menggunakan angkutan atau moda tersebut di pelabuhan maka calon penumpang akan menggunakan moda itu lagi, pada penelitian ini membahas mengenai keamanan di pelabuhan seperti pos dan petugas keamanan di pelabuhan, informasi No tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan, lampu penerangan di pelabuhan dan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan

untuk keamanan di pelabuhan belum aman karena di pelabuhan terdapat petugas yang melayani dan membantu para penumpang ketika hendak menaiki kapal atau *speed boat*, selain itu menjadi petugas loket, dan menjadi petugas keamanan untuk mengecek kesiapan pengemudi *Speed boat* dan kondisi *speed boat*.

- Kehandalan/keteraturan

Kehandalan atau keteraturan dalam penelitian ini terdiri dari layanan penjualan/penukaran tiket di pelabuhan

- Kenyamanan

Untuk nyaman pada penelitian ini terdiri dari tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih, tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai, tersedianya musholah di pelabuhan, tersedia fasilitas pengatur suhu di pelabuhan.

- Kemudahan

Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di Pelabuhan Sarimalaha ini dapat di lihat dari informasi pelayanan di pelabuhan, denah atau *layout* pelabuhan dan nama dermaga, informasi keberangkatan dan kedatangan kapal atau *speed boat* serta informasi pelabuhan tujuan, informasi tarif, peta jaringan lintasan pelayanan, informasi gangguan perjalanan kapal atau *speed boat*, dan tempat parkir di pelabuhan.

2.3.2 Kinerja Angkutan Penyeberangan

A. Manajemen Kinerja

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. (Rivai & Basri, 2004:14). Apabila di kaitkan dengan performance sebagai kata benda, maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. (Rivai & Basri, 2004:16)

Usaha angkutan penyeberangan dilakukan oleh perusahaan angkutan penyeberangan yang memiliki ijin usaha dan mendapat persetujuan

pengoperasian kapal angkutan penyeberangan. Setiap perusahaan angkutan penyeberangan yang telah memperoleh persetujuan pengoperasian wajib:

- a. Mengoperasikan kapal sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan persetujuan pengoperasian yang dimiliki
- b. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan teknik kelaikan kapal
- c. Memerkerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- d. Memenuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal
- e. Memiliki tanda bukti pembayaran iuran wajib asuransi pertanggung jawaban kecelakaan dan penumpang umum sesuai perundang-undangan yang berlaku
- f. Melaporkan apabila terjadi perubahan kepemilikan perusahaan dan/atau domisili perusahaan
- g. Meminta pengesahan dari pejabat pemberi persetujuan pengoperasian apabila akan mengalihkan lintas pengoperasian kapal
- h. Mentaati ketentuan wajib angkut kirim pos sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
- i. Melaporkan kegiatan operasional kapal setiap bulan
- j. Melaporkan secara tertulis kepada pejabat pemberi persetujuan pengoperasian.

Pelayanan minimal angkutan penyeberangan telah diatur melalui Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor. SK 73/AP005/DRJD/2003 Tahun 2003 tentang Persyaratan Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

B. Dimensi Kinerja Pelayanan

Dimensi kinerja pelayanan di dalam sistem angkutan transportasi angkutan penyeberangan di tentukan oleh operator. Operator sistem angkutan selayaknya harus memperhitungkan keuntungan yang mereka peroleh dan juga kepentingan umum terhadap pelayanan yang dapat ditolerir. Menurut Takyi (1993) dalam Meike Kumaat 2001, pada dimensi kinerja pelayanan ini ada 3 perspektif yang saling berhubungan. Ketiga perspektif tersebut adalah pemenuhan objek kinerja penggunaan data evaluasi dan criteria kapasitas perusahaan dan citra publik.

1. Perspektif pertama menitikberatkan pada tingkat kinerja yang berhubungan dengan efisiensi dan efektifitas kinerja angkutan umum yang meliputi efisiensi biaya. Efektifitas pelayanan, efektifitas biaya, efisiensi operator dan efisiensi kendaraan.
2. Perspektif dua adalah pada tingkat pemanfaatan data evaluasi untuk meningkatkan efektivitas evaluasi kinerja pelayanan.

Perspektif tiga terletak pada tingkat kemajuan perusahaan dan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan. Perspektif ini mencerminkan tingkat perbaikan dalam pengelolaan manajemen pengambilan keputusan, citra publik dan kepuasan konsumen. Perspektif ketiga ini akan berdampak membangkitkan dukungan publik kepada angkutan, yang akhirnya akan mempengaruhi jumlah bantuan dana melalui ongkos, pajak dan subsidi pemerintah.

2.3.3 Kualitas Pelabuhan Berdasarkan Penilaian Objektif

Yang dimaksud adalah menilai kualitas pelabuhan berdasarkan standar yang ada di Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan di pelabuhan. Penilaian disini meliputi 5 variabel dan 19 indikator, sebagai berikut :

1. Keselamatan
 - a. Ketersediaan dan Ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1 Sangat buruk : Yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
- 2 Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak berfungsi.

- 3 Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
- 4 Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan kondisinya masih berfungsi.
- 5 Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan terlihat

b. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan

untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1 Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia.
- 2 Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun kondisinya tidak bagus.
- 3 Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
- 4 Baik : yang dimaksud dengan baik disini yaitu tersedia dan kondisinya masih bagus.
- 5 Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, kondisinya bagus dan terlihat

c. Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan.

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk

- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak Tersedia.
- 2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak berfungsi.
- 3. Cukup : yang dimaksud dengan Cukup disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
- 4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan kondisinya masih berfungsi.
- 5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan terlihat.

2. Keamanan

- a. Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan.

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1. Sangat uruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah Tidak Tersedia atau tidak ada.
- 2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun petugasnya berseragam tidak berseragam.
- 3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak terlihat.

4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini adalah tersedia dan petugasnya berseragam.

5. Sangat baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan terlihat

b. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan.

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

1 = Sangat Buruk

2 = Buruk

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah Tidak Tersedia .

2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak mudah terlihat.

3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak jelas terbaca.

4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terlihat.

5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, Terlihat, dan jelas terbaca.

c. Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

1 = Sangat Buruk

2 = Buruk

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak berfungsi.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun cahayanya tidak menjangkau semuanya.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan kondisinya masih berfungsi.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan cahayanya terjangkau keseluruh bagian pelabuhan.

3. Keandalan atau Keteraturan

a. Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak berfungsi.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan kondisinya masih berfungsi.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan terlihat.

4. Kenyamanan

a. Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia.
- 2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun Sempit
- 3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun kotor.
- 4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan luas.
- 5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, luas dan bersih.

b. Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai

untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
- 2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak berfungsi dan Kurang.

3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun kotor .
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan kondisinya masih berfungsi.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan terlihat bersih.

c. Tersedianya musholah di pelabuhan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun kondisinya tidak layak.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun jaraknya jauh.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan kondisinya masih berfungsi.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi, bersih dan disediakan tempat buat disabilitas.

d. Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobor skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik

5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia alat pengatur suhu dan sirkulasi udara tidak ada.
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak berfungsi.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah menggunakan sirkulasi udara.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan kondisinya masih berfungsi.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan ada sirkulasi udaranya.

5. Kemudahan

a. Ketersediaan dan ketampakan denah atau *layout* pelabuhan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak jelas terbaca.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terlihat.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, terlihat, dan jelas terbaca.

b. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya.

Lebih jelas dapat lihat skor dan keterangan berikut ;

Skor :

1. = Sangat Buruk
2. = Buruk
3. = Cukup
4. = Baik
5. = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak jelas terbaca.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terlihat.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, terlihat, dan jelas terbaca.

c. Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

1. = Sangat Buruk
2. = Buruk
3. = Cukup
4. = Baik
5. = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak terlihat.

3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak jelas terbaca.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terlihat.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, mudah terlihat, dan jelas terbaca.

d. Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

1. = Sangat Buruk
2. = Buruk
3. = Cukup
4. = Baik
5. = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak jelas terbaca.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terlihat.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, mudah terlihat, dan jelas terbaca.

d. Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak jelas terbaca.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terlihat.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, mudah terlihat, dan jelas terbaca.

e. Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak terlihat.
3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak jelas terbaca.
4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terlihat.
5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, mudah terlihat, dan jelas terbaca.

f. Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal

Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat skor dan keterangan berikut ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia .
 - 2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun tidak jelas informasinya.
 - 3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak berulang kali penyampaian informasinya.
 - 4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia dan terdengar jelas.
 - 5. Sangat baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, terdengar jelas, dan berulang kali penyampaian informasinya.
- g. Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan
- Untuk mengukur kualitas indikator ini memerlukan penilaian bobot skor serta keterangannya. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini ;

Skor :

- 1 = Sangat Buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Keterangan :

- 1. Sangat buruk : yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia.
- 2. Buruk : yang dimaksud dengan buruk disini adalah tersedia namun sempit dan tidak teratur.
- 3. Cukup : yang dimaksud dengan cukup disini adalah tersedia namun tidak semrawut.
- 4. Baik : yang dimaksud dengan baik disini tersedia, luas dan teratur.

5. Sangat Baik : yang dimaksud dengan sangat baik disini adalah tersedia, berfungsi dan terlihat.

2.4 Analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Analisis mengenai kinerja pelayanan Pelabuhan . Prosesnya adalah mendeskripsikan data-data yang telah dikumpulkan dalam lembar observasi. Data-data tersebut meliputi fasilitas dermaga, fasilitas pelabuhan, fasilitas kapal, aksesibilitas pelabuhan, serta sumber daya manusia di Pelabuhan. Analisis mengenai tingkat kepuasan pelayanan angkutan menggunakan teknik IPA (*Importance and Performance Analysis*).

1. Importance Analysis

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuisisioner penelitian ini *Importance analysis* adalah dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini di gunakan skalah *Likert*.

2. Performance Analysis

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuisisioner penelitian ini, *Performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan nama *Likert's Summated Ratings (LSR)* atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011).

Beberapa factor yang menyebabkan skala Likert banyak digunakan sebagai berikut :

1. Skala ini relatif mudah dibuat.
2. Bebas memasukan item-item pernyataan.
3. Jawaban dapat berupa beberapa alternatif
4. Tingkat reliabilitas yang tinggi dapat dicapai.
5. Mudah untuk diterapkan pada berbagai situasi.

Sama seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala *likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu :

- Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban diberi nilai 5 ;
- Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas digunakan *Importance – Performance Analysis*, yang dikembangkan oleh *Richard L. Oliver* (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis dan performance analysis*, yaitu

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan dari rumus sebagai berikut ;

Keterangan :

X = Skor rata - rata tingkat kepuasan

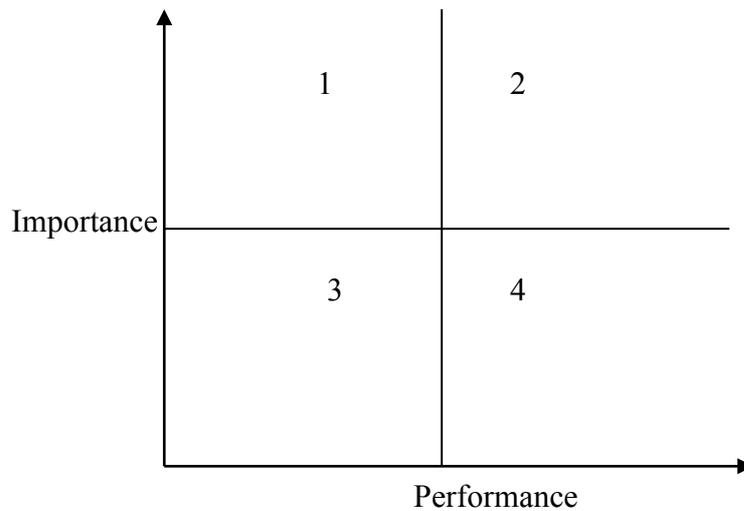
Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

$N =$ Jumlah Responden

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997:241-242).



Gambar 2.2
Kuadran *Importance- Performance Grid*

Keterangan sebagai berikut :

Kuadran 1 (High Importance, Low Performance):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor - faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah . Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (High Importance, High Performance) :

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen

merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

2.5 Kajian Studi Terdahulu

Pada sub bab berikut ini akan membahas mengenai studi-studi terdahulu yang dapat mendukung studi serta untuk membandingkan dan membedakan dengan studi yang telah dilakukan sebelumnya, serta dalam sub bab ini ini akan dikemukakan manfaat dilakukannya studi ini. Studi-studi tersebut antara lain yaitu:

1. *Penulis : Alfian Zaki Ghufroni. (Jurusan Teknik Sipil, Universitas Negeri Malang, Tugas Akhir, tahun 2012).*

Judul : “ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN TANGGAPAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN JANGKAR DI KABUPATEN SITUBONDO”

Latar Belakang

Pelabuhan Penyeberangan Jangkar merupakan pelabuhan yang melayani arus penyeberangan alternatif penumpang maupun barang yang menghubungkan Pulau Jawa (Kabupaten Situbondo) dan Pulau Madura dan Sepudi (Kabupaten Sumenep). Pada masa awal beroperasi Pelabuhan Jangkar merupakan pelabuhan yang cukup ramai dengan arus bongkar muat penumpang dan barang cukup tinggi. Namun pada perkembangan selanjutnya, jumlah arus penumpang dan barang yang dimuat dan dibongkar melalui pelabuhan ini terus mengalami penurunan. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan penelitian mengenai kinerja pelayanan dan tanggapan penumpang terhadap pelayanan Pelabuhan Jangkar.

Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelabuhan penyeberangan Jangkar di kabupaten Situbondo dan tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan tersebut.

Metode Analisa

Penelitian ini menganalisis kinerja Pelabuhan Jangkar sebagai pelabuhan penyeberangan di Kecamatan Jangkar Kabupaten Situbondo. Adapun untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dengan cara observasi langsung di lokasi penelitian. Untuk mencatat data yang dibutuhkan dalam penelitian digunakan lembar observasi.

Untuk tanggapan penumpang terhadap pelayanan Pelabuhan Jangkar dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan kapal ferry menggunakan angket tertutup yang ditujukan kepada penumpang di Pelabuhan Jangkar, meliputi aspek jadwal keberangkatan, tarif, keamanan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas. Jumlah responden ditentukan sebanyak 100 orang menggunakan pendekatan nonprobability sampling dan metode quota sampling.

Analisis mengenai kinerja pelabuhan. Prosesnya adalah mendeskripsikan data-data yang telah dikumpulkan dalam lembar observasi. Data-data tersebut meliputi fasilitas dermaga, fasilitas pelabuhan, fasilitas kapal, aksesibilitas pelabuhan, serta sumberdaya manusia di Pelabuhan Jangkar.

Analisis mengenai tingkat kepuasan pelayanan pelabuhan menggunakan teknik IPA (Importance and Performance Analysis).

Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas dapat di simpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Secara umum kinerja pelayanan pelabuhan cukup baik, akan tetapi masih memerlukan beberapa pembenahan guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada seluruh pengguna jasa Pelabuhan Jangkar.

Mengenai tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan, dari 9 indikator pelayanan hanya terdapat dua indikator yang masih kurang memuaskan, artinya secara umum pelayanan Pelabuhan Jangkar sudah cukup memuaskan para pengguna jasa pelabuhan.

2. *Penulis : Irawati andriani (Jurusan Teknik Sipil, Universitas Indonesia, Jakarta, Tesis, Tahun 2011).*

Judul : “OPTIMALISASI WAKTU SANDAR PENYEBERANGAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DI PELABUHAN MERAK-BAKAUHENI”.

Latar Belakang

Tingkat pengguna sistem pelayanan akan optimal, apabila salah satu faktor yang memengaruhi, diantaranya selang keberangkatan kapal (waktu tunggu) dapat ditekan seminimal mungkin sesuai dengan tingkat permintaan oleh user dan kapasitas muat kapal. Dalam usaha menekan waktu tunggu perlu pengaturan jadwal pemberangkatan yang optimal disesuaikan dengan frekuensi angkutan.

Tujuan

Tujuan dari studi ini adalah Untuk meminimalisir waktu sandar, selang waktu keberangkatan, jumlah dan kapasitas kapal penyeberangan dengan sistem pelayanan yang optimal tanpa mengabaikan faktor-faktor keselamatan. Dan membuat strategi dalam pengaturan arus penyeberangan Merak-Bakauheni yaitu dengan jalan memperbaiki manajemen untuk menghadapi fluktuasi angkutan.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode linear programming, teori antrian dan analisis kebijakan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sekunder dan data primer menunjukkan bahwa fluktuasi angkutan pada lintas penyeberangan Merak-Bakauheni sangat berpengaruh pada selang waktu keberangkatan. Untuk pelayanan yang lebih baik diharapkan pengelola pelabuhan maupun operator lebih memperhatikan harapan penumpang, jumlah muatan yang diangkat agar maksimal memerlukan waktu yang lebih lama dengan selalu memperhatikan standar pelayanan baik dari segi fasilitas maupun keselamatan.

3. *Penulis : Budiman Soamole (Jurusan Teknik Sipil, Universitas Atmaja Yogyakarta, Tesis, Tahun 2012).*

Judul : “ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN LAUT DI PELABUHAN REGIONAL SANANA KABUPATEN KEPULAUAN SULA PROVINSI MALUKU UTARA”

Latar Belakang

Sebagai ibu kota kabupaten, Kota Sanana saat ini hanya bisa dijangkau menggunakan moda angkutan laut dengan frekuensi kunjungan kapal yang relative masih kurang yaitu tiga kali dalam seminggu. Angkutan laut yang beroperasi khusus untuk angkutan penumpang dan barang berupa kapal penumpang barang berbobot mati 500 GT (*Gross Tonnage*) dengan kapasitas penumpang 400 hingga 500 orang. Kondisi ini menyebabkan aksesibilitas dari dan menuju Kota Sanana masih rendah karena tidak dapat dilakukan setiap hari. Selain frekuensi kunjungan kapal yang masih kurang, pelayanan terhadap penumpang pun dirasakan belum maksimal. Hal ini terlihat dari terbatasnya fasilitas di terminal penumpang pelabuhan, waktu kedatangan dan keberangkatan kapal yang seringkali tidak sesuai jadwal, sistem pembelian tiket yang belum memadai, dan kenyamanan kapal itu sendiri.

Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan laut di Pelabuhan Regional Sanana.
2. Mengetahui persepsi penumpang angkutan laut dalam menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan Regional Sanana dan operator kapal penumpang.

Metode Analisis

Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, kualitatif, kuantitatif. Untuk memahami perilaku pengguna jasa yaitu penumpang kapal terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan regional sanana dan operator kapal dan untuk menjawab sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan laut di pelabuhan regional

sanana, maka di gunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* dan pendekatan *Costumer Satisfaction Index* (CSI).

Kesimpulan

Dari hasil analisis dapat diketahui persepsi pengguna jasa Pelabuhan Regional Sanana berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 54,74 persen masuk kriteria cukup puas. Faktor fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan dan faktor informasi jadwal kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola pelabuhan. Dana persepsi penumpang kapal berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata penumpang kapal KM. Intim Teratai sebesar 53,98 persen masuk kriteria cukup puas, kapal KM. Theodora sebesar 55,10 persen masuk kriteria cukup puas, dan kapal KM. Bunda Maria sebesar 67,10 persen masuk kriteria puas. Faktor jaminan mendapat tempat tidur di kapal, faktor keamanan barang bagasi, dan faktor waktu tiba berangkat kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

4. *Penulis : Riveldi alhafizh (Jurusan Teknik Sipil, Universitas Sumatera Utara, Medan, Tugas Akhir, Tahun 2009).*

Judul : **“STUDI KINERJA DAN TARIF MODA ANGKUTAN PENYEBERANGAN SUNGAI TANJUNG SARANG ELANG – LABUHAN BILIK”**

Latar Belakang

Angkutan penyeberangan yang berupa kapal kayu ini masih dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan masyarakat Labuhan Bilik yang beraktifitas kedaerah Kecamatan Panai Hulu begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil pengamatan sementara, angkutan penyeberangan kapal kayu ini belum beroperasi secara optimal karena beberapa masalah, seperti tingkat pelayanan yang belum optimal dan ketetapan tarif yang belum sesuai. Tingkat pelayanan yang belum optimal tersebut meliputi, factor muat, frekuensi pelayanan, waktu tunggu dan headway, waktu tempuh serta kecepatan perjalanan. Sedangkan untuk tarif, permasalahan yang muncul adalah besaran tarif yan diberlakukan masih belum sesuai dengan kemampuan dan standar yang berlaku. Hal ini merupakan permasalahan yang cukup penting untuk dibahas, agar terciptanya angkutan

penyebrangan yang aman dan tidak merugikan pihak operator maupun penumpang.

5. *Penulis : Daniel A Panjaitan (Jurusan Teknik Sipil, Universitas Sumatera Utara, Medan, Tugas Akhir, Tahun 2009).*

**Judul : “EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN
PENYEBRANGAN PERINTIS di DANAU TOBA”**

Latar Belakang

Keadaan angkutan danau yang ada di sekitar kawasan Danau Toba khususnya daerah Kabupaten Samosir sekarang ini masih belum memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini dapat kita lihat pada kondisi di lapangan yang masih banyak mengalami kekurangan dalam kegiatannya. Dari segi keamanan dan keselamatan contohnya kita dapat melihat kapal – kapal yang ada masih banyak yang belum memiliki alat pelampung yang memadai, pemadam kebakaran tidak ada dan rambu – rambu danau tidak ada. Fasilitas yang ada pada juga masih banyak kekurangan seperti tidak adanya tempat pembuangan sampah pada kapal dan lokasi dermaga, tidak adanya ruang tunggu penumpang, tidak adanya tanda – tanda pemberitahuan di kawasan dermaga seperti pengumuman harga tiket, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, tanda larangan untuk tidak ke pinggir danau untuk keselamatan penumpang, tidak tersedia kotak saran.

Tujuan

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengevaluasi dan mengetahui sejauh mana pelaksanaan kegiatan pelayanan angkutan penyebrangan perintis yang ada di Danau Toba.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis persepsi penumpang berdasarkan kriteria yang telah di tentukan dan analisis *load factor*.

Kesimpulan

Dari hasil identifikasi seluruh rute angkutan penyebrangan danau di daerah Danau Toba terdapat 63 rute penyebrangan danau, baik antar kabupaten maupun dalam kabupaten. Dari hasil penelitian kita mendapatkan jalur penyebrangan perintis yang paling tinggi adalah Pangururan – Bonan Dolok dan Tigaraja – Panahatan. Dari hasil kuesioner yang didapat kita dapat melihat

bahwa tanggapan yang diberikan penumpang ditinjau dari kondisi jaringan jalan menuju dermaga, fasilitas, keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan pelayanan adalah buruk.

Tujuan

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan penyeberangan sungai di tanjung sarang elang – labuhan bilik serta tarif angkutan moda yang berlaku.

Metode Analisis

Analisis data untuk kinerja dan tarif menggunakan metode analisa dengan rumus kinerja yang ada, yang kemudian hasil pengolahan data disesuaikan dengan rekomendasi dan standar yang digunakan oleh pemerintah maupun organisasi lainnya.

Kesimpulan

Hasil analisa kinerja menunjukkan untuk headway rata-rata 9,79 menit, load factor rata-rata 33,24%, frekuensi perjalanan rata-rata 6,72 kend/jam, sedangkan untuk tingkat operasional rata-rata 4,84 menit. Tingkat keselamatan belum memenuhi aturan yang ada sehingga membahayakan penumpang maupun operator. Hasil analisis tarif, biaya operasional sebesar Rp. 141.692.422 /tahun, tarif jarak penumpang orang Rp. 3813,48 \approx Rp. 4000, dan tarif jarak roda dua sebesar Rp. 12.523,21 \approx Rp.12.500. Berdasarkan hasil analisa dapat dikatakan pada sebagian indikator kinerja baik, dan untuk tarif yang berlaku masih lebih besar dibanding dengan hasil analisis, yang berarti merugikan pihak penumpang.