

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN
BIRA BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG**

Disusun dan diajukan oleh:

**NATASYA ZULKIRANI
D081 18 1013**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK KELAUTAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG**

Disusun dan diajukan oleh


Natasya Zulkirani
D081181013

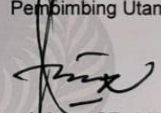
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana pada Program Studi Teknik Kelautan
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 28 Februari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,


Pembimbing Utama,

Pembimbing Utama,


Dr. Ir. Chairul Paotonan, ST., MT.,
NIP. 197506052002121003


Ashury, ST., MT.
NIP. 1974403182006041001

Ketua Ketua Departemen Teknik Kelautan,


Dr. Ir. Chairul Paotonan, ST., MT.,
NIP. 197506052002121003



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Natasya Zulkirani
NIM : D081181013
Program Studi : Teknik Kelautan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

(Analisis Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bira Berdasarkan Persepsi Penumpang)

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 28 Februari 2023

Yang Menyatakan

Natasya Zulkirani



ABSTRAK

NATASYA ZULKIRANI. *Analisis Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bira Berdasarkan Persepsi Penumpang* (dibimbing oleh Dr. Ir. Chairul Paotonan, ST., MT., dan Ashury, ST., MT.)

Pelabuhan penyeberangan Bira merupakan salah satu pintu gerbang transportasi laut di Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Bulukumba yang melayani arus penumpang dan barang yang berasal dari Desa Bira ke Pulau Selayar, Flores, dan Sumbawa ataupun sebaliknya. Pelabuhan penyeberangan Bira juga dibangun untuk memenuhi kepentingan pemerintah terutama dalam bidang ekonomi. Selama kurun waktu antara tahun 1979-2022, Pelabuhan Bira telah banyak melakukan aktivitas berupa bongkar muat barang dan penumpang serta kendaraan, baik kendaraan beroda dua sampai kendaraan beroda enam. Untuk mewujudkan transportasi yang efektif dan efisiensi, maka harus diarahkan untuk peningkatan pelayanan dengan mempertemukan kepentingan atau harapan baik dari sisi penyedia maupun sisi pengguna jasa angkutan penyeberangan. Sebaiknya pelabuhan di Pelabuhan penyeberangan Bira menjadi salah satu sentral moda transportasi laut di Kabupaten Bulukumba, namun keadaan sekarang masih terdapat komponen-komponen dan pelayanan yang kurang baik seperti permasalahan keberangkatan kapal yang tidak sesuai dengan jadwal tanpa adanya informasi yang jelas dari pihak petugas pelayanan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan Pelabuhan dan untuk mengetahui komponen yang menyebabkan bertambah dan berkurangnya tingkat pelayanan Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Bira. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah disebut pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan menggunakan data yang dinyatakan dalam bentuk angka atas data kuantitatif yang diangkakan dan analisis menggunakan statistik. Hasil data kuesioner tingkat pelayanan pelabuhan penyeberangan Bira berdasarkan beberapa indikator yaitu, dari segi pelayanan, ketepatan waktu, dan ketersediaan fasilitas di pelabuhan memuaskan bagi pelanggan walaupun masih ada permasalahan yang masih dikeluhkan oleh penumpang, yaitu permasalahan keberangkatan kapal yang tidak sesuai dengan jadwal.

Kata Kunci: Tingkat Pelayanan, Waktu pelayanan, Pelabuhan.

ABSTRACT

NATASYA ZULKIRANI. *Analysis Of Bira Ferry Port Services Based On Passenger Perceptions* (dibimbing oleh Dr. Ir. Chairul Paotonan, ST., MT., dan Ashury, ST., MT.)

Bira port of crossing is one of the gateways for sea transport in Sulawesi Selatan Povince, Bulukumba Regency which serves the flow of passengers and goods originating from Bira Village to Selayar Island, Flores, and Sumbawa or vice versa. The Bira crossing port was also built to meet the interests of the government, especially in the economic field. During the period between 1979-2022, Bira Port has carried out many activities in the form of loading and unloading goods and passengers as well as vehicles, both two-wheeled vehicles to six-wheeled vehicles. In order to realize effective and efficient transportation, it must be directed at improving services by meeting the interests or expectations of both the provider and the users of crossing transportation services. It is better if the port at the Bira crossing port becomes one of the central modes of sea transportation in Bulukumba Regency, but the current situation still has components and poor service, such as the problem of ship departures that are not on schedule without clear information from the service staff. The purpose of this study is to find out how big the level of port service is and to find out the components that cause the increase and decrease in the level of port service at the Bira Port of Crossing. The method used is a quantitative method with the approach used in this study is called a descriptive approach. Quantitative research, namely research using data expressed in the form of numbers on quantitative data that is carried out and analysis using statistics. The results of the questionnaire data on the service level of the Bira crossing port are based on several indicators, namely, in terms of service, timeliness, and the availability of facilities at the port is satisfactory for customers, although there are still problems that are still being complained by passengers, namely the problem of ship departures that are not according to schedule.

Keywords: Service level, Service time, Port.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan penelitian.....	2
1.5 Manfaat penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Analisis.....	4
2.2 Pelabuhan.....	4
2.2.1 Macam Pelabuhan.....	5
2.2.2 Fasilitas Pelabuhan di Daratan.....	6
2.3 Pelabuhan Penyeberangan.....	6
2.4 Kapal.....	7
2.6 Pelayanan.....	7
2.6.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.6.2 Tingkat Pelayanan.....	9
2.6.3 Standar Pelayanan Minimum.....	10
2.6.4 Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan.....	12
2.6.6 Dimensi Kinerja Pelayanan.....	12
2.6.7 Pelayanan Utilitas Dermaga.....	13
2.7 Instrumen Penelitian.....	13

2.8 Metode Sampling	17
2.9 Penelitian yang Relevan	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian	20
3.3 Variabel Penelitian	20
3.3.1 Definisi Konsep	21
3.3.2 Definisi Operasional.....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4.1 Jenis Data	22
3.4.2 Sumber Data.....	23
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel.....	24
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.6.1 Penelitian Pustaka.....	24
3.6.2 Penelitian Lapangan	24
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	25
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	25
3.7.2 Teknik Analisis Data	26
3.8 Diagram Alir.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Tinjauan Khusus Pelabuhan Penyeberangan Bira.....	30
4.2 Visi dan Misi	31
4.3 Struktur Organisasi	33
4.4 Pelayanan Pelabuhan	33
4.5 Angkutan Penyeberangan	35
4.5.1 Data Angkutan	35
4.5.2 Angkutan Penumpang.....	41
4.5.3 Angkutan Penyeberangan Kendaraan Golongan II (Motor).....	41
4.5.4 Peramalan Angkutan Penyeberangan	44
4.6 Karakteristik Responden Penelitian	48
4.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50

4.6.4 Analisis Tanggapan Responden terhadap Setiap Pernyataan Pada Kualitas Pelayanan Pelabuhan.....	51
4.7 Uji Validitas dan Relibilitas Data	59
4.7.1 Uji Validitas.....	59
4.7.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.8 Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
L A M P I R A N.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Pelabuhan Penyeberangan Bira	20
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4. 2 Grafik Data Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Bira Tahun 2017-2021	36
Gambar 4. 3 Grafik Data Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Bira Tahun 2017-2021	37
Gambar 4. 4 Grafik Data Penumpang Bulanan Tahun 2021	38
Gambar 4. 5 Grafik Fluktuasi Penumpang Bulanan Tahun 2021 Pelabuhan Penyeberangan Bira	41
Gambar 4. 6 Grafik Fluktuasi Kendaraan Gol. II (Motor) Bulanan Tahun 2021 ...	41
Gambar 4. 7 Grafik Fluktuasi Kendaraan Gol. IV (Mobil) Bulanan Tahun 202	42
Gambar 4. 8 Grafik Fluktuasi Kendaraan Gol. V (Bus Kecil dan Truk sedang) Bulanan Tahun 2021	42
Gambar 4. 9 Grafik Fluktuasi Kendaraan Gol. VI (Bus besar dan truk besar) Bulanan Tahun 2021	43
Gambar 4. 10 Grafik Fluktuasi Kendaraan Gol. VII Bulanan Tahun 2021	44
Gambar 4. 11 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4. 12 Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4. 13 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Gambar 4. 14 Grafik Respon terhadap “mudah memahami informasi”	52
Gambar 4. 15 Grafik Respon terhadap “jadwal keberangkatan kapal”	53
Gambar 4. 16 Grafik Respon terhadap “jadwal tiba kapal”	53
Gambar 4. 17 Grafik Respon “petugas berada di lokasi saat jam kerja”	54
Gambar 4. 18 Grafik Respon terhadap “kebersihan pelabuhan”	54
Gambar 4. 19 Grafik Respon terhadap “harga tiket, parkir dll”	55
Gambar 4. 20 Grafik Respon terhadap “perilaku petugas pelabuhan”	55
Gambar 4. 21 Grafik Respon terhadap “keamanan dan ketertiban pelabuhan	56
Gambar 4. 22 Grafik Respon terhadap “kenyamanan berada di Pelabuhan”	56
Gambar 4. 23 Grafik Respon terhadap “lapangan parkir siap muat”	57
Gambar 4. 24 Grafik Respon terhadap “lapangan parkir antar jemput”	57
Gambar 4. 25 Grafik Respon terhadap “penataan fasilitas dan peralatan”	58
Gambar 4. 26 Grafik Respon terhadap “kelengkapan sarana dan prasarana”	58

Gambar 4. 27 Grafik Respon terhadap “kelayakan sarana dan prasarana”59

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Tabel Penelitian	21
Tabel 3. 2 Skor Setiap Item Instrumen	22
Tabel 4. 1 Jenis dan Kapasitas Kapal	31
Tabel 4. 2 Pola Operasi Pelayanan Penyeberangan Menggunakan Satu Dermaga.....	34
Tabel 4. 3 Data Produksi Pelabuhan Penyeberangan Bira	35
Tabel 4. 4 Data Produksi Bulanan Pelabuhan Penyeberangan Bira Tahun 2021	37
Tabel 4. 5 Lintasan Pelayaran Kapal.....	39
Tabel 4. 6 Jadwal Penyeberangan Kapal	40
Tabel 4. 7 Proyeksi Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Bira.....	44
Tabel 4. 8 Proyeksi Kendaraan Gol. II di Pelabuhan Penyeberangan Bira	45
Tabel 4. 9 Proyeksi Kendaraan Gol. IV di Pelabuhan Penyeberangan Bira	46
Tabel 4. 10 Proyeksi Kendaraan Gol. V Pelabuhan Penyeberangan Bira	46
Tabel 4. 11 Proyeksi Kendaraan Gol. VI di Pelabuhan Penyeberangan Bira	47
Tabel 4. 12 Proyeksi Kendaraan Gol. VII di Pelabuhan Penyeberangan Bira	48
Tabel 4. 13 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 14 Responden berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 15 Responden berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitasi	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas	61

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
N	Jumlah Populasi
n	Jumlah sampel
d ²	Presisi yang ditetapkan: 12%
r _{xy}	Koefisien Korelasi Product Moment
X	Pernyataan No.1
Y	Skor total
XY	Skor Pernyataan No. 1 dikalikan skor normal
ΣX^2	Jumlah Skor Pernyataan No. 1 yang dikuadratkan
ΣY^2	Jumlah Skor Total yang dikuadratkan
r	Koefisien Korelasi
t	Nilai t _{hitung}
x	Rata-rata
S	Simpangan Baku Sampel
μ_0	Nilai yang dihipotesis

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	68
Lampiran 2 Tabel r	78
Lampiran 3 Tabel Nilai t	80
Lampiran 4 Dokumentasi	82
Lampiran 5 Data Produksi Tiket Penumpang Bulanan Tahun 2017-2020	83
Lampiran 6 Data Tiket Kendaraan Bulanan Tahun 2017	85
Lampiran 7 Data Tiket Kendaraan Bulanan Tahun 2018	87
Lampiran 8 Data Tiket Kendaraan Bulanan Tahun 2019	89
Lampiran 9 Data Tiket Kendaraan Bulanan Tahun 2020	91

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah, karena telah melimpahkan Rahmat-nya berupa kesempatan dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi guna meraih gelar sarjana pada Departemen Teknik Kelautan, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu patut saya syukuri dan mengucapkan terima kasih kepada Bapak **Dr. Ir. Chairul Paotonan, ST., MT.** selaku pembimbing pertama dan Bapak **Ashury, ST., MT.** selaku pembimbing kedua yang senantiasa membimbing serta memberikan kritikan dan saran sejak dimulainya pembuatan skripsi ini sampai selesainya.

Tidak lupa juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis sehingga selesainya skripsi ini, karena itu diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis, saudara kandung, dan keluarga besar ayah dan ibu yang selalu mendoakan dan memberi bantuan moril maupun material selama ini.
2. Bapak **Dr. Ir. Chairul Paotonan, ST., MT.**, selaku Ketua Departemen Teknik Kelautan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
3. Ibu **Dr. Hasdinar Umar, ST., MT.**, selaku Sekretaris Departemen Teknik Kelautan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Ir. Taufiqur Rachman, ST., MT.**, dan Bapak **Dr. Eng. Firman Husain, ST., MT.**, selaku dosen penguji yang memberikan kritik dan saran yang membangun pada skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Departemen Teknik Kelautan yang telah memberikan pengetahuannya kepada penulis.
6. Segenap **staf administrasi** Departemen Teknik Kelautan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang telah membantu kelancaran administrasi.
7. Kepada **Kepala UPT. ASDP Bira** beserta jajarannya yang telah memberikan izin pengambilan data.
8. **Teman-teman Teknik Kelautan** terima kasih yang sebesar-besarnya telah menjadi keluarga baru dan membantu penulis selama kuliah.

9. **Teman-teman Labo Pelabuhan** terima kasih yang sebesar-besarnya telah menjadi keluarga baru dan telah membantu secara sengaja maupun tidak sengaja.
10. **Teman-teman 9 naga (Yuna, Ainun, Mis, Cica, Dila, Tina, Kopi, dan Elmy)** yang telah menjadi keluarga baru dan selalu memerikan support dalam penyelesaian skripsi ini.
11. **Sahabat Bingus** yang selalu meberikan support dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada **Paca' Iwan, Rosa, Andra, Nova, Patdil** yang telah membantu penulis dalam melakukan pengambilan data untuk skripsi.
13. **Saudara Tri Nduts (Moleng dan Patdil)** yang selalu memberi support dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Gowa, 28 Februari 2023

Penulis,
Natasya Zulkirani

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Pelabuhan merupakan salah satu prasarana transportasi yang cukup penting bagi sebuah negara, terutama pada negara maritim seperti Indonesia sebab pelabuhan dapat membantu meningkatkan ekonomi negara, dengan adanya pelabuhan maka kegiatan ekonomi suatu negara akan dapat menjadi lebih lancar, karena berdasarkan pada fakta yang ada pada beberapa negara, barang – barang ekspor impor sebagian besar dikirim melalui jalur laut (menggunakan kapal) yang berarti membutuhkan pelabuhan atau tempat untuk bertambat, meskipun rute perjalanan yang dituju dapat dilalui oleh alat transportasi lain. Hal tersebut dapat terjadi mengingat jumlah barang yang dapat diangkut oleh kapal lebih banyak dibandingkan dengan jumlah barang yang dapat diangkut oleh armada lain (Triatmodjo, 1986).

Pelabuhan penyeberangan Bira merupakan salah satu pintu gerbang transportasi laut di Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Bulukumba yang melayani arus penumpang dan barang yang berasal dari Desa Bira ke Pulau Selayar, Flores, dan Sumbawa ataupun sebaliknya. Pelabuhan penyeberangan Bira juga dibangun untuk memenuhi kepentingan pemerintah terutama dalam bidang ekonomi. Selama kurun waktu antara tahun 1979-2022, Pelabuhan Bira telah banyak melakukan aktivitas berupa bongkar muat barang dan penumpang serta kendaraan, baik kendaraan beroda dua sampai kendaraan beroda enam.

Untuk mewujudkan transportasi yang efektif dan efisiensi, maka harus diarahkan untuk peningkatan pelayanan dengan mempertemukan kepentingan atau harapan baik dari sisi penyedia maupun sisi pengguna jasa angkutan penyeberangan. Sejalan dengan perkembangan penduduk, kegiatan sosial ekonomi, perdagangan dan arus urbanisasi, maka pengaruh tersebut merupakan sumbangan yang besar dalam mendorong peningkatan angkutan penyeberangan setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi perkembangan dan peningkatan tersebut, maka angkutan penyeberangan Bira Selayar, yang selama ini dilayani oleh 2 kapal penyeberangan yaitu KMP Bontoharu dan KMP Balibo yang memiliki

kapasitas berbeda, serta frekuensi keberangkatan yang telah ditetapkan yaitu jadwal pemberangkatan kapal dengan selang waktu keberangkatan setiap 6 jam, dan waktu tempuh saat ini berkisar 2 jam, maka perlu diperhitungkan diantisipasi kedepannya.

Tingkat pelayanan merupakan suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan kondisi-kondisi operasional di dalam suatu aliran lalu lintas dan persepsi dari pengguna/pengemudi terhadap kondisi-kondisi tersebut. Dalam pengembangan suatu Pelabuhan, tingkat pelayanan menjadi hal yang diprioritaskan.

Sebaiknya pelabuhan di Pelabuhan penyeberangan Bira menjadi salah satu sentral moda transportasi laut di Kabupaten Bulukumba, namun keadaan sekarang masih terdapat komponen-komponen dan pelayanan yang kurang baik seperti permasalahan keberangkatan kapal yang tidak sesuai dengan jadwal tanpa adanya informasi yang jelas dari pihak petugas pelayanan. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bira Berdasarkan Persepsi Penumpang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Bira?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan kenaikan dan penurunan pelayanan Pelabuhan pada Pelabuhan penyeberangan Bira?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terarah sesuai dengan kerangka yang direncanakan, maka batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu “penelitian ini dilakukan berdasarkan sudut pandang serta penilaian konsumen, dan tidak dilakukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa Pelabuhan Penyeberangan Bira.

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan Pelabuhan.
2. Mengetahui faktor yang menyebabkan bertambah atau berkurangnya tingkat pelayanan Pelabuhan.

1.5 Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian ini akan memberikan manfaat, yaitu untuk meningkatkan kualitas ilmu pengetahuan di bidang pelabuhan, dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah setempat atau stakeholder dalam membuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

1.6 Sistematika Penulis

Untuk mendapatkan alur penulisan yang jelas dan sistematis sekaligus memungkinkan pembaca dapat menginterpretasikan hasil tulisan secara tepat, maka tugas akhir ini disusun menjadi beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang mendukung pencapaian tujuan penelitian dan teori yang mendukung penemuan jawaban dari rumusan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis data, sumber data, Teknik pengambilan data, Teknik analisis data dan diagram alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan pelaksanaan kegiatan penelitian hingga hasil yang diperoleh diolah dan dianalisis berdasarkan metodologi yang telah ditentukan, sehingga pada bagian akhir dapat diuraikan hasil analisis yang akan menjadi landasan untuk mengambil keputusan.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab akhir dalam penulisan tugas akhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Analisis adalah usaha yang dilakukan dengan metode tertentu untuk mengamati sesuatu secara detail. Menurut Dwi Prastowo Darminto dan Rifka Julianty (2012:52), analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), analisis adalah kegiatan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).

2.2 Pelabuhan

Pelabuhan adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas laut yang meliputi dermaga dimana kapal dapat merambat untuk bongkar muat barang, kran-kran 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 raya atau saluran pelayaran darat, dengan demikian daerah pengaruh Pelabuhan bisa sangat jauh dari Pelabuhan tersebut. (Triadmojo, 1996).

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 pengusahaan 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 pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

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 kepelabuhanan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

Pelabuhan memiliki peran sebagai:

1. Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya,
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian,
3. Tempat kegiatan alih moda transportasi,
4. Penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan,
5. Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang,
6. Mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Kepelabuhanan 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.

2.2.1 Macam Pelabuhan

Pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam yang tergantung pada sudut tinjauannya, yaitu dari segi penyelenggaraannya, pengusahaannya, fungsi dalam perdagangan nasional dan internasional, serta kegunaan dan letak geografisnya.

1. Ditinjau dari segi penyelenggaraannya, yaitu Pelabuhan umum dan Pelabuhan khusus.
2. Ditinjau dari segi pengusahaannya, yaitu Pelabuhan yang diusahakan dan Pelabuhan yang tidak diusahakan.
3. Ditinjau dari fungsinya dalam perdagangan nasional dan internasional, yaitu Pelabuhan laut dan Pelabuhan pantai.
4. Ditinjau dari segi penggunaannya, yaitu Pelabuhan ikan, Pelabuhan minyak, Pelabuhan barang, Pelabuhan penumpang, Pelabuhan campuran, dan Pelabuhan militer.
5. Ditinjau dari segi letak geografis, yaitu Pelabuhan alam, Pelabuhan buatan dan Pelabuhan semi alam.

2.2.2 Fasilitas Pelabuhan di Daratan

Fasilitas Pelabuhan secara umum terdiri dari 2 macam fasilitas, yaitu fasilitas bergerak dan fasilitas tidak bergerak. Fasilitas bergerak meliputi kapal dan peralatan bongkar muat, sedangkan fasilitas tidak bergerak meliputi dermaga, terminal penumpang, Gedung, lapangan penumpukan, Gudang, alur pelayaran, Menara pengawas, dan sebagainya.

Barang yang diangkut oleh kapal terdiri dari barang potongan, barang curah dan petikemas. Barang potongan terdiri dari barang satuan seperti mobil, mesin-mesin, material yang ditempatkan dalam bungkusan, karung atau peti. Barang-barang ini memerlukan perlakuan khusus dalam pengangkutannya untuk menghindari kerusakan.

Barang curah terdiri dari barang lepas dan tidak lepas, yang dapat dituangkan ke dalam kapal. Barang ini dapat berupa biji-bijian (jagung, beras, gandum, dan sebagainya), butiran atau batu bara, atau juga bisa berbentuk cairan seperti minyak. Sedangkan petikemas adalah peti yang besar yang diisi dengan barang. Biasanya petikemas diangkut dengan kapal khusus yang disebut kapal petikeas, sedang di darat diangkut dengan truk triler.

Triatmojo, B (2003), dalam mendukung fasilitas pelabuhan di daratan selain fasilitas di tepi dermaga, perlu juga diperhatikan seperti Gudang laut, Gudang, bangunan pendingin, Gedung administrasi, Gedung pabean, kantor polisi, kantor keamanan, ruang untuk buruh/pekerja Pelabuhan, bengkel reparasi, garasi, rumah pemadam kebakaran, dan rumah tenaga.

2.3 Pelabuhan Penyeberangan

Pelabuhan penyeberangan Bira merupakan sebuah Pelabuhan yang terletak di desa Bira, Bontobahari, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan pada 12° LS dan 8° LU dan antara 116°BB - 122° BT yang menghadap langsung dengan laut Flores. Luas Pelabuhan tersebut mencapai 24,5 ha. Pelabuhan ini dibuat untuk memenuhi aktivitas orang lain bepergian. Pelabuhan tersebut juga memiliki peran yang besar dalam kelancaran lalu lintas antar pulau. Pelabuhan ini juga menjadi tempat bongkar muat barang dan komoditas hasil hutan, pertanian, perkebunan, dan kebutuhan pokok lain. Dengan adanya Pelabuhan inilah, prasarana desa Bira serupa jalan, listrik, dan drainase meningkat yang menunjukkan adanya pengaruh Pelabuhan, yang juga ditunjukkan pada adanya peningkatan sektor jasa dan perdagangan.

Pelabuhan penyebrangan Bira merupakan salah satu pintu gerbang transportasi laut di Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Bulukumba yang melayani arus penumpang dan barang yang berasal dari Desa Bira ke Pulau Selayar, Flores, dan Sumbawa ataupun sebaliknya. Adapun batas-batas wilayah Pelabuhan penyeberangan Bira sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan desa Darubiah.
2. Sebelah timur berbatasan dengan teluk Bone.
3. Sebelah barat berbatasan dengan laut Flores.
4. Sebelah selatan berbatasan dengan selat Selayar

2.4 Kapal

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 2 tahun 2013).

Kapal yang digunakan sebagai transportasi penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Bira adalah kapal RoRo. Kapal *roll-on.roll-off* (RoRo) adalah sebuah kapal dengan pintu luar masuk, yang bisa dinaik turunkan untuk jalur kendaraan roda dua, roda empat, hingga berbagai jenis truk. *Roll on* (masuk) dan *roll off* (keluar) adalah sebuah sistem kinerja kapal di mana kendaraan bisa masuk dan keluar dengan sendirinya karena terdapat mesin penggerak otomatis yang diberi nama '*Rolling Cargo*'. Memiliki keunggulan di sisi integrasi dalam hal kecepatan waktu bongkar muat membuat kapal RoRo menjadi salah satu pilihan utama untuk melaksanakan kegiatan pengiriman barang ekspedisi *cargo* laut.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 115 Tahun 2016, kapal RoRo adalah moda transportasi laut yang memiliki satu atau lebih geladak baik terbuka maupun tertutup yang dipergunakan untuk mengangkut segala jenis kendaraan sebagai muatan yang dimuat melalui sistem pintu rampa di bagian depan maupun belakang kapal.

2.6 Pelayanan

Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan suatu Lembaga pemerintah/swasta kepada pihak lain. 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:

1. Dilakukan hanya oleh perusahaan angkutan penyeberangan,
2. Melayani lintas penyeberangan yang ditetapkan,
3. Dilayani oleh kapal yang digunakan untuk melayani lintas angkutan penyeberangan,
4. Dioperasikan sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dirjen dengan jadwal tetap dan teratur.

Ayat 2, kapal yang diperuntukkan melayani angkutan penyeberangan sebagaimana pada ayat (1) huruf c harus berbendera Indonesia kecuali untuk kapal yang melayani angkutan penyeberangan antar negara.

2.6.1 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 demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas yang memuaskan.

Freddy Rangkuti (2008:17) menyatakan bahwa, salah satu cara agar penjualan jasa suatu 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 membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Menurut Goetsh 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.

2.6.2 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 persepsi dari pengemudi dan/ atau penumpang terhadap kondisi-kondisi tersebut. Faktor-faktor seperti percepatan dan waktu tempuh, kebebasan bermanuver, pemberhentian lalu lintas, dan kemudahan serta kenyamanan adalah kondisi-kondisi yang mempengaruhi *level of service*.

Selain tingkat pelayanan, juga dikenal Waktu Pelayanan yang dapat didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan oleh satu tempat pelayanan untuk dapat melayani satu kendaraan atau satu orang, biasa dinyatakan dalam satuan menit/ kendaraan atau menit/ orang.

Menurut Surjadi terdapat beberapa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, ialah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: sistem, metode atau prosedur yang dilakukan tidak berbelit-belit dan mudah untuk dijalankan.
2. Kejelasan:
 - 1) Syarat-syarat yang bersifat teknis dan administratif terhadap pelayanan publik.
 - 2) Pejabat maupun satuan kerja yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam melayani serta mengatasi permasalahan maupun keluhan dalam proses pelayanan publik.
 - 3) Prosedur dan rincian pembayaran pelayanan publik.
3. Kepastian dan ketepatan waktu: dimana pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi: yaitu produk pelayanan publik dapat diterima secara sah, benar, dan tepat.
5. Tidak diskriminatif: yaitu tidak menilai berdasarkan suku, agama, ras, gender, golongan, ataupun status ekonomi.
6. Bertanggungjawab: pejabat atau pimpinan organisasi penyedia pelayanan berkewajiban untuk menyelesaikan setiap keluhan dan berbagai persoalan terkait pelayanan publik yang dilakukan.
7. Menjamin kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
8. Kemudahan akses: ketersediaan tempat, lokasi, serta sarana dan prasarana dalam pelayanan publik harus dapat terjangkau dengan mudah oleh

masyarakat serta tetap melakukan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dengan baik.

9. Kejujuran.
10. Kecermatan: bersifat telaten, hati-hati, dan teliti.
11. Kesopanan, Kedisiplinan, serta keramahan
12. Keamanan dan kenyamanan: produk serta proses untuk mencapainya dalam pelayanan publik harus bersifat aman, nyaman, dan memiliki kepastian hukum.

2.6.3 Standar Pelayanan Minimum

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akan selalu berusaha untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan kemauan konsumen 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.

Departemen Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat telah menerbitkan Keputusan DIRJEN Hubdat No. SK.73/ A.P005/ DRJD/ 2003 tentang Persyaratan Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, dimana hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Adapun pelayanan minimal pada angkutan penyeberangan adalah sebagai berikut:

1. Dalam Pasal 3, yaitu:
 - a. Dalam melaksanakan kewajiban setiap perusahaan angkutan penyeberangan harus memenuhi persyaratan pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan terdiri dari:
 - 1) Persyaratan pelayanan untuk penumpang,
 - 2) Persyaratan pelayanan untuk pemuatan kendaraan di kapal penyeberangan,
 - 3) Persyaratan pelayanan kecepatan kapal,
 - 4) Persyaratan pelayanan pemenuhan jadwal kapal.
2. Dalam pasal 4, yaitu:
 - a. Persyaratan pelayanan untuk penumpang terdiri dari:

- 1) Persyaratan pelayanan kenyamanan penumpang,
 - 2) Persyaratan konstruksi kapal untuk pelayanan penumpang,
 - 3) Persyaratan jalan penumpang keluar/ masuk kapal (*gang way*).
- b. Persyaratan pelayanan kenyamanan penumpang ditentukan berdasarkan:
- 1) Waktu atau lama berlayar,
 - 2) Waktu turun naik penumpang dari/ atau bongkar muat kendaraan,
 - 3) Kelas-kelas tempat duduk penumpang.
3. Dalam Pasal 5, yaitu:
- a. Persyaratan pelayanan penumpang yang didasarkan pada waktu atau lama berlayar, terdiri dari 5 (lima) kategori sebagai berikut:
 - 1) Kategori 1, dengan lama pelayanan sampai dengan 1 jam,
 - 2) Kategori 2, dengan lama pelayanan di atas 1 jam sampai dengan 4 jam,
 - 3) Kategori 3, dengan lama pelayanan di atas 4 jam sampai dengan 8 jam,
 - 4) Kategori 4, dengan lama pelayanan di atas 8 jam sampai dengan 12 jam,
 - 5) Kategori 5, dengan lama pelayanan di atas 12 jam.
 - b. Persyaratan pelayanan kenyamanan penumpang yang didasarkan pada kelas-kelas tempat duduk penumpang, terdiri dari 3 (tiga) kelas, sebagai berikut:
 - 1) Tempat duduk kelas ekonomi,
 - 2) Tempat duduk kelas non-ekonomi bisnis,
 - 3) Tempat duduk kelas non-ekonomi eksekutif.
4. Dalam Pasal 6, yaitu:
- Persyaratan konstruksi kapal untuk pelayanan penumpang sekurang-kurangnya, meliputi:
- a. Luas ruangan,
 - b. Tempat penumpang terdiri dari:
 - 1) Penumpang geladak terbuka,
 - 2) Penumpang geladak tertutup,
 - 3) Penumpang kamar.
 - c. Tempat duduk,
 - d. Gang/ jalan lewat orang,
 - e. Kamar mandi dan WC/ peturasan,
 - f. Sistem lubang angin/ ventilasi,
 - g. Dapur dan kantin/ kafetaria,
 - h. Ruang publik (*public area*).

1. Dalam Pasal 8, yaitu:

Persyaratan pelayanan kecepatan kapal terdiri dari 2 (dua) kategori, sebagai berikut:

- a. Kapal pelayanan ekonomi untuk kendaraan mempunyai kecepatan pelayanan (*service speed*) sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) knot per-jam.
- b. Kapal pelayanan non-ekonomi untuk kendaraan mempunyai kecepatan rata-rata pelayanan (*service speed*) sekurang-kurangnya 15 (lima belas) knot.
- c. Dalam pemenuhan kecepatan pelayanan, kapal yang melayani lintas pendek dengan jarak sampai dengan 6 (enam) mil kecepatan rata-rata pelayanan kapal dapat disesuaikan untuk memenuhi jadwal perjalanan kapal.

2.6.4 Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan nomor KM. 53 tahun 2002, faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam mengukur kinerja operasional pelabuhan untuk pelayanan kapal mengikuti:

1. *Arrive Rite* (AR), rata-rata kunjungan kapal perhari.
2. *Turn Round Time* (TRT), jam untuk satu kapal berada di pelabuhan dihitung sejak sampai, berangkat meninggalkan lokasi, lego jangkar (batas perairan pelabuhan).
3. *Berthing Working Time* (BRT), jumlah jam satu kapal yang direncanakan melakukan kegiatan bongkar muat barang selama berada di tambatan.

2.6.6 Dimensi Kinerja Pelayanan

Dimensi kinerja pelayanan di dalam sistem transportasi angkutan umum ditentukan 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 kriteria 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 efektifitas evaluasi kinerja pelayanan.
3. 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.

2.6.7 Pelayanan Utilitas Dermaga

Pelayanan dermaga adalah proses aliran barang dari atau ke kapal yang bersandar di dermaga untuk bongkar muat barang perdagangan antar pulau, ekspor dan impor. Sistem aliran barang melalui dermaga adalah sebagai berikut:

1. Rute tidak langsung adalah barang dari kapal terlebih dahulu di transfer melalui lapangan penumpukan atau gudang, kemudian di angkut dengan menggunakan moda angkutan jalan atau kereta api.
2. Rute langsung adalah barang dari kapal langsung diangkut dengan moda angkutan darat.
3. Rute semi langsung adalah barang diletakkan sementara setelah dibongkar dari dermaga, karena moda angkutan jalan dan kereta api tidak dapat menangani dengan cepat.

2.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dalam sebuah penelitian, terdapat langkah-langkah untuk menyusun instrumen penelitian, yaitu menentukan variabel penelitian, menetapkan indikator-indikator variabel, menyusun pernyataan dari variabel. Berikut beberapa instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner.

1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner penelitian adalah Teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden (Dewa Ketut Sukardi, 1983). Tujuan penyusunan kuesioner adalah untuk memperbaiki bagian-bagian yang dianggap kurang tepat untuk diterapkan dalam pengambilan data terhadap responden. Klasifikasi kuesioner

terbagi atas 2 jenis (S. Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010), yaitu:

a. Kuesioner langsung dan tidak langsung

Suatu kuesioner dikatakan tidak langsung apabila kuesioner tersebut dikirim langsung kepada orang yang dimintai pendapat. Sebaliknya, apabila kuesioner dikirimkan kepada seseorang yang dimintai pendapat mengenai keadaan orang lain, maka disebut kuesioner tidak langsung.

b. Kuesioner terbuka dan tertutup

Kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang menghendaki jawaban pendek, atau jawabannya diberikan dengan membubuhkan tanda tertentu. Daftar pertanyaan disusun dengan disertai alternatif jawaban, responden diminta untuk memilih salah satu jawaban atau lebih dari alternatif yang disediakan. Sedangkan kuesioner terbuka merupakan kuesioner yang berupa item-item pertanyaan yang tidak disertai alternatif jawaban, melainkan mengharapkan responden untuk mengisi dan memberi komentar atau pendapat.

2. Skala Pengukuran Kuesioner

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2009). Skala pengukuran yang umum dipakai dalam penelitian survei adalah yang dikembangkan oleh S. S. Stevens yang membaginya ke dalam lima kategori (M. dan S. E. Singarimbun, 1989), yaitu:

1. Skala Nominal

Skala nominal merupakan skala pengukuran yang paling sederhana. Tidak ada asumsi pada skala ini tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dalam ukuran. Angka-angka yang diberikan hanya berfungsi sebagai label atau kode saja, bukan sebagai nilai dari *variable* yang diukur.

2. Skala Ordinal

Objek-objek yang ada diurutkan dari tingkatan paling rendah ke tingkatan paling tinggi. Skala ordinal digunakan dalam penelitian survei untuk mengukur kepentingan, sikap atau persepsi. Angka yang diberikan disini hanya menunjukkan urutan ranking atas dasar sikapnya pada objek atau tindak tertentu.

c. Skala Interval

Skala interval adalah suatu pemberian angka kepada orang atau objek yang mempunyai sifat skala nominal dan ordinal ditambah dengan satu sifat lain yaitu jarak yang sama dari satu peringkat dengan peringkat di atasnya atau dibawahnya. Setiap peringkat memperlihatkan jarak yang sama dari ciri atau objek yang diukur.

d. Skala Rasio

Skala rasio merupakan skala pengukuran yang memiliki semua sifat skala interval ditambah satu sifat lain yaitu memberikan informasi tentang nilai absolut dari objek yang diukur. Skala rasio merupakan skala pengukuran yang ditujukan kepada hasil pengukuran yang bisa dibandingkan. Skala ini menggunakan titik baku atau titik nol mutlak. Jadi, ukuran yang dilihat adalah perbedaan nilai antara objek dengan nilai nol absolut.

e. Skala sikap

Skala sikap merupakan salah satu bentuk dari tipe skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap. Bentuk-bentuk skala sikap yang perlu diketahui dalam penelitian (M. dan S. E. Singarimbun, 1989), yaitu:

1) Skala *Likert*

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi nilai skor, misalnya: sangat setuju/setuju/sangat positif diberi skor 5, selanjutnya setuju/sering /positif diberi skor 4 dan seterusnya.

2) Skala *guttman*

Skala *guttman* merupakan skala pengukuran tipe yang akan didapat jawaban tegas, yaitu “ya tidak”; “benar-salah”; “pernah-tidak pernah”; positif-negatif; dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternative).

3) *Semantic Differensial*

Skala pengukuran yang berbentuk *semantic differensial* dikembangkan oleh Osgood. Skala ini juga digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *cheklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positif”terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang diperoleh adalah data interval.

Biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap/karakteristik tertentu yang dipunyai oleh seseorang.

4) *Rating Scale*

Dari ketiga skala pengukuran seperti yang telah dikemukakan, data yang diperoleh semuanya adalah data kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Tetapi dengan *rating-scale* data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi nilai skor, misalnya : diberi skor 1, 2, 3, 4 untuk menyatakan; sangat penting/penting/ragu-ragu/tidak penting. e.

5) Skala *Thurstone*

Skala *Thurstone* meminta responden untuk memilih pertanyaan yang ia setuju dari beberapa pertanyaan yang menyajikan pandangan yang berbeda-beda. Pada umumnya setiap item mempunyai asosiasi nilai antara 1 sampai dengan 10, tetapi nilai-nilainya tidak diketahui oleh responden. Pemberian nilai ini berdasarkan jumlah tertentu pertanyaan yang dipilih oleh responden mengenai angket.

3. Penyusunan Kuesioner

Ada banyak aspek yang harus diperhatikan dalam menyusun suatu kuesioner. Beberapa aspek pokoknya dipaparkan dibawah ini:

a. Komponen Inti Kuesioner

Paling tidak terdapat empat komponen inti dari sebuah kuesioner (D. R. dan E. C. W. Cooper, 1999). Keempat komponen itu adalah:

- 1) Subjek, yaitu individu atau lembaga yang melaksanakan riset
- 2) Ajakan yaitu permohonan dari periset kepada responden untuk turut serta mengisi kuesioner secara aktif dan objektif
- 3) Petunjuk pengisian kuesioner yang mudah dimengerti dan tidak biasa
- 4) Pertanyaan atau pernyataan beserta tempat untuk mengisi jawaban, baik secara tertutup, semi tertutup ataupun terbuka

b. Kuesioner sebagai Kertas Kerja

Kuesioner adalah sebuah alat pengumpulan data yang nantinya data tersebut akan diolah untuk menghasilkan informasi tertentu. Jika suatu lembaga riset tengah melakukan 4 riset yang berbeda dan masing-masing memiliki 5 macam kuesioner, maka dalam saat yang sama akan terdapat 20 kuesioner.

c. Kriteria Konsumen yang Baik

Beberapa aspek kriteria konsumen yang baik adalah sebagai berikut.

- 1) Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur
- 2) Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali
- 3) Sensitivitas adalah sebagai kemampuan suatu instrumen untuk melakukan diskriminasi
- 4) Obyektivitas adalah terbebasnya data yang diisikan pada kuesioner dari penilaian yang subjektif
- 5) Fisibilitas adalah berhubungan dengan teknis pengisian kuesioner, serta penggunaan sumber daya dan waktu

d. Validitas dan Rehabilitas Instrumen

Berikut ini akan dibahas konsep validitas dan reliabilitas. Konsep validitas dimaksud agar penerapannya dalam riset menjadi mudah

1) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selain itu validitas data akan ditentukan oleh keadaan responden yang dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas. Jenis validitas, yaitu validitas konstruk, validitas isi, validitas eksternal, validitas prediktif.

2) Uji Rehabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan *valid*, selanjutnya reabilitas alat ukur tersebut di uji. Reabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi satu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama.

2.8 Metode Sampling

Dalam pelaksanaan riset, populasi yang akan menjadi objek riset merupakan hal pertama yang harus ditentukan dengan cermat dan benar. Populasi merupakan sekumpulan entitas yang lengkap yang dapat terdiri atas orang, kejadian, atau benda yang memiliki sejumlah karakteristik yang umum (Wibisono: 2013).

Populasi tersusun atas elemen-elemen, bagian elemen tersebut terdapat sampel. Sampel adalah bagian dari populasi yang terdiri atas beberapa anggota

yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, beberapa, tidak semua, elemen populasi dapat dijadikan sampel.

Jika 200 anggota diambil dari populasi 1.000 pekerja, berarti terdapat 200 anggota yang dijadikan sampel untuk penelitian sehingga dengan meneliti 200 anggota tersebut, kita dapat mengambil kesimpulan tentang seluruh populasi yang terdiri atas 1.000 pekerja tersebut. Jadi, dengan mempelajari sampel, kita dapat menarik kesimpulan tentang populasi yang dipelajari. Dari kata sampel itulah muncul kata *sampling*.

Sampling merupakan proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi sehingga dengan mempelajari sampel dan memahami sifat atau karakteristik dari sampel, kita dapat memperkirakan sifat atau karakteristik populasi tersebut.

2.9 Penelitian yang Relevan

Penelitian relevan adalah suatu yang memiliki kaitan dan hubungan erat dengan pokok masalah atau sesuatu yang sedang dibahas dan diteliti tersebut. Berikut penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Oki Endrata Wijaya pada tahun 2016 yang berjudul "Optimasi Tingkat Pelayanan Dermaga Pada Pelabuhan Bakauheni Provinsi Lampung". Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan dermaga di pelabuhan Bakauheni Provinsi Lampung dapat dikatakan cukup baik, berdasarkan fasilitas yang tersedia dan pelayanan pengguna jasa, khususnya waktu pelayanan di dermaga I yang mampu melayani sebanyak 24 trip penyebrangan dan dermaga II sebanyak 23 trip penyebrangan selama 24 jam non-stop. Dengan tidak beroperasinya dermaga IV telah mengurangi tingkat pelayanan di pelabuhan Bakauheni sebanyak 1.813 kapasitas muat kendaraan. Sedangkan pada hari biasa telah terjadi penampahan kapasitas sebanyak 2.187 kendaraan roda empat. Beberapa faktor yang menyebabkan kenaikan atau penurunan kualitas pelayanan, diantaranya kapasitas kapal kecil maupun besar, waktu siklus kapal dan pelayanan masing-masing dermaga. Waktu pelayanan penumpang dan kendaraan di pelabuhan Bakauheni terdapat perbedaan di masing-masing dermaga, untuk waktu pelayanan dari toll gate sampai naik ke kapal, rata-rata waktu pelayanan penumpang selama 30 menit, sedangkan kendaraan selama 50 menit.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kaharuddi, dkk pada tahun 2019 yang berjudul “Optimalisasi Waktu Pelayanan dan Penghematan Skala Pada Penyeberangan ASDP Bangsalae Siwa Kabupaten Wajo”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat Penghematan Skala apabila melalui Angkutan Pelabuhan Penyeberangan (ASDP) Bangsalae Siwa Kabupaten Wajo – Tobaku Lasusua Kabupaten Kolaka Utara menuju Kolaka Utara, namun skala pelayanan masih perlu ditingkatkan karena belum memenuhi Standar Operasional Pelayanan (SOP).