

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN PADA TERMINAL PENUMPANG ANGING MAMMIRI PELABUHAN MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:

**DIDIN AHMAD GUNAWAN
D081 18 1016**



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN
PADA TERMINAL PENUMPANG ANGING MAMMIRI PELABUHAN
MAKASSAR**

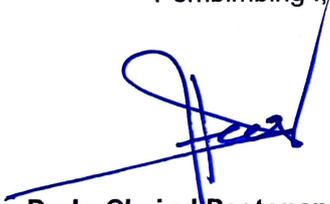
Disusun dan diajukan oleh

Didin Ahmad Gunawan
D081 18 1016

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
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Ir. Chairul Paotonan, S.T.,M.T.
NIP 19750605 200212 1 003

Pembimbing II,



Ashury, S.T.,M.T.
NIP 19740318 200604 1 001

Ketua Departemen Teknik Kelautan,



Dr. Ir. Chairul Paotonan, S.T.,M.T.
NIP 19750605 200212 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Didin Ahmad Gunawan
NIM : D081181016
Departemen : Teknik Kelautan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN PADA
TERMINAL PENUMPANG ANGING MAMMIRI PELABUHAN MAKASSAR**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil 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, 14 Februari 2023

Yang Menyatakan,



Didin Ahmad Gunawan

ABSTRAK

DIDIN AHMAD GUNAWAN. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar* (dibimbing oleh Dr. Ir. Chairul Paotonan, S.T.,M.T. dan Ashury, S.T.,M.T.)

Salah satu faktor utama yang menjadi acuan dalam menilai kualitas suatu sarana layanan publik adalah kepuasan penggunanya. Maka dari itu, Pelabuhan Makassar sebagai pelabuhan utama dan terbesar di kawasan Indonesia Timur dianggap sebagai salah satu layanan publik yang perlu untuk mendapat perhatian lebih agar permasalahan yang ada kemudian dapat diketahui dan diatasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data primer berupa kuesioner, wawancara, dan observasi, serta data sekunder dengan studi literatur dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 106 orang diambil dari 144 orang populasi. Pengolahan data dilakukan melalui proses *editing*, *scoring*, dan *tabulating*. Analisis data dilakukan dengan perhitungan persentase, analisis rata-rata, dan penafsiran skor.

Hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Makassar berada pada angka 3,17 atau dalam rentang kategori Baik.

Kata Kunci: kepuasan, penumpang, dan pelabuhan

ABSTRACT

DIDIN AHMAD GUNAWAN. *Analysis of service user satisfaction with service at the Anging Mammiri passenger terminal of Makassar Port (mentored by Dr. Ir. Chairul Paotonan, S.T.,M.T. and Ashury, S.T.,M.T.)*

One of the main factors used as a reference in assessing the quality of a public service facility is user satisfaction. Therefore, the Port of Makassar as the main and largest port in the Eastern Indonesia region is considered a public service that needs to receive more attention so that existing problems can then be identified and resolved.

This study aims to determine passenger satisfaction as service users with service at the Anging Mammiri Passenger Terminal of Makassar Port, as well as the factors that influence it.

The research method used is descriptive quantitative with primary data collection methods in the form of questionnaires, interviews, and observations, as well as secondary data with literature studies and documentation. The research sample consisted of 106 people taken from 144 people in the population. Data processing is done through the process of editing, scoring, and tabulating. Data analysis was performed by calculating percentages, average analysis, and score interpretation.

The results of the study show that the satisfaction level of service users with services at the Makassar Port passenger terminal is at 3.17 or in the Good category range.

Keywords: satisfaction, passengers, and 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.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.5.1 Manfaat Akademik	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pelabuhan.....	6
2.1.2 Teori Pelayanan Publik	8
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.5 Instrumen Penelitian	13
2.1.6 SEM (<i>Struktural Equation Model</i>).....	18
2.1.7 AMOS (<i>Analysis of Moment Structure</i>).....	20
2.1.8 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	29

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.3 Variabel Penelitian	30
3.3.1 Definisi Konsep	30
3.3.2 Definisi Operasional	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.4.1 Jenis Data	32
3.4.2 Sumber data	32
3.5 Populasi dan Sampel	32
3.5.1 Populasi	33
3.5.2 Sampel	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.6.1 Penelitian lapangan (<i>Field Research</i>)	34
3.6.2 Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	35
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	35
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	35
3.7.2 Teknik Analisis Data	36
3.7.3 Teknik Pengujian Instrumen	37
3.8 Diagram Alir	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1 Kondisi Geografis	41
4.1.2 Profil Perusahaan	41
4.1.3 Visi, Misi, dan Fungsi Perusahaan	43
4.1.4 Bidang Usaha	44
4.1.5 Sumber Daya Manusia (SDM)	44
4.1.6 Terminal Penumpang	45
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	46
4.2.1 Uji Validitas Instrumen	46
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	49
4.3 Deskripsi Data	50
4.3.1 Analisis Demografis Responden	51
4.3.2 Analisis Data	54
4.3.3 Hasil Analisa Data	86
BAB V PENUTUP	88

5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Alir Penelitian.....	40
Gambar 2. Peta Lokasi Pelabuhan Makassar	41
Gambar 3. Kantor PT. Pelindo Regional IV Cabang Makassar	42
Gambar 4. Gedung Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar	45
Gambar 5. Grafik Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	51
Gambar 6. Grafik Persentase Usia Responden	52
Gambar 7. Grafik Persentase Usia Responden	53
Gambar 8. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 1	55
Gambar 9. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 2.....	57
Gambar 10. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 3.....	59
Gambar 11. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 4.....	60
Gambar 12. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 5.....	62
Gambar 13. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 6.....	64
Gambar 14. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 7	65
Gambar 15. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 8.....	66
Gambar 16. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 9.....	68
Gambar 17. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 10.....	70
Gambar 18. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 11	71
Gambar 19. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 12.....	73

Gambar 20. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 13.....	75
Gambar 21. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 14.....	77
Gambar 22. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 15.....	78
Gambar 23. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 16.....	80
Gambar 24. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 17.....	81
Gambar 25. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 18.....	83
Gambar 26. Grafik Persentase Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 19.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	31
Tabel 2. Perhitungan Populasi	33
Tabel 3. Skor Setiap Item Instrumen	36
Tabel 4. Rentang Penafsiran Skor Rata-rata Jawaban Responden	37
Tabel 5. Fasilitas Utama Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar	46
Tabel 6. Hasil Uji Validitas <i>Convergent Validity</i>	47
Tabel 7. Hasil Uji Realiabilitas <i>Construct Reliability</i>	50
Tabel 8. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	51
Tabel 9. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 10. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 11. Rentang Penafsiran Skor Rata-rata Jawaban Responden	54
Tabel 12. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 1	55
Tabel 13. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 2	56
Tabel 14. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Keseederhanaan	58
Tabel 15. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 3	59
Tabel 16. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 4	60
Tabel 17. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 5	61
Tabel 18. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Kepastian dan Ketepatan Waktu	63
Tabel 19. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 6	63
Tabel 20. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 7	65
Tabel 21. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 8	66
Tabel 22. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Akurasi	67
Tabel 23. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 9	68
Tabel 24. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 10	69
Tabel 25. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 11	71
Tabel 26. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Bertanggungjawab	72
Tabel 27. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 12	73
Tabel 28. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 13	74

Tabel 29. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana.....	76
Tabel 30. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 14	77
Tabel 31. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 15	78
Tabel 32. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Kemudahan Akses.....	79
Tabel 33. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 16	80
Tabel 34. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 17	81
Tabel 35. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan	82
Tabel 36. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan(Q) 18	83
Tabel 37. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan.....	84
Tabel 38. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan.....	86
Tabel 39. Rekapitulasi Skor Penilaian Penumpang Terhadap Pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar	87

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
LCTL	<i>life cycle theory of leadership</i>
MenPAN	Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
SEM	<i>Struktural Eqation Model</i>
CFA	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>
GOFI	<i>Godness of Fit Index</i>
AMOS	<i>Analysis of Moment Structure</i>
X	Skor Rata-rata
N	Jumlah responden
ε_j	<i>measurement error</i>
TPK	Terminal Petikemas
SPJM	PT Pelindo Jasa Maritim
Q	<i>Question/Pertanyaan</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	93
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Kuesioner (Kuantitatif)	97
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Kuesioner (Kualitatif)	100
Lampiran 5. Diagram SEM Pengujian Instrumen	106
Lampiran 6. Alur Penumpang	108
Lampiran 7. Layout Pelabuhan	113
Lampiran 8. Dokumentasi	115

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar”. Salawat serta salam senantiasa tercurah atas junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa ummat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Penulis tentu sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Maka dari itu, dalam sadar dan rasa hormat penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang terjadi dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, serta dengan senang hati menerima apabila ada kritik, koreksi, maupun saran yang sifatnya membangun bagi peneliti guna lebih menyempurnakan karya kedepannya.

Selama melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan pengalaman, bantuan, dukungan serta bimbingan baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Rahmani L. dan Ibu Armawati yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan moril kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ir. Chairul Paotonan, S.T.,M.T., selaku Kepala Departemen Teknik Kelautan Universitas Hasanuddin Makassar dan sebagai dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan mulai dari awal penelitian hingga selesainya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ashury, S.T.,M.T., selaku pembimbing II, atas segala kesabaran dan waktu yang telah diluangkan untuk memberikan bimbingan serta pengarahan mulai dari awal penelitian hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Taufiqur Rachman, S.T.,M.T. dan Bapak Dr. Ir. Eng. Firman Husain, S.T.,M.T, selaku tim penguji yang telah memberi masukan dan arahan kepada penulis.

5. Seluruh Dosen, Staff dan seluruh civitas akademik Departemen Teknik Kelautan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Saudara penulis, Kak Imran, Kak Irma, dan Kak Dilla yang selalu senantiasa mendoakan dan mendukung penulis baik secara moral maupun materil.
7. Pihak-pihak PT.Pelindo, atas pemberian data–data penelitian serta waktu dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar.
8. Seluruh Penumpang Kapal di Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk turut serta memberikan pendapat, kritik, dan masukannya selama pengisian kuesioner penelitian ini.
9. Saudara-saudari Angkatan 2018 Teknik Kelautan yang senantiasa memberi semangat, motivasi, serta dorongan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat.

Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya, serta bagi penulis itu sendiri.

Gowa, 14 Februari 2023

Penulis,
Didin Ahmad Gunawan

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bermasyarakat, tentunya tidak terlepas dari kebutuhan terhadap aspek Transportasi. Keberlangsungan pola kehidupan masyarakat dalam hal mobilisasi serta perekonomian sangat bergantung terhadap tersedianya fasilitas transportasi, terutama fasilitas transportasi laut. Mengingat Indonesia sebagai negara kepulauan, maka pelabuhan memegang peranan penting sebagai sarana transportasi laut yang berfungsi sebagai titik simpul pendistribusian barang melalui laut sehingga membantu pengembangan di bidang industri dan pembangunan masa depan tentunya (Jinca, 2011).

Salah satu kelebihan moda transportasi laut yaitu harga tiket yang cukup terjangkau bagi seluruh lapisan elemen masyarakat, sehingga moda transportasi laut masih menjadi tumpuan dalam mendorong kegiatan perekonomian. Akan tetapi, di sisi lain perlu juga mempertimbangkan aspek lain salah satunya keamanan dan juga kenyamanan, karena tentunya yang menjadi harapan bagi masyarakat selain sarana transportasi yang murah yaitu juga dapat menikmati pelayanan yang baik dan juga memuaskan (Vembrianti, 2018)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian pelayanan yaitu dalam hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Adapun melayani diartikan sebagai kegiatan menyuguhi (orang) dengan makanan/minuman, menyediakan keperluan orang lain, mengiyakan, menerima, atau menggunakan. Manusia selama masa hidupnya di dunia tidak akan terlepas dari yang namanya pelayanan, pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi sejalan dengan bertambahnya usia manusia, maka pelayanan yang dibutuhkan pula akan semakin menurun (Rusli, 2013).

Setiap warga negara haruslah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara, begitupun dengan pemerintah yang mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak setiap warganya dalam bentuk pelayanan publik. Faktor utama yang harus diperhatikan bagi setiap usaha atau kegiatan yang sifatnya jasa yakni ialah pada aspek pelayanannya, baik itu berupa sarana dan prasarana serta segala aspek penunjangnya, dengan pengoperasian yang didasarkan pada suatu sistem yang telah ditentukan. Sehingga menghasilkan output dalam bentuk

jasa yang dapat dinikmati oleh penggunanya secara langsung dan bersifat terbatas selama waktu yang telah ditentukan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Pelabuhan yang menjadi salah satu pusat arus lalu lintas laut khususnya di bagian Indonesia Timur ialah Pelabuhan Makassar yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu di Kota Makassar. Pantai di sekitar pelabuhan ini cenderung landai dengan kondisi dasar laut yang berpasir dan berlumpur. Memiliki beberapa terminal, salah satunya yang menjadi terminal utama yakni Terminal Soekarno yang dipergunakan sebagai lokasi naik turun penumpang serta bongkar muat barang. Dermaga, gudang, lapangan penumpukan, terminal penumpang, car terminal serta jembatan timbang merupakan beberapa fasilitas yang terdapat di terminal ini. Sama halnya dengan beberapa pelabuhan besar lainnya di Indonesia, Pelabuhan Makassar ini juga dikelola oleh PT. Pelindo (Persero) sebagai BUMN di bidang kepelabuhanan (Pratiwi Risdayani, 2019).

Berkat pengelolaan yang diberikan oleh PT. Pelindo yang dulunya PT. Pelindo IV sehingga mengantarkan Pelabuhan Makassar memiliki terminal penumpang satu-satunya di Kawasan Timur Indonesia yang berstandar internasional yang didukung oleh berbagai fasilitas unggulan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang (Praditya, 2017).

Namun, disamping segala keunggulan yang dimiliki terminal penumpang Pelabuhan Makassar, masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal pelayanan ataupun fasilitas di terminal penumpang Pelabuhan Makassar ini, yang diantaranya seperti yang di jelaskan oleh salah satu pengguna jasa penyebrangan di Pelabuhan makassar yang sebelumnya telah diwawancarai bahwa di Pelabuhan Makassar ini masih sering terjadi keterlambatan keberangkatan kapal. Selain itu beberapa kekurangan lainnya yaitu rute jalan ke ruang tunggu yang cukup jauh, biaya parkir yang tergolong mahal, sulitnya mendapatkan transportasi online disekitar area pelabuhan ketika ingin beralih moda transportasi serta kadang ditemui preman di sekitar jalan pelabuhan yang meminta uang secara paksa kepada para penumpang kapal.

Berbagai macam fenomena tersebut kemudian mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan. Maka dari itu, untuk menanggapi hal tersebut dilakukanlah penelitian

dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dianggap perlu agar penelitian ini dapat berfokus pada satu topik masalah dengan cara mempersempit pengkajian ruang lingkup masalah, sehingga dibuatlah rumusan masalah yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar?

1.3 Batasan Masalah

Demi menghindari pembahasan yang meluas dari rumusan masalah, maka ditentukanlah batasan masalah pada penelitian ini yakni “Penilaian tidak dilakukan berdasarkan sudut pandang penumpang yang datang”.

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini.

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan agar kiranya dapat diperoleh manfaat bagi akademisi atau pihak lain yang berkepentingan dalam mencari informasi dan juga dapat menjadi referensi khususnya mengenai kondisi pelayanan di Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar bagi penelitian lain yang terkait.

1.5.1 Manfaat Akademik

Dari penelitian ini diharapkan agar kiranya dapat diperoleh manfaat bagi akademisi atau pihak lain yang berkepentingan dalam mencari informasi dan juga dapat menjadi referensi khususnya mengenai kondisi pelayanan di Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar bagi penelitian lain yang terkait.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang harapnya dapat diperoleh pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengembangkan pengetahuan peneliti mengenai pelayanan di Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar khususnya, dan juga mengenai pengetahuan dan keterampilan lain yang telah dipelajari sebelumnya pada perkuliahan yang kemudian diterapkan pada pengerjaan penelitian ini.
2. Dapat menjadi acuan bagi perusahaan (PT.Pelindo) sebagai pengelola Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar dalam menganalisa dan menetapkan kebijakan terkait pelayanan bagi masyarakat sebagai penumpang dan pengguna jasa di area pelabuhan.
3. Dapat menjadi gambaran umum yang dapat berguna bagi masyarakat dalam menilai atau mengetahui terkait pelayanan pada Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar.

1.6 Sistematika Penulisan

Di bawah ini merupakan pokok bahasan yang akan diuraikan pada setiap bab-nya sehingga penelitian ini menjadi lebih terarah:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi permasalahan yang diuraikan secara umum, terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan berbagai teori mengenai pelabuhan, teori pelayanan publik, standar pelayanan publik, kepuasan pelanggan, instrumen penelitian, serta mengenai populasi dan sampel. Selain itu dijabarkan juga penelitian sebelumnya yang relevan atau berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi penjabaran mengenai metode dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, lokasi dan waktu penelitian, variabel penelitian yang terdiri dari variabel konsep dan operasional, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data (penelitian ke lapangan dan penelitian kepustakaan), teknik pengolahan dan analisis data, serta penggambaran diagram alir penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi uraian tentang gambaran kondisi umum dari objek penelitian berdasarkan data yang didapatkan, proses analisis data, serta hasil dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab terakhir dalam penulisan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran-saran terkait penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada sub-bab ini akan diuraikan berbagai macam teori serta data yang sifatnya relevan terkait topik penelitian yang disusun dengan sistematis dan jelas. Berisi teori-teori yang sifatnya kredibel yang diperoleh langsung dari sumber yang valid serta sesuai dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Pembahasan pada landasan teori juga diambil dari penelitian terdahulu yang relevan yang kemudian esensinya dikomparasikan terhadap penelitian ini.

2.1.1 Pelabuhan

Pelabuhan (*port*) didefinisikan sebagai tempat yang terdiri dari wilayah darat dan wilayah perairan dengan batas yang telah ditentukan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan ekonomi atau pemerintahan dengan berbagai macam kegiatan seperti bersandar dan berlabuh kapal, bongkar-muat barang hingga naik-turunnya penumpang yang didukung oleh berbagai macam fasilitas pelabuhan dan penunjang keselamatan pelayaran sehingga merupakan titik pergeseran intra dan antar moda transportasi (Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Kepelabuhanan, 2001)

Pengertian pelabuhan selanjutnya adalah daerah atau wilayah perairan yang dilindungi terhadap terpaan gelombang laut untuk digunakan sebagai tempat berlabuh/bersandarnya kapal agar kemudian dapat dilakukan aktivitas bongkar muat barang atau hewan, naik turun penumpang, reparasi kapal, dan sebagainya yang didukung oleh fasilitas seperti dermaga, gudang, kran-kran, dan juga lokasi penyimpanan barang sementara dalam jangka waktu yang cukup lama (Triatmodjo, 2009). Pelabuhan juga berperan sebagai pintu gerbang untuk melancarkan hubungan antar daerah, anatar negara, hingga antar benua serta membantu meningkatkan kondisi kesejahteraan daerah pengaruh atau daerah yang berada di belakangnya. Daerah pengaruh ini memiliki kepentingan dalam berbagai aspek seperti kepentingan sosial, ekonomi, hingga kepentingan pertahanan dalam bentuk pangkalan militer angkatan laut.

Pelabuhan sebagai daerah lingkungan kerja kegiatan ekonomi ini berfungsi sebagai tempat bertambat atau berlabuhnya kapal atau kendaraan laut lainnya untuk menaik-turunkan penumpang, bongkar muat barang/hewan dan kegiatan lainnya (Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Pembinaan Kepelabuhanan, 1983).

Berikut ini merupakan beberapa fungsi dari pelabuhan, yaitu sebagai berikut (Lasse, 2014):

1. *Gateway*, dimana pelabuhan berfungsi selaku pintu tempat masuk dan keluarnya penumpang atau barang dari atau ke pelabuhan yang bersangkutan. Pelabuhan disebut sebagai *gateway* atau jalan karena pelabuhan merupakan jalur resmi dari lalu lintas barang dalam perdagangan.
2. *Link*, dimana pelabuhan diibaratkan selaku mata rantai penyambung antara rangkaian alur transportasi. Pelabuhan sebagai *link* memiliki tiga unsur penting yaitu: (a) mendistribusikan barang muatan antara truk dan kapal; (b) pendistribusian berlangsung cepat dan tanpa hambatan; (c) memiliki efisiensi terkait dengan biaya.
3. *Interface*, dimana dalam pengangkutan barang pada transportasi maritim ini setidaknya melalui dua kali pelabuhan, yaitu pelabuhan tempat dimuatnya barang dan pelabuhan tempat barang bongkar, barulah kemudian barang dilakukan pengangkutan dengan peralatan lain yang sifatnya mekanis atau non-mekanis. Inilah mengapa pelabuhan dikatakan sebagai *interface* atau antar muka.
4. *Industrial Entity*, dimana pelabuhan berperan sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi kemajuan industri disekitarnya, dimana kemajuan dan perkembangan bidang industri sangat bergantung terhadap tingkat efektivitas penyelenggaraan pelabuhan disekitarnya.

Pelabuhan juga berperan sebagai terminal pengangkutan dengan beberapa fungsi seperti berikut ini:

1. Pemangkalan/Pelayanan kapal, seperti:
 - a. Melayani dan membantu kapal-kapal yang masuk dan melakukan aktivitas di dalam area pelabuhan.
 - b. Melindungi kapal dari terpaan gelombang laut lepas selama bertambat/berlabuh di pelabuhan.
 - c. Perbaikan serta pemeliharaan kapal.
 - d. Melayani kapal dalam hal perbekalan, pengisian bahan bakar, dan lain sebagainya.
2. Penanganan kapal penumpang, seperti:
 - a. Menyediakan fasilitas bagi penumpang dalam menunggu dan mempersiapkan keberangkatan dengan kapal.

- b. Memberi sarana dan prasarana guna menciptakan kenyamanan bagi penumpang seperti penyediaan makanan atau keperluan lain yang dibutuhkan .
3. Penanganan barang, seperti:
- a. Menangani aktivitas bongkar muat barang dari dan ke kapal, serta ketika barang berada di darat.
 - b. Menyediakan sarana dan prasarana untuk penyimpanan, pengepakan, dan penimbunan sementara barang serta pengangkutan barang dengan ukuran yang ekonomis.
 - c. Menjamin keamanan barang.
 - d. Memproses dokumen terkait dengan barang, seperti :
 - 1) Dokumen kesyahbandaran.
 - 2) Dokumen pabean dan dokumen muatan kapal laut.
 - 3) Penjualan serta pemeriksaan tiket bagi penumpang.
 - 4) Penanganan dokumen imigrasi bagi penumpang kapal lintas negara.

2.1.2 Teori Pelayanan Publik

Kotler dalam Sinambela (Sinambela, 2008) menjelaskan pengertian pelayanan, yaitu setiap hal yang sifatnya menguntungkan dari kegiatan di dalam suatu kesatuan atau kumpulan yang menimbulkan kepuasan yang hasilnya tidak harus berupa produk fisik. Kemudian Sampara dalam Sinambela (Sinambela, 2008) menjelaskan pengertian pelayanan adalah sebuah bentuk kegiatan atau urusan timbal balik antara orang dengan orang lain atau bahkan mesin yang sifatnya fisik serta didasari pada tersedianya kepuasan pelanggan.

Dalam KBBI, pelayanan memiliki arti sesuatu hal atau cara yang merupakan hasil dari proses melayani. Dimana melayani diartikan sebagai proses pemberian makanan/minuman, penerimaan, penggunaan, atau pemenuhan kebutuhan orang lain. Adapun pendapat Budiman Rusli dalam Sinambela (Sinambela, 2008) bahwa manusia selama hidupnya sangat membutuhkan pelayanan, dimana pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) yang sifatnya fisik intensitasnya sangat tinggi pada awal masa kehidupan atau masa bayi yang kemudian akan semakin berkurang sejalan pada pertambahan usia manusia.

Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (Ratminto & Winarsih, 2010) berpendapat terkait pelayanan bahwa:

“Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi antar konsumen atau pengguna dengan karyawan atau segala hal yang disediakan oleh perusahaan penyedia pelayanan yang menimbulkan aktivitas-aktivitas yang sifatnya semu, tidak dapat diraba, dan tidak kasat mata dalam rangka penyelesaian masalah pelanggan/konsumen.”

Pelayanan berhubungan sangat erat dengan masyarakat, kemudian pelayanan terhadap masyarakat didefinisikan sebagai pelayanan publik, dimana kata “publik” sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang berarti negara, masyarakat, atau sesuatu yang sifatnya umum. Terdapat beberapa pendapat yang mengemukakan tentang definisi dari kata publik, diantaranya Inu dkk dalam Sinambela (Sinambela, 2008) menyatakan bahwa publik adalah sekelompok manusia yang cenderung memiliki kesamaan dalam cara berpikir, berperasaan, bersikap, dan bertindak yang sifatnya baik serta sesuai pada norma-norma yang ada.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan UURI No. 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah segala bentuk kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan terhadap barang dan jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara atau penduduk. Adapun pendapat Ratminto dan Winarsih (Ratminto & Winarsih, 2010) mengungkapkan pengertian pelayanan publik adalah:

“suatu bentuk kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan jasa atau barang publik yang dilaksanakan sebagai kewajiban oleh instansi pemerintahan pusat, daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah.”

Sinambela memiliki pendapat yang cukup berbeda dalam hal pengertian pelayanan publik, yaitu (Sinambela, 2008) adalah proses yang dilakukan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan sifat, ciri, produk pelayanan dan kegiatan yang dihasilkan, instansi pemerintah dan BUMN/BUMD melakukan tiga bentuk pelayanan yaitu: pelayanan barang, jasa, dan administratif. Dari bentuk-bentuk tersebut, sehingga PT. PELINDO (Persero) Regional 4 sebagai pengelola Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar tergolong sebagai bentuk pelayanan jasa.

Bentuk pelayanan jasa yang diberikan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjang bagi transportasi penumpang maupun barang. Manfaat dari pelayanan ini bersifat terbatas dalam jangka waktu tertentu dan dapat diterima secara langsung.

Menurut Hardiyansyah (Hardiyansyah, 2011), pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan orang-orang yang berkepentingan terhadap organisasi yang bersangkutan dengan proses dan prosedur atau tata cara yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya.

Menurut Surjadi (Surjadi, 2009) 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.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut pendapat Hardiyansyah (Hardiansyah, 2011) bahwa setiap proses pengadaan pelayanan, merupakan bentuk jaminan terhadap kepastian terlaksananya tugas dan fungsi dari pemberi bagi pengguna pelayanan dalam rangka memenuhi permohonannya dan adapun standar pelayanan merupakan tolok ukur yang bersifat baku pada aktivitas pelayanan publik yang merupakan pedoman yang wajib dilaksanakan oleh pemberi pelayanan publik, serta dijadikan acuan oleh pengguna pelayanan dalam pemberian permohonan, dan menjadi alat kontrol yang digunakan masyarakat dalam menilai kinerja pemberi pelayanan. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, mengenai pedoman pada survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu ketentuan yang perlu untuk dilaksanakan dalam mengurus suatu bentuk pelayanan, baik yang bersifat teknis atau yang bersifat administratif.
2. Prosedur, yaitu pelayanan harus mengacu pada tata cara yang telah disepakati yang bersifat baku.
3. Waktu, yaitu ukuran waktu atau masa yang dibutuhkan untuk melakukan suatu jenis pelayanan dari keseluruhan proses pelayanan.
4. Biaya/ongkos, adalah tarif yang wajib di bayarkan oleh pelanggan yang telah menerima layanan yang diselenggarakan oleh pemberi layanan dengan jumlah atau besaran yang disepakati sebelumnya oleh kedua belah pihak.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil atau produk pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Prduk dari pelayanan ini adalah output dari spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, adalah skill atau keahlian yang wajib dipunyai oleh pihak pemberi pelayanan seperti keahlian khusus, pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan sesuai dengan jenis pelayanan yang

diberikan.

7. Perilaku pelaksana, merupakan cara atau sikap penyelenggara pada saat memberi pelayanannya.
8. Maklumat pelayanan, ialah bentuk representatif yang menyatakan kesanggupan dan kemampuan pihak penyelenggara dalam memberikan pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
9. Penanganan pengaduan, baik berupa sara, kritik, atau masukan merupakan prosedur penanganan atau tindak lanjut terhadap pengaduan yang ada.

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

Pelayanan publik diadakan dengan tujuan untuk mencapai dan memenuhi kepuasan pada masyarakat (Sinambela, 2008). Adapun definisi dari kepuasan itu sendiri dikemukakan oleh beberapa ahli seperti: Menurut Keller dan Kotler (Kotler, 2008) adalah perbandingan antara persepsi produk berupa hasil dengan apa yang menjadi ekspektasi masyarakat yang kemudian mengacu pada timbulnya perasaan senang atau kecewa. Kemudian Lukman dalam Pasolong (Pasolong, 2010) berpendapat bahwa kepuasan adalah perbandingan antara pruduk yang dihasilkan dengan harapan yang menimbulkan tingkat perasaan tertentu seseorang. Sedangkan menurut pendapat Gibson dkk, Yulk, dan Wexley dalam Pasolong (Pasolong, 2010) menyatakan bahwasanya hakikat dari kepuasan memiliki hubungan erat dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Adapun Gibson, Donelly, dan Ivancevich (1990) menyatakan dalam Ratminto dan Winarsih (Ratminto & Winarsih, 2010) bahwa kepuasan merupakan tingkat sejauh mana kebutuhan anggota dapat dipenuhi oleh organisasi naungannya.

Adapun Tjiptono dalam Pasolong (Pasolong, 2010) berpendapat bahwasanya kepuasan pelanggan dapat menimbulkan terciptanya loyalitas atau kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Selanjutnya Kotler dalam Pasolong (Pasolong, 2010) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat kesenangan perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan antara hasil kerja yang diharapkan dan yang didapatkan.

Tjiptono dalam Tangkilisan (Tangkilisan, 2005) menandakan bahwa kepuasan yang tercipta di hati pelanggan akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan seperti hubungan yang semakin harmonis antara pelanggan dan perusahaan pemberi pelayanan, memicu terjadinya kegiatan pembelian ulang,

menciptakan loyalitas bagi pelanggan, memicu suatu rekomendasi yang sifatnya baik dari mulut ke mulut sehingga memberikan keuntungan tersendiri bagi perusahaan, yang pada akhirnya menciptakan reputasi perusahaan yang membaik di mata masyarakat.

Dari sekian banyak pendapat para ahli yang mendefinisikan kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian kepuasan pelanggan yaitu tingkat seberapa senang atau kecewa seorang pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan berdasarkan harapan yang diberikan sebelumnya.

2.1.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian didefinisikan sebagai alat yang berguna dalam mengukur suatu variabel pada penelitian (Sugiyono, 2009). Adapun cara atau metode untuk menyusun instrumen penelitian diantaranya adalah menetapkan variabel penelitian, menentukan indikator-indikator dari variabel penelitian, dan menyusun pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan setiap indikator. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner atau angket adalah instrumen penelitian yang berfungsi untuk memperoleh data atau informasi menggunakan item-item pertanyaan. Penggunaan kuesioner dilakukan untuk mengetahui variabel apa saja yang dianggap penting dilihat dari kacamata responden. Tujuan utama dari penggunaan kuesioner adalah untuk memperbaiki hal-hal yang kurang tepat penerapannya berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Kuesioner diklasifikasikan menjadi dua jenis (Arikunto, 2010), yaitu:

a. Kuesioner langsung dan tidak langsung

Kuesioner langsung merupakan kuesioner yang diberikan langsung kepada pihak yang ingin diteliti atau yang menjadi objek penelitian. Sebaliknya, kuesioner tidak langsung adalah kuesioner yang ditujukan kepada salah satu pihak untuk menilai keadaan pihak lainnya.

b. Kuesioner terbuka dan tertutup

Kuesioner dikatakan tertutup apabila jawaban yang hendak diberikan bersifat singkat, padat dan jelas atau bahkan hanya diwakili oleh tand atau simbol tertentu. Misalnya pertanyaan disusun dengan disertai pilihan jawaban yang telah disediakan, sehingga responden dapat langsung memilih satu atau lebih jawaban tersebut. Sedangkan

kuesioner dikatakan terbuka apabila item pertanyaan pada kuesioner tersebut tidak disertai dengan pilihan alternatif jawaban, melainkan setiap responden berhak dan bebas dalam mengisi dan memberi jawaban sesuai pertanyaan yang tersedia.

Dalam penelitian, terdapat perbedaan antara yang sifatnya kuantitatif dan yang bersifat kualitatif dalam hal masalah penelitian, topik, tema, serta judul penelitian. Permasalahan yang bersifat kualitatif cenderung memiliki kedalaman pembahasan yang tak terbatas walupun memiliki tingkat variasi yang rendah serta berada pada wilayah yang lebih sempit. Sedangkan permasalahan yang sifatnya kuantitatif umumnya berwilayah dipermukaan dengan cakupan wilayah dan variasi yang lebih kompleks dan beragam. Jika suatu penelitian yang didasari metodologi dalam mengetahui dan menyelidiki suatu fenomena sosial dan perilaku masyarakat maka disebut sebagai pendekatan kualitatif, dimana metodologi kualitatif adalah prosedur pada penelitian yang berdasarkan pada perilaku manusia dalam skala sosial yang menghasilkan data dalam bentuk lisan atau kata-kata tertulis secara deskriptif (Moleong, 2007). Penelitian kualitatif lebih bersifat sebagai suatu penemuan yang dilakukan pada lingkungan alamiah. Setiap peneliti perlu dibekali pemahaman dan wawasan teori yang luas dan mendalam sehingga dapat dengan mudah menganalisis dan menjabarkan kondisi mengenai objek yang diteliti secara jelas. Penelitian kualitatif biasanya digunakan pada permasalahan yang sifatnya belum jelas, yang bertujuan untuk mengamati interaksi sosial yang terjadi, mengembangkan teori yang ada, mengetahui makna tersembunyi, serta untuk meneliti suatu sejarah perkembangan dan untuk memastikan kebenaran data (Sugiyono, 2009).

2. Skala Pengukuran Kuesioner

Skala pengukuran adalah landasan dalam menentukan ukuran panjang interval pada penggunaan alat ukur yang telah disepakati, sehingga dihasilkan data kuantitatif dari penggunaan alat ukur tersebut (Sugiyono, 2009). Terdapat lima kategori skala pengukuran yang umumnya dipakai pada survei penelitian menurut S.S. Stevens (Singarimbun, 1989), yaitu:

a. Skala Nominal

Skala nominal adalah skala pengukuran dengan bentuk paling sederhana, yang mana tidak terdapat asumsi mengenai urutan atau interval antara setiap kategori dalam ukuran. Angka-angka yang tersedia

hanya berupa kode atau identitas, dan tidak berfungsi sebagai nilai atau jumlah dari suatu variabel.

b. Skala Ordinal

Setiap objek diurutkan dari nilai terendah hingga nilai tertinggi. Pengukuran sikap, persepsi, atau kepentingan menggunakan skala ukuran ordinal. Angka yang ada hanya berfungsi untuk menunjukkan nilai rating terhadap sikap pada suatu objek tertentu.

c. Skala Interval

Merupakan skala dimana objek atau orang yang dilabeli dengan angka yang memiliki sifat skala nominal, ordinal, serta ditambah satu sifat lainnya berupa jarak yang sama antara suatu peringkat dengan satu peringkat lain yang berada di bawah atau di atas peringkat tersebut. Sifat dan ciri dari objek yang diukur akan digambarkan dengan jarak yang sama oleh setiap peringkat.

d. Skala Rasio

Adalah skala pengukuran yang mempunyai setiap sifat dari skala interval dengan sifat khusus lainnya yaitu dapat menginformasikan nilai yang bersifat absolut objek yang diukur. Sifat dari hasil pengukuran dari skala rasio yaitu dapat diurutkan, dibedakan, dan dibandingkan, serta mempunyai jarak tertentu. Pada skala ini digunakan titik nol yang mutlak atau disebut titik baku. Jadi yang menjadi ukuran adalah nilai yang berbeda dari nilai nol absolut dengan objek.

Dalam pengukuran sikap digunakan salah satu bentuk skala pengukuran yang disebut dengan skala sikap. Berikut beberapa bentuk dari skala sikap yang biasanya digunakan pada penelitian (Singarimbun, 1989), yaitu:

a. Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur fenomena sosial yang terjadi dimasyarakat yang dinilai berdasarkan persepsi atau pendapat seseorang yang mempunyai hubungan terhadap fenomena tersebut. Analisis yang dilakukan pada skala ini bersifat kuantitatif sehingga untuk menampung jawaban digunakan sistem rating seperti misalnya: "sangat setuju" diberi skor 5, kemudian "setuju" diberi skor 4 dan begitupun seterusnya.

b. Skala Guttman

Skala Guttman adalah skala dengan jawaban yang sifatnya dua arah secara tegas, seperti: “Ya/Tidak”; “Positif/Negatif”; “Pernah/Tidak Pernah”; “Benar/Salah”; dan sebagainya. Untuk data yang dihasilkan bisa interval atau rasio dikotomi yaitu dua interval.

c. *Semantic Differensial*

Merupakan skala pengukuran yang diperkenalkan oleh Osgood. Meski juga dipergunakan dalam pengukuran sikap, bentuk dari skala ini bukanlah pilihan ganda ataupun list melainkan disusun dalam suatu garis kontinum dengan jawaban “sangat positif” berada di satu sisi garis, sedangkan jawaban “sangat negatif” berada di sisi garis lainnya dengan skala yang sama atau seimbang. Data yang dihasilkan skala ini adalah data interval dan biasanya digunakan untuk mengukur sifat/karakter tertentu dari seseorang.

d. *Rating Scale*

Berbeda dengan beberapa skala pengukuran sebelumnya dimana sifatnya guna mengubah data yang diperoleh berupa data kualitatif menjadi data kuantitatif, *rating-scale* justru berguna untuk memperoleh data mentah berupa angka untuk kemudian dijadikan data kualitatif. Kemudian untuk setiap jawaban yang ada diberi skor untuk dianalisis secara kuantitatif, misalnya: “sangat penting” diberi skor 4, “penting” dengan skor 3, 2 untuk “ragu-ragu”, dan “tidak penting” dengan skor 1.

e. *Skala Thurstone*

Pada skala ini responden dipersilahkan untuk memilih pertanyaan tertentu dari sekian pertanyaan yang menyajikan beberapa perbedaan pandangan. Meskipun nilainya tidak diketahui oleh responden secara langsung, tetapi secara umum setiap itemnya memiliki asosiasi nilai antara 1 sampai 10. Nilai yang diberikan ditentukan berdasarkan jumlah pertanyaan yang telah dipilih oleh responden terkait angket.

3. **Penyusunan Kuesioner**

Berikut beberapa aspek utama yang perlu diperhatikan dalam penyusunan kuesioner:

a. **Komponen inti kuesioner**

Terdapat empat komponen utama pada penyusunan kuesioner (Cooper, 1999), yaitu sebagai berikut:

- 1) Subjek, merupakan pihak yang melakukan penelitian.
- 2) Ajakan, yaitu proses yang dilakukan peneliti untuk meminta kesediaan responden untuk bersedia mengisi kuesioner dengan aktif secara objektif.
- 3) Petunjuk, merupakan panduan berisi tata cara dalam mengisi kuesioner yang sifatnya mudah untuk dimengerti oleh responden.
- 4) Pertanyaan disertai kolom jawaban, baik yang sifatnya terbuka, tertutup atau semi tertutup.

b. Kuesioner sebagai kertas kerja

Kuesioner merupakan instrumen untuk memperoleh data yang diinginkan untuk diolah selanjutnya untuk menghasilkan output produk berupa informasi tertentu. Jika pada suatu kasus dalam waktu yang sama sebuah lembaga penelitian melakukan 5 riset yang berbeda, dimana setiap riset mempunyai 4 macam kuesioner yang berbeda, maka akan ada 20 kuesioner pada saat itu juga.

c. Kriteria kuesioner yang baik

Berikut adalah beberapa kriteria yang harus dimiliki kuesioner agar bisa dianggap baik dan layak untuk digunakan.

- 1) Validitas, merupakan pernyataan mengenai seberapa besar kemampuan data pada kuesioner untuk bisa mengukur suatu objek yang hendak diukur. Validitas sangat ditentukan oleh keadaan responden. Validitas terdiri dari beberapa jenis yaitu validitas eksternal, validitas konstruksi, validitas isi, dan validitas prediktif.
- 2) Reliabilitas, merupakan nilai yang menunjukkan tingkat konsistensi hasil dari suatu alat ukur apabila digunakan secara berulang kali dengan gejala yang sama. Uji reliabilitas dilakukan setelah instrumen telah dinyatakan valid.
- 3) Sensitivitas, merupakan kemampuan instrumen dalam melakukan diskriminasi.
- 4) Obyektivitas, yaitu data yang diperoleh bersifat objektif dan tidak bersifat subjektif.
- 5) Fisibilitas, menyangkut tentang kondisi atau teknis dan juga kemampuan dalam hal penggunaan waktu dan sumber daya pada saat proses pengisian kuesioner.

2.1.6 SEM (*Struktural Equation Model*)

SEM (*Struktural Equation Model*) adalah suatu bentuk teknik analisis yang memungkinkan dilakukannya pengujian suatu rangkaian hubungan secara simultan yang terdiri dari satu atau beberapa variabel independen dengan satu atau beberapa variabel dependen. Setiap variabel dapat dibangun dari beberapa indikator dalam bentuk faktor atau konstruk. SEM adalah pendekatan terintegrasi dari dua bentuk analisis yaitu analisis faktor dan analisis jalur (*path analysis*). Terdapat dua bentuk pendekatan dalam *Struktural Equation Modeling* (SEM), yaitu SEM berbasis *covariance* (*Covariance Based-SEM*) disingkat CB-SEM serta SEM berbasis *variance* (*Variance Based-SEM*) disingkat VB-SEM. (Haryono, 2017)

Dalam analisis SEM digunakan metode statistik untuk menyajikan data. Menurut Joreskog (1973) dalam (Ghozali, 2008), model umum persamaan struktural terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Model Pengukuran (*Measurement Model*) yang menghubungkan variabel *manifest/observed* ke variabel laten/*un-observed* melalui model faktor konfirmatori. Pengujian signifikansi pengukuran variabel ini disebut uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).
2. Model Struktural (*Structural Model*) yang menghubungkan antara variabel *latent* melalui sistem persamaan simultan. Pengujian signifikansi model struktural ini menggunakan kriteria *Godness of Fit Index* (GOFI).

Berikut ini merupakan penjelasan mengenai beberapa variabel yang terdapat dalam analisis SEM:

1. Variabel Laten

Merupakan variabel yang digambarkan dengan bentuk bulat oval atau elips. Terdapat dua jenis variabel laten, yaitu variabel laten endogen dan variabel laten eksogen. Variabel laten endogen adalah variabel laten yang bergantung atau variabel laten tidak bebas, sedangkan variabel laten eksogen adalah variabel laten yang bebas. Variabel laten dapat juga didefinisikan sebagai variabel yang tidak dapat diukur secara langsung yang dapat berupa variabel laten endogen yang disimbolkan dengan "*eta*" (η) dan variabel laten eksogen dengan simbol "*ksi*" (ξ) (Latan, 2013). Dalam bentuk grafis variabel laten endogen menjadi target dengan satu anak panah (\rightarrow) atau hubungan regresi, adapun variabel laten eksogen menjadi target dengan 2 anak panah (\leftrightarrow) atau hubungan korelasi.

2. Variabel *Manifest*

Merupakan variabel yang langsung dapat diukur. Variabel *manifest* berperan sebagai indikator dalam konstruk laten. Variabel *manifest* digambarkan dengan kotak. Variabel *manifest* digunakan untuk membentuk konstruk laten. Variabel *manifest* ini diwujudkan dengan pertanyaan – pertanyaan kepada responden dengan skala *likert* (Ghozali, 2008). Variabel *manifest* untuk membentuk konstruk laten eksogen diberi symbol X sedangkan variabel *manifest* untuk membentuk konstruk laten endogen diberi simbol Y (Wijanto, 2008).

3. Model Struktural

Model struktural merupakan bentuk hubungan antara variabel laten, dimana hubungan ini dianggap linear. Parameter yang mewakili hubungan regresi antar variabel laten biasanya ditulis dengan lambang γ untuk regresi variabel laten eksogen ke variabel endogen dan ditulis dengan lambang β untuk regresi satu variabel laten endogen ke variabel endogen yang lainnya. Variabel laten eksogen juga dapat dikorelasikan satu sama lain, yaitu ditulis dengan lambang Φ (Ghozali, 2008).

4. Kesalahan Struktur

Untuk melakukan prediksi secara sempurna sangatlah tidak mungkin, oleh karena itu dalam analisis SEM dimasukkan kesalahan struktural yang dilambangkan dengan ‘zeta’ (ζ). Kesalahan struktural ini dikorelasikan dengan variabel laten endogen.

5. Model Pengukuran (Measurement Model)

Setiap variabel laten pada umumnya dihubungkan dengan *multiple measure*. Hubungan antar variabel laten dengan pengukurannya dilakukan melalui factor *analytic measurement model*, dimana setiap variabel laten dibuat model sebagai faktor umum dari pengukurannya. Nilai yang menghubungkan variabel laten dengan pengukurannya disimbolkan dengan ‘lamda’ λ (Wijanto, 2008).

6. Kesalahan Pengukuran (*Measurement Error*)

Kesalahan pengukuran pada pengukuran X dilambangkan dengan ‘delta’ (δ), sedangkan kesalahan pengukuran pada pengukuran Y dilambangkan dengan “epsilon” (ϵ) (Wijanto, 2008).

2.1.7 AMOS (*Analysis of Moment Structure*)

AMOS atau *Analysis of Moment Structure*, yang dikembangkan oleh J. Arbuckle merupakan salah satu program paling canggih dalam pengolahan model-model penelitian teknik manajemen serta ilmu-ilmu sosial lainnya yang sifatnya rumit. Program AMOS terdiri dari 2 versi, yaitu versi *Student* dan versi *Production*. Versi *student* hanya dapat menggambar paling banyak 8 indikator, sedangkan versi *production* bisa lebih (Waluyo, 2011).

2.1.8 Populasi dan Sampel Penelitian

Salah dua aspek yang perlu ditentukan sejak awal pada proses penelitian adalah populasi dan sampel sehingga dengan melihat kebutuhan dan kondisi yang ada maka metode yang digunakan dapat disesuaikan.

1. Populasi

Populasi adalah subjek atau objek yang ditetapkan oleh peneliti dalam lingkup wilayah yang luas dan umum sebagai bahan untuk mengkaji dan memperoleh data pada penelitian (Sugiyono, 2009). Populasi merupakan keseluruhan dari data yang merupakan sasaran pada penelitian dengan ruang lingkup serta waktu yang telah ditentukan. Populasi disini lebih diartikan sebagai data, bukan sebagai orang atau manusia (Margono, 2004). Jika setiap orang memberikan masing-masing satu data, maka jumlah keseluruhan data akan sebanding dengan jumlah manusianya. Populasi juga diartikan sebagai keseluruhan dari subjek penelitian (Arikunto, 2002). Sehubungan dengan pengertian tersebut, maka populasi dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

- a. Populasi terhingga/terbatas, yaitu populasi yang secara kuantitatif memiliki batasan yang jelas didukung oleh karakteristik yang jelas.
- b. Populasi tak terhingga/populasi tak terbatas, populasi yang sering juga disebut sebagai parameter ini ialah populasi yang dimana tidak memiliki batas sehingga tidak dapat digambarkan secara kuantitatif karena tidak memiliki jumlah pasti .

Populasi juga dapat dibedakan menjadi dua bentuk yaitu (Margono, 2004):

- a. Populasi teoritis (*teoritical population*), merupakan populasi yang batasannya ditentukan secara kualitatif.
- b. Populasi yang tersedia (*accessible population*), merupakan populasi yang dapat ditentukan secara tegas dengan cara kuantitatif

Menurut sifatnya, populasi pada penelitian dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu (Margono, 2004):

- a. Populasi homogen, yaitu populasi yang jumlahnya tidak dinyatakan dalam bentuk kuantitatif karena memiliki unsur-unsur yang sifatnya sama.
- b. Populasi heterogen, yaitu populasi yang harus ditentukan batasannya secara kuantitatif atau kualitatif karena memiliki unsur yang sifat dan keadaannya berbeda-beda. Contoh dari populasi ini ialah penelitian yang menyangkut kehidupan sosial dengan manusia sebagai objek.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk diteliti (Arikunto, 2002). Sampel ialah sebahagian dari karakteristik dan jumlah dari keseluruhan populasi (Sugiyono, 2009). Sampel digunakan apabila populasi yang diteliti cukup besar untuk menekan penggunaan waktu, biaya, dan tenaga pada saat penelitian. Segala hal yang diperoleh pada sampel tersebut akan berlaku untuk keseluruhan populasi yang ada. Jadi, pengambilan sampel haruslah dapat bersifat representatif. Sampel merupakan sebagai bagian dari populasi (Margono, 2004) Berikut beberapa alasan timbulnya sampel pada penelitian:

- a. Objek penelitian yang perlu dikurangi akibat jumlah populasi yang cukup tinggi.
- b. Hasil penelitian perlu digeneralisir dengan mengimplementasikan kesimpulan yang diperoleh kedalam gejala-gejala, objek, atau kejadian yang sifatnya lebih meluas.

Secara umum, sampel digunakan dalam penelitian berdasarkan beberapa alasan ditinjau dari beberapa aspek, yaitu seperti berikut ini (Margono, 2004):

a. Ukuran populasi

Populasi yang ada bersifat konseptual dan tak terbatas sehingga jumlahnya tidak bisa dihitung dengan pasti, jadi tidak akan mungkin untuk bisa mengumpulkasn data dari populasi seperti ini.

b. Biaya

Besar-kecilnya objek akan sangat berpengaruh terhadap jumlah biaya yang dikeluarkan pada penelitian. Biaya yang diperlukan jumlahnya berbanding lurus dengan besaran dan luasan objek penelitian.

c. Waktu

Penggunaan sampel akan menghemat penggunaan waktu pada penelitian jika dibanding penelitian populasi. Penelitian sampel juga perlu dilakukan apabila waktu yang dimiliki terbatas, sementara hasil atau kesimpulan dari penelitian diperlukan segera sehingga akan terlambat jika harus meneliti keseluruhan populasi yang ada.

d. Penelitian yang sifatnya merusak

Sampel juga perlu digunakan pada penelitian yang sifatnya merusak, sehingga tidak menimbulkan dampak buruk yang lebih besar.

e. Ketelitian

Ketelitian sangat diperlukan pada pelaksanaan penelitian sehingga hasil yang diperoleh lebih dapat dipertanggungjawabkan. Ketelitian pada penelitian ini menyangkut pada proses pengumpulan dan pencatatan data, hingga dilakukan proses analisis data. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, maka dianggap dapat menimbulkan dampak secara tidak langsung terhadap peneliti pada saat proses penelitian seperti timbulnya rasa lelah atau bosan yang pada akhirnya mengurangi tingkat validitas data yang dihasilkan. Jadi penggunaan sampel penelitian dianggap akan jauh lebih efektif dan efisien.

f. Aspek Ekonomis

Dalam beberapa kasus, suatu penelitian tidak jarang membutuhkan upaya yang lebih dalam hal waktu, tenaga, hingga biaya dalam proses penelitian apalagi populasi yang diteliti dalam lingkup yang cukup besar. Maka dari itu, untuk meminimalisir hal tersebut, maka digunakanlah sampel sehingga hasil dari penelitian yang diperoleh bisa sebanding dengan upaya yang telah dikeluarkan.

3. Teknik Sampling

Dalam menentukan sampel perlu digunakan teknik khusus yang dinamakan teknik sampling (Sugiyono, 2009). Teknik sampling merupakan cara dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil untuk kemudian menjadi sumber data yang sesungguhnya berdasarkan penyebaran dan sifat dari populasi sehingga menghasilkan sampel yang representatif

(Margono, 2004). Teknik sampling secara umum dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. *Probability Sampling*

Teknik sampling ini adalah cara yang digunakan untuk memilih setiap anggota sampel dengan memberikan peluang kepada seluruh anggota populasi secara sama (Sugiyono, 2009). Teknik sampling ini terbagi kedalam empat jenis, yaitu:

1) *Simple Random Sampling*

Jenis teknik sampling ini adalah cara acak dalam penentuan sampel dari anggota populasi tanpa memperhatikan status tertentu dari objek (Sugiyono, 2009). Pada teknik sampling ini, teknik pengambilan sampel dilakukan langsung terhadap unit sampel, dengan kata lain setiap item populasi walaupun yang sifatnya terpendek memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel mewakili kelompok populasi tersebut (Margono, 2004). Teknik ini dilakukan saat anggota populasi bersifat homogen atau sama secara menyeluruh.

2) *Proportionate Stratified Random Sampling*

Merupakan teknik yang dilakukan pada saat bentuk populasi bersusun atau bertingkat dan tidak bersifat homogen antar itemnya (Margono, 2004). Dan juga populasi berstrata proporsional (Sugiyono, 2009).

3) *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Jenis teknik sampling ini dilakukan pada saat populasi yang ada berstrata tetapi tidak proporsional (Sugiyono, 2009).

4) *Cluster Sampling/Cluster Random Sampling (Sampling Area)*

Teknik sampling ini digunakan apabila populasi tidak bersifat individual tetapi terdiri atas kelompok individu yang bersifat homogen. Pengambilan sampel yang representatif dilakukan secara *random cluster* (Margono, 2004). Contoh penggunaan dari teknik ini adalah seperti pada penelitian yang melibatkan populasi dalam cakupan wilayah yang terbilang luas seperti misalnya kelompok individu dari satu negara, provinsi, atau suatu kabupaten . Dalam menentukan penduduk yang akan diambil sebagai sumber

data, didasarkan pada populasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

b. *Nonprobability Sampling*

Pada teknik *probability sampling*, anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel pada penelitian (Sugiyono, 2009). Teknik sampling ini terbagi ke dalam beberapa jenis, yaitu:

1) *Sampling Sistematis*

Teknik sampling ini dilakukan dengan memilih anggota sampel secara berurut sesuai nomor urut yang diberikan sebelumnya (Sugiyono, 2009).

2) *Sampling Kuota*

Merupakan teknik pemilihan sampel didasarkan pada ciri-ciri tertentu hingga batas kuota yang dibutuhkan terpenuhi (Sugiyono, 2009). Jumlah sampel yang ada tidak diperhitungkan secara pasti melainkan dibagi menjadi beberapa klasifikasi/kelompok. Setiap kelompok diberikan jumlah jatah anggota sampel yang ditentukan (Margono, 2004). Proses mengumpulkan data dilakukan secara langsung terhadap item sampel, kemudian dihentikan setelah jumlah jatah terpenuhi.

3) *Sampling Aksidental*

Teknik ini dilakukan dengan cara mengambil sampel secara kebetulan, yaitu setiap anggota populasi yang bertemu dengan peneliti secara tidak sengaja dan dianggap cocok, maka akan diambil sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2009). Penentuan sampel pada teknik ini tidak dilakukan di awal, melainkan dilakukan langsung pada saat peneliti bertemu langsung dengan unit sampling saat turun ke lapangan (Margono, 2004).

4) *Sampling Purposive*

Merupakan teknik sampling dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Pengambilan sampel ditentukan dengan cara pemilihan unit atau kelompok individu yang dianggap memiliki ciri-ciri yang cocok yang kemudian disesuaikan dengan karakteristik populasi yang ditentukan sebelumnya berdasarkan tujuan penelitian (Margono, 2004).

5) *Sampling Jenuh*

Pada teknik pengambilan sampel ini, keseluruhan anggota populasi diambil sebagai anggota sampel dikarenakan jumlah populasi yang terbilang cukup kecil. Teknik sampling ini disebut juga dengan sensus. (Sugiyono, 2009).

6) *Snowball Sampling*

Yaitu pemilihan sampel yang pada tahap awal dipilih dalam skala kecil, yang kemudian untuk sampel berikutnya dipilih langsung oleh anggota sampel sebelumnya (Sugiyono, 2009). Dikatakan *Snowball Sampling* karena teknik ini diibaratkan sebagai bola salju yang pada awalnya kecil lalu seiring waktu akan semakin membesar yang dalam hal ini jumlah sampel yang pada awalnya sedikit menjadi semakin banyak.

Teknik sampling yang sering digunakan pada penelitian kualitatif adalah teknik sampling *purposive* dan *snowball*.

Yang perlu diperhatikan pada penentuan sampel adalah faktor sifat dan penyebaran populasi. Terkait hal tersebut, dalam penentuan sampel dari suatu populasi, diketahui beberapa kemungkinan (Margono, 2004) yaitu:

a. Sampel Proporsional

Sampel proporsional disini merujuk pada kegiatan membandingkan berbagai subpopulasi yang ditarik sampelnya dengan jumlah yang berbeda-beda. Maka dari itu, jumlah unit sampling pada semua subsampel akan sama dengan jumlah unit sampling dari semua subpopulasi.

b. Area Sampel

Area sampel memiliki karakteristik yang cukup sama dengan sampel proporsional, hanya saja terdapat perbedaan dimana sub populasi ditentukan dari wilayah populasi penelitian. Dalam penentuan ukuran sub sampel dilakukan dengan membandingkan besar sub populasi berdasarkan daerah penelitian .

c. Sampel Ganda

Sampel kembar atau yang juga disebut penarikan ganda dimaksudkan untuk mengatasi kemungkinan sampel minimum agar tidak masuk secara keseluruhan. Oleh karena itu, ukuran atau jumlah sampel yang ditentukan jumlahnya dua kali lipat. Penggunaan sampel ini biasanya

digunakan apabila instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang dikirim secara tidak langsung seperti melalui pos. Penggunaan dua rangkap kuesioner terhadap dua unit sampling yang mempunyai kesamaan diasumsikan bahwa setidaknya minimal ada salah satu dari kedua set kuesioner tersebut yang dikembalikan, sehingga ukuran sampel yang dibutuhkan dapat diperoleh.

d. Sampel Majemuk (*multiple samples*)

Sampel majemuk adalah jenis perluasan sampel ganda. Untuk pengambilan sampel jumlahnya lebih dari dua kali lipat tapi juga memiliki persamaan dengan unit sampling pertama. Dari sampel berganda ini, maka akan semakin tinggi dan pasti kemungkinan data untuk masuk sebanyak sampel yang ditetapkan. Jenis penarikan ini hanya mungkin dilakukan jika populasi berjumlah cukup besar.

Unsur yang diambil menjadi sampel disebut dengan unsur sampling. Pengambilan unsur sampling ini menggunakan instrumen yang dinamakan kerangka sampling (*sampling frame*), yaitu daftar keseluruhan unsur sampling pada populasi sampling. Contoh dari kerangka sampling seperti kuantitas suatu penduduk, bangunan, atau dapat berupa peta yang setiap unitnya digambarkan dengan jelas. Kerangka sampling dapat dikatakan baik jika dapat memenuhi kriteria berikut (Margono, 2004):

- a. Meliputi keseluruhan sampel, tanpa ada satupun item sampel yang tertinggal.
- b. Tidak terdapat sampel yang mengalami perhitungan dua kali.
- c. Bersifat up to date atau terbaru.
- d. Memiliki batasan yang jelas.
- e. Dapat teridentifikasi di lapangan, yaitu diantara sampel tidak ada yang memiliki nama yang sama.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang sifatnya relevan dengan penelitian sekarang sehingga dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan pada penelitian ini, baik dalam bentuk tesis, skripsi, atau jurnal penelitian. Berikut ini beberapa penelitian yang dianggap mempunyai hubungan dengan penelitian sekarang sehingga dijadikan sebagai referensi:

1. Penelitian yang pernah dilakukan oleh mahasiswa Universitas Hasanuddin, Amritha Vembriamthi tahun 2018 dengan judul Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e Kabupaten Bone. Masalah yang diangkat pada penelitian ini ialah seberapa besar tingkat pelayanan pelabuhan Penyeberangan Bajo'e. Metode yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Yang menjadi populasi pada penelitian ini yaitu seluruh penumpang kapal dan menggunakan rumus Slovin sebagai teknik pengambilan sampel. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang dibagikan kepada penumpang kapal di terminal Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e sebagai data primer dan hasil telah dokumen sebagai data sekunder. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e masih terbilang kurang baik atau perlu untuk ditingkatkan lagi. Berdasarkan indikator tolok ukur kualitas pelayanan menurut Maxwel, kekurangan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e diantaranya yaitu dari segi kenyamanan dalam pengaturan muat kendaraan dan kejelasan informasi harga tiket berdasarkan klasifikasi kelas. Yang menjadi persamaan dalam penelitian yang dilakukan peneliti sekarang ini adalah: pembahasan mengenai pelayanan pada pelabuhan penumpang. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian di PT.ASDP wilayah Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e Kabupaten Bone, sedangkan lokasi penelitian penulis di PT.Pelindo (Persero) Regional 4 Pelabuhan Makassar . Tahun penelitian skripsi Amritha Vembriamthi dilakukan tahun 2018, adapun penelitian yang dilakukan penulis pada tahun 2022. Pada penelitian ini tidak dilakukan validasi dan uji reabilitas pada instrumen penelitian, sedangkan pada penelitian penulis dilakukan uji validasi untuk menguji kuesioner, uji reabilitas dan uji hipotesis.
2. Penelitian yang berjudul Efektivitas Penerapan Tiket Elektronik di Pelabuhan Merak Kota Cilegon yang dilakukan pada tahun 2014 oleh Miftahul Fikri, seorang mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif dampak penggunaan tiket elektronik terhadap aktivitas Pelabuhan Merak Kota Cilegon. Yang menjadi dasar dari penelitian ini adalah teori efektivitas yang dikemukakan Goibson dkk, berupa indikator efektivitas yang meliputi aspek produksi, kepuasan pelanggan, efisiensi, keunggulan, serta pengembangan. Pada

penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini mengungkapkan bahwa penggunaan tiket elektronik di Pelabuhan Merak Kota Cilegon Banten dianggap kurang baik dengan persentase efektivitas yang hanya mencapai 59,02%. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti di Pelabuhan Makassar yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan sarana fasilitas publik, dan juga metode yang digunakan sama-sama metode kuantitatif deskriptif. Adapun perbedaan yang menjadi perbedaan adalah lokasi yang dilakukan penelitian sumber di PT.ASDP Merak Kota Cilegon Provinsi Banten, sedangkan lokasi penelitian penulis adalah di Terminal Penumpang Anging Mammiri PT.Pelindo (Persero) Regional 4 Pelabuhan Makassar. Kemudian untuk penelitian Miftahul Fikri dilakukan pada tahun 2014, sedangkan penelitian penulis ini dilakukan pada tahun 2022. Dan juga yang menjadi fokus penelitian oleh Miftahul Fikri ialah pada efektivitas penggunaan e-tiket, sedangkan penelitian ini fokusnya terhadap pelayanan penumpang.

3. Penelitian skripsi yang dilakukan pada tahun 2016 oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Siti Rohma Nurjanah. Judul penelitian yang diambil adalah Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan PT.ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung. Teori yang menjadi landasan penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Surjadi mengenai prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Persamaan dari penelitian ini ialah penggunaan teori dimensi kriteria pelayanan oleh Surjadi sebagai tolok ukur kualitas pelayanan, namun perbedaannya terletak pada penambahan beberapa variabel yaitu akurasi, tidak diskriminatif, dan kemudahan akses. Perbedaan lainnya yaitu pada lokasi penelitian penulis yang dilakukan di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar, serta tahun dilakukannya penelitian penulis yaitu pada tahun 2022.