

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DAN KAPAL DI
PELABUHAN PENYEBRANGAN BAJOE DENGAN METODE
CSI (*CUSTOMER SATISFICATION INDEX*)**

Disusun dan diajukan oleh:

**JUAN ANUGRAH ALEX
D031 18 1314**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2024**



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DAN KAPAL DI PELABUHAN PENYEBRANGAN BAJOE DENGAN METODE CSI (*CUSTOMER SATISFICATION INDEX*)

Disusun dan diajukan oleh

Juan Anugrah Alex
D031181314

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 01 Maret 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. Ir. Misliah, MS.Tr
NIP 19620423 198802 2 001

Pembimbing Pendamping,



Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt
NIP 19730828 200012 2 001

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT.
NIP 19730206 200012 1 002



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;
Nama : Juan Anugrah Alex
NIM : D031181314
Program Studi : Teknik Perkapalan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

Evaluasi Pelayanan Penumpang dan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Bajoe
dengan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)

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, 01 Maret 2024

Menyatakan



Juan Anugrah Alex



ABSTRAK

JUAN ANUGRAH ALEX. *Evaluasi Pelayanan Penumpang dan Kapal di Pelabuhan penyeberangan Bajoe dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index).* (dibimbing oleh Mislihah dan Wihdat Djafar)

Pelabuhan Bajoe merupakan pelabuhan penyeberangan yang terletak di Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan yang menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Provinsi Sulawesi Tenggara dan wilayah Indonesia Timur. Pelabuhan ini terletak di Kecamatan Tanete, Riattang Timur dengan luas wilayah sebesar 48,88 km². Pelabuhan ini memiliki peran yang strategis dalam menghubungkan perdagangan maritim ataupun perpindahan masyarakat di wilayah Indonesia Timur. Sebagai pelabuhan penyeberangan antar provinsi, Pelabuhan Bajoe perlu melakukan pembangunan dan pengembangan fasilitas pelabuhan dengan mempertimbangkan prioritas kebutuhan dan kemampuan pendanaan sesuai peraturan perundang-undangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pokok dan penunjang Pelabuhan Bajoe dan menganalisis kinerja pelayanan Pelabuhan Bajoe terhadap penumpang dan kapal.

Metode analisis yang digunakan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Penelitian ini dilakukan dengan survei lapangan untuk mengetahui ketersediaan dan kondisi fasilitas pokok dan penunjang yang tersedia di Pelabuhan Bajoe. Untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan alat ukur kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Berdasarkan KM 52 Tahun 2004 diketahui bahwa ketersediaan dan kondisi fasilitas pokok dan penunjang Pelabuhan Bajoe sebesar 63.63% fasilitas yang tersedia. Berdasarkan PM 37 Tahun 2015 diketahui tingkat persentase kepuasan penumpang sebesar 80.55% dan kinerja pelayanan pelabuhan terhadap kapal yaitu pemanfaatan dermaga diperoleh persentase sebesar 23.12%.

Kata Kunci: Evaluasi, Fasilitas, Pelayanan, CSI, Pelabuhan



ABSTRACT

JUAN ANUGRAH ALEX. Evaluation of Passenger and Ship Services at Bajoe Crossing Port with CSI (Customer Satisfaction Index) Method. (guided by Mislihah and Wihdat Djafar)

Bajoe Port is a crossing port located in Bone Regency, South Sulawesi which connects South Sulawesi Province with Southeast Sulawesi Province and Eastern Indonesia. This port is located in Tanete District, East Riattang with an area of 48.88 km². This port has a strategic role in connecting maritime trade or community movement in Eastern Indonesia. As an interprovincial crossing port, Bajoe Port needs to build and develop port facilities by considering priority needs and funding capabilities in accordance with laws and regulations.

This study aims to evaluate the availability and condition of the main and supporting facilities of Bajoe Port and analyze the performance of Bajoe Port services to passengers and ships.

The analysis method used uses the CSI (Customer Satisfaction Index) method. This research was conducted by field survey to determine the availability and condition of basic and supporting facilities available at Bajoe Port. To measure the level of passenger satisfaction is carried out using interview methods and questionnaire measuring instruments distributed to respondents.

Based on KM 52 of 2004, it is known that the availability and condition of basic and supporting facilities of Bajoe Port amounted to 63.63% of the available facilities. Based on PM 37 of 2015, it is known that the percentage of passenger satisfaction is 80.55% and the performance of port services to ships, namely dock utilization, is obtained a percentage of 23.12%.

Keywords: Evaluation, Facilities, Services, CSI, Port



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi Pelabuhan	5
2.1.1 Fasilitas Pelabuhan	6
2.2 Terminal Penumpang	8
2.3 Angkutan Penyeberangan.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.5 Standar Pelayanan Pelabuhan.....	20
2.6 Kuesioner (<i>Question Method</i>).....	21
2.7 Metode Pendekatan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Teknik Analisis Data.....	26
3.5 Kerangka Analisis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum	29
4.2 Fasilitas Pokok dan Penunjang Pelabuhan Penyeberangan.....	31
4.2.1 Identifikasi Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pokok Pelabuhan Bajoe.....	32
4.2.2 Identifikasi Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Penunjang Pelabuhan Bajoe.....	39
4.2.3 Identifikasi Kebutuhan Areal Perairan Pelabuhan	43
4.2.4 Identifikasi Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Penunjang Pelabuhan Bajoe Terhadap Penumpang	48
4.3 Analisis Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Terhadap Penumpang	59
4.3.1 Terminal Penumpang Pelabuhan Bajoe	59
4.3.2 Alur Pergerakan Penumpang.....	60
4.3.3 Analisis Tingkat Penggunaan Fasilitas Terminal Penumpang ..	61
4.3.4 Karakteristik Penumpang	63



	4.3.5 Indikator Standar Kelayakan Pelayanan Terminal Penumpang	65
	4.3.6 Tingkat Kepuasan Penumpang	67
4.4	Analisis Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Terhadap Kapal.....	75
	4.4.1 Kinerja Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kapal	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Fasilitas Pokok Pelabuhan	7
Tabel 2 Fasilitas Penunjang Pelabuhan.....	7
Tabel 3 Karakteristik KMP MISHIMA (MSM)	10
Tabel 4 Karakteristik KMP KOTA BUMI (KTB).....	11
Tabel 5 Karakteristik KMP MASAGENA (MSG)	13
Tabel 6 Karakteristik KMP MANDALA NUSANTARA (MDL)	14
Tabel 7 Karakteristik KMP FAIS (FS)	15
Tabel 8 Karakteristik KMP KOTA MUNA (KTM)	17
Tabel 9 Karakteristik KMP PERDANA NUSANTARA (PRD)	18
Tabel 10 Kriteria Tingkat Kepuasan	23
Tabel 11 Input Output Tahapan Penelitian	27
Tabel 12 Fasilitas Pokok Pelabuhan Bajoe	32
Tabel 13 Fasilitas Penunjang Pelabuhan Bajoe	33
Tabel 14 Data Jumlah dan Ukuran Fasilitas Sandar Pelabuhan Bajoe	33
Tabel 15 Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pokok Pelabuhan Bajoe	33
Tabel 16 Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Penunjang Pelabuhan Bajoe	40
Tabel 17 Fasilitas Penunjang Eksisting Pelabuhan Bajoe.....	44
Tabel 18 Perbandingan Fasilitas Areal Perairan Pelabuhan	48
Tabel 19 Fasilitas Penunjang Pelabuhan Bajoe Terhadap Penumpang	50
Tabel 20 Standar Pelayanan Terminal Penumpang Angkutan Penyeberangan	66
Tabel 21 Indikator Pelayanan Keselamatan	68
Tabel 22 Indikator Pelayanan Keamanan dan Ketertiban.....	70
Tabel 23 Indikator Pelayanan Keandalan/Keteraturan	71
Tabel 24 Indikator Pelayanan Kenyamanan	72
Tabel 25 Indikator Pelayanan Kemudahan	73
Tabel 26 Indikator Pelayanan Kesetaraan.....	75
Tabel 27 Indikator Penilaian BOR Maksimum.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pelabuhan Penyeberangan Bajoe	1
Gambar 2 KMP MISHIMA (MSM)	9
Gambar 3 KMP KOTA BUMI (KTB)	10
Gambar 4 KMP MASAGENA (MSG)	12
Gambar 5 KMP MANDALA MANDALA NUSANTARA (MDL)	13
Gambar 6 KMP FAIS (FS)	15
Gambar 7 KMP KOTA MUNA (KTM)	16
Gambar 8 KMP PERDANA NUSANTARA (PRD)	18
Gambar 9 Pelabuhan Bajoe	24
Gambar 10 Alur Penelitian.....	28
Gambar 11 Layout Pelabuhan Penyeberangan Bajoe	29
Gambar 12 Pola Arus Lalu Lintas (<i>Traffic</i>) Pelabuhan Penyeberangan Bajoe.....	30
Gambar 13 Jembatan Timbang	34
Gambar 14 Loket Kendaraan/ <i>Toll Gate</i>	35
Gambar 15 Terminal Penumpang	35
Gambar 16 Instalasi Air, Listrik dan Telekomunikasi	36
Gambar 17 Akses Jalan.....	36
Gambar 18 Tower <i>Hydrant</i>	37
Gambar 19 Tempat Tunggu Kendaraan Bermotor.....	37
Gambar 20 Areal Parkiran Pelabuhan Bajoe	38
Gambar 21 Dermaga	39
Gambar 22 Kantor Pelayaran	40
Gambar 23 Kantin Pelabuhan	41
Gambar 24 Masjid Pelabuhan	42
Gambar 25 Toilet	42
Gambar 26 Pos Jaga Pelabuhan	42
Gambar 27 <i>Layout</i> Terminal Penumpang Pelabuhan Bajoe	58
Gambar 28 Alur Masuk Penumpang.....	59
Gambar 29 Alur Turun Penumpang.....	60
Gambar 30 Grafik Karakteristik Responden.....	63
Gambar 31 Grafik Radar Indikator Pelayanan Keselamatan	67
Gambar 32 Grafik Radar Indikator Pelayanan Keamanan dan Ketertiban	68
Gambar 33 Grafik Radar Indikator Pelayanan Keandalan/Keteraturan.....	69
Gambar 34 Grafik Radar Indikator Pelayanan Kenyamanan.....	71
Gambar 35 Grafik Radar Indikator Pelayanan Kemudahan	72
Gambar 36 Grafik Radar Indikator Pelayanan Kesetaraan	73
Gambar 37 Jadwal Operasi Kapal Penyeberangan Bajoe – Kolaka	74



DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
KMP	Kapal Motor Penyeberangan
KKP	Kantor Kesehatan Pelabuhan
UU	Undang-Undang
LLAJ	Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
PM	Peraturan Menteri
H	Sarat kapal
A	Luasan
BOR	<i>Berth Occupancy Ratio</i>
CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>
MIS	<i>Mean Importance Score</i>
MSS	<i>Mean Satisfaction Score</i>
WF	<i>Weight Factor</i>
WS	<i>Weight Score</i>
n	Jumlah sampel/responden/penumpang
N	Jumlah populasi
AC	<i>Air Conditioner</i>
CCTV	<i>Closed Circuit Television</i>
R	Jari-jari
D	Kedalaman perairan pelabuhan
RIP	Rencana Induk Pelabuhan
L	Panjang kapal
x	Rasio konsentrasi
y	Rata-rata fluktuasi
Ha	Hektar
m	Meter
DLKr	Daerah Lingkungan Kerja
UNCTAD	<i>United Nations Conference on Trade and Development</i>



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Bapa, Putra, dan Roh Kudus, atas limpahan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DAN KAPAL DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BAJOE DENGAN METODE CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini memerlukan proses yang tidak singkat dan banyak kendala yang dihadapi dalam proses penyusunannya, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, maka tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Alex dan Ibu Alfrida atas kasih sayang, kesabaran, pengorbanan, nasehat dan yang terutama doa yang tak putus – putusnya selama ini sehingga penulis mampu sampai di titik ini.
2. Kakak-kakak saya (mbak Jean, mbak Dwika, mbak Fani, mbak Putri dan Cinta) yang tidak bosan memberi dukungan, semangat dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Ir. Misliah, MS.Tr selaku dosen pembimbing I dan Ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgMt selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan kesabaran dalam membimbing dan mendidik penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Abdul Haris Djalante, ST., MT dan Ibu Dr. A. Sitti Chairunnisa M. ST., MT selaku dosen penguji dalam tugas akhir ini.
5. Bapak Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT. selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Seluruh Dosen Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya.
7. Seluruh staff Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas

Hasanuddin atas segala kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus administrasi persuratan di kampus.



8. Kepada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bajoe yang telah memberikan izin dalam pengambilan data di Pelabuhan Bajoe
9. Kepada teman-teman Program Studi Teknik Perkapalan Angkatan 2018 terima kasih atas segala suka dan duka yang kita alami bersama yang menjadikan penulis bisa tumbuh dewasa dalam pikiran dan perbuatan.
10. Teman-teman Squad Qhyntil's, Main Frame dan saudara tak sedarah (Nisa, Via) yang membersamai penulis setiap waktu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Kepada teman seperjuangan Transportasi Crew 2018 yang telah banyak membantu dan menemani dalam menyelesaikan skripsi.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dengan semua dukungan dan doa hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Tidak ada kata yang dapat penulis gambarkan atas rasa terima kasih penulis kepada semua pihak, dan semoga Tuhan yang Maha Kuasa senantiasa melimpahkan berkat dan rahmat-Nya pada kita semua. Akhir kata penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga dengan segala keterbukaan penulis mengharapkan masukan dari semua pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Gowa, 23 Januari 2024

Penulis



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan Bajoe merupakan pelabuhan penyeberangan yang terletak di Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan yang menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Provinsi Sulawesi Tenggara dan wilayah Indonesia Timur. Pelabuhan ini terletak di Kecamatan Tanete, Riattang Timur dengan luas wilayah sebesar 48,88 km². Pelabuhan ini memiliki peran yang strategis dalam menghubungkan perdagangan maritim ataupun perpindahan masyarakat di wilayah Indonesia Timur. Pelabuhan ini juga berperan penting dalam mendukung pengembangan ekonomi dan infrastruktur di wilayah Sulawesi Selatan dan sekitarnya dalam hal pembangunan industri dan aktivitas perdagangan.



Gambar 1 Pelabuhan Penyeberangan Bajoe
Sumber: Dokumentasi Penelitian

Sebagai pelabuhan penyeberangan dengan wilayah kerja KKP Kelas I Makassar, keberadaan Pelabuhan Bajoe berperan penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Pelabuhan Bajoe Provinsi Sulawesi Selatan, untuk meningkatkan pertumbuhan wilayah tersebut, Pelabuhan Bajoe perlu melakukan pembangunan dan peningkatan fasilitas pelabuhan dengan mempertimbangkan prioritas kebutuhan kemampuan pendanaan sesuai peraturan perundang-undangan. Selain melayani aktivitas perdagangan, pelabuhan ini juga menyediakan layanan transportasi



laut untuk memudahkan perpindahan masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi yang lebih terjangkau dan mudah diakses. Adapun pelabuhan penyeberangan ini dilayani oleh 9 kapal motor dimana PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan operator pelabuhan tersebut.

Angkutan penyeberangan yang melayani Pelabuhan Bajoe tersebut, yaitu KMP Mishima (MSM), KMP Kota Bumi (KTB), KMP Masagena (MSG), KMP Mandala Nusantara (MDL), KMP Fais (FS), KMP Kota Muna (KTM) dan KMP Perdana Nusantara (PRD). Untuk 2 armada lainnya untuk sementara waktu tidak melayani penyeberangan yaitu KMP Permata Nusantara (PMT) dan KMP Raja Dilaut (RJD). Dengan tersedianya angkutan penyeberangan berupa kapal motor, maka diperlukan pengevaluasian untuk Pelabuhan Bajoe tersebut. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, maka diperlukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Bajoe kepada penumpang di terminal dan armada kapal di dermaga.

Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan Pelabuhan Bajoe diperlukan peraturan untuk menentukan standar pelayanan pelabuhan tersebut yaitu melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pasal 3 ayat 1 dan Keputusan Kepala Kantor Kesyahbandaran Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Panjang, dimana pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 yang menjadi penilaian kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Bajoe antara lain, keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan. Sedangkan dalam Keputusan Kepala Kantor Kesyahbandaran Tahun 2022 yang menjadi penilaian kinerja pelayanan untuk armada penyeberangan yaitu, ketersediaan alur pelayanan yang memadai, ketersediaan fasilitas pemanduan dan penundaan kapal, ketersediaan fasilitas pelabuhan, kecepatan bongkar muat, ketepatan waktu keluar masuk kapal dari dan ke pelabuhan, tarif terjangkau, ketersediaan pelayanan dan kepuasan tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam

annya dan mengedepankan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Mengetahui evaluasi pelayanan di Pelabuhan Bajoe, maka penelitian ini pada kinerja pelayanan Pelabuhan Bajoe dengan judul penelitian



“Evaluasi Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bajoe Terhadap Penumpang Dan Kapal Dengan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)”

1.2 Rumusan Masalah

Setelah diketahui permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan dan kondisi fasilitas pokok dan penunjang di Pelabuhan Bajoe?
2. Bagaimana kinerja pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Bajoe?
3. Bagaimana kinerja pelayanan terhadap kapal di Pelabuhan Bajoe?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang disebutkan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui ketersediaan dan kondisi fasilitas pokok di Pelabuhan Bajoe.
2. Menganalisis kinerja pelayanan terhadap penumpang di terminal penumpang Pelabuhan Bajoe.
3. Menganalisis kinerja pelayanan terhadap kapal di dermaga Pelabuhan Bajoe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penulisan skripsi ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, diharapkan dapat memberikan informasi dan pengembangan kajian ilmu terhadap kinerja pelayanan Pelabuhan Bajoe terhadap penumpang dan angkutan penyeberangan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penyelenggara Pelabuhan

Sebagai bahan informasi dan masukan kepada pihak penyelenggara pelabuhan untuk dijadikan bahan kebijakan dalam pengembangan kinerja pelayanan pelabuhan sehingga mampu meningkatkan pelayanan transportasi secara maksimal.



b. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan untuk mendapatkan sumber informasi mengenai perkembangan kinerja pelayanan di Pelabuhan Bajoe sehingga bisa memperoleh data yang *ter-update*.

c. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pertimbangan lanjutan bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis topik yang sama dengan meneliti variabel yang berbeda.

1.5 Ruang Lingkup

Besarnya permasalahan yang membahas mengenai kinerja pelayanan di Pelabuhan Bajoe sehingga diperlukan ruang lingkup yang membatasi dalam penulisan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja pelayanan yang akan dibahas berpusat pada pelayanan kapal dan penumpang di Pelabuhan Bajoe.
2. Evaluasi kinerja pelayanan terhadap penumpang dilakukan di terminal penumpang.
3. Evaluasi fasilitas kinerja pelayanan kapal yang dianalisis ialah fasilitas dermaga.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelabuhan

Pelabuhan menurut UU Nomor 17 Tahun 2008 merupakan 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. Pengertian pelabuhan juga banyak didefinisikan oleh para ahli seperti menurut Jinca (2001) dimana pelabuhan sebagai suatu daerah perairan yang terlindungi dari badai, ombak dan arus sehingga kapal-kapal dapat melakukan olah gerak, bersandar, membuang jangkar sedemikian rupa sehingga bongkar muat dapat terlaksana dengan aman.

Selain memenuhi aspek pelayanan yang memadai, pelabuhan yang baik ialah memiliki fasilitas pelabuhan yang menunjang bagi penumpang yang diuraikan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 1996 tentang Kepelabuhanan, diantaranya sebagai berikut:

1. Perairan Tempat Labuh

Perairan tempat labuh merupakan perairan yang berada disekitar dermaga atau perairan yang digunakan kapal untuk sandar di dermaga.

2. Kolam Labuh

Merupakan daerah perairan dimana kapal berlabuh untuk melakukan kegiatan bongkar muat.

3. Dermaga

Merupakan sebuah tempat yang menjorok ke laut yang digunakan sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dari kapal.

4. Terminal Penumpang

berdasarkan Juknis LLAJ 1995, terminal penumpang merupakan:

...k simpul dalam jaringan jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.

...mpat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian



- c. Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
 - d. Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota.
5. Ruang Pelayanan Umum
Ruang yang ditetapkan untuk menampung seluruh pengguna terminal, baik penumpang, pengantar/penjemput, karyawan/petugas pelabuhan maupun pihak pengguna pelabuhan lainnya.
 6. Ruang Keberangkatan
Ruang ini menampung penumpang untuk berangkat dan proses transit atau transfer penumpang. Untuk memasuki ruang ini penumpang dan bagasi yang dibawa serta harus diperiksa oleh petugas keselamatan pelayanan. Di dalam ruangan ini tidak boleh diperbolehkan pengantar.
 7. Ruang Kedatangan
Ruang ini menampung penumpang datang dan mengarahkan arus penumpang menuju ruang umum dan area intermoda. Didalam ruangan ini tidak diperbolehkan ada penjemput. Ruang kedatangan juga digunakan untuk pengurusan beberapa dokumen dan pengambilan bagasi serta untuk pemeriksaan.
 8. Ruang Loker/Penjualan Tiket
Ruang loket adalah ruang untuk menjual tiket kepada penumpang yang akan melakukan pemberangkatan.
Pelabuhan yang baik adalah pelabuhan yang memiliki fasilitas-fasilitas memadai dimana fasilitas tersebut disediakan oleh pihak pelabuhan untuk operasional kapal. Fasilitas pelayanan pelabuhan merupakan fasilitas yang harus dimiliki oleh pelabuhan yang mendukung operasionalisasi pelabuhan.

2.1.1 Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas pelabuhan yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan dan dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan mencakup fasilitas pokok yang perlu dipenuhi oleh suatu pelabuhan, yaitu sebagai berikut:



Tabel 1 Fasilitas Pokok Pelabuhan Penyeberangan

Fasilitas Pokok di Daratan	
1	Terminal penumpang
2	Penimbangan kendaraan bermuatan
3	Jalan penumpang keluar/masuk kapal (<i>gang way</i>)
4	Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa
5	Fasilitas penyimpanan bahan bakar (<i>bunker</i>)
6	Instalasi air, listrik dan telekomunikasi
7	Akses jalan dan/atau rel kereta api
8	Fasilitas pemadam kebakaran
9	Tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik ke kapal
Fasilitas Pokok di Perairan	
1	Alur pelayaran
2	Fasilitas sandar kapal
3	Perairan tempat labuh
4	Kolam pelabuhan untuk kebutuhan sandar dan olah gerak kapal

Sumber: Keputusan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2004

Adapun fasilitas penunjang yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan

Fasilitas Penunjang Pelabuhan di Daratan	
1	Kawasan perkantoran untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa kepelabuhanan
2	Fasilitas usaha yang menunjang kegiatan pelabuhan penyeberangan
3	Areal pengembangan pelabuhan



Fasilitas Penunjang Pelabuhan di Daratan	
4	Fasilitas umum lainnya (peribadatan, taman, jalur hijau dan kesehatan)
5	Tempat penampungan limbah
Fasilitas Penunjang Pelabuhan di Perairan	
1	Perairan untuk pengembangan pelabuhan jangka panjang
2	Perairan untuk fasilitas pembangunan dan pemeliharaan kapal
3	Perairan untuk keperluan darurat
4	Perairan untuk kapal pemerintah

Sumber: Keputusan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2004

2.2 Terminal Penumpang

Terminal penumpang merupakan tempat atau wadah bagi penumpang/pengguna jasa transportasi untuk naik/turun sebelum menggunakan moda transportasi. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Pada penelitian ini, terminal penumpang yang dibahas ialah terminal penumpang pelabuhan dimana terminal penumpang pelabuhan adalah terminal transportasi laut umum yang menyediakan layanan dan akomodasi berbagai kegiatan penumpang (Arien Purina dkk, 2021).

Terminal penumpang yang baik ialah terminal penumpang yang memenuhi standar pelayanan pelabuhan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 dimana terminal penumpang pelabuhan tersebut memenuhi beberapa aspek pelayanan yang termasuk dalam keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan serta kesetaraan.



2.3 Angkutan Penyeberangan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan yaitu sebagai berikut:

1. Pasal 1 ayat 1

Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

2. Pasal 1 ayat 4

Kapal angkutan penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan keluar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 mesin induk.

Berdasarkan pengertian di atas, maka angkutan penyeberangan dapat diartikan sebagai moda transportasi untuk mengangkut penumpang, kendaraan, ataupun barang lainnya. Adapun seperti yang disebutkan di latar belakang, berikut ini beberapa angkutan/kapal penyeberangan yang melayani di Pelabuhan Bajoe, diantaranya sebagai berikut:

1. KMP Mishima (MSM)

KMP Mishima (MSM) adalah kapal yang mengangkut kendaraan, penumpang dan barang dari Pelabuhan Bajoe. Berikut ini spesifikasi kapal dari KMP Mishima dapat dilihat pada tabel di bawah





Gambar 2 KMP MISHIMA (MSM)
Sumber: Google

Tabel 3 Karakteristik KMP MISHIMA (MSM)

I. KAPAL PENYEBERANGAN		
OWNER	:	PT. JEMBATAN LAUTAN
NAMA KAPAL	:	KMP MISHIMA
TAHUN PEMBUATAN	:	1982
TIPE KAPAL	:	RO-RO PASSENGER
KEBANGSAAN	:	INDONESIA
II. UKURAN UTAMA		
LOA	:	56,65 M
LBP	:	52,50 M
LEBAR (B)	:	13,10 M
H (CAR DECK)	:	3,80 M
T	:	2,70 M
GT	:	1,172 GT
III. KAPASITAS TANGKI		
TANGKI BBM	:	40,10 TON
TANGKI AIR TAWAR	:	22,78 TON
AIR BALLAST DEPAN	:	DISESUAIKAN TRIM DAN STABILITAS
TANGKI BALLAST DEPAN	:	219 TON
IV. MESIN UTAMA		
MEREK	:	DAIHATSU
TIPE	:	6 DSM-26
DAYA MESIN	:	2 × 1300 HP
JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
KECEPATAN MAKS.	:	15 KNOT
TAHUN PEMBUATAN MESIN	:	1982
ROTASI	:	710 RPM
JENIS BBM	:	SOLAR HSD
MESIN BANTU		
MEREK	:	YANMAR
TIPE	:	6 RAL-T



	DAYA MESIN	:	300 PK
	JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
VI. KAPASITAS MUAT			
	JUMLAH PENUMPANG	:	282 ORANG
	JUMLAH KENDARAAN	:	30 KENDARAAN (CAMPURAN)
	JUMLAH CREW	:	22 ORANG

Sumber: Skripsi Erika 2020

2. KMP Kota Bumi (KTB)

KMP Kota Bumi (KTB) adalah kapal yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry dimana kapal ini mengangkut kendaraan, penumpang dan barang dari pelabuhan Bajoe. Berikut ini spesifikasi kapal dari KMP Mishima dapat dilihat pada tabel di bawah



Gambar 3 KMP KOTA BUMI

Sumber: Google

Tabel 4 Karakteristik KMP KOTA BUMI (KTB)

I. KAPAL PENYEBERANGAN			
	OWNER	:	PT. JEMBATAN LAUTAN
	NAMA KAPAL	:	KMP KOTA BUMI
	TAHUN PEMBUATAN	:	1968
	TIPE KAPAL	:	RO-RO PASSENGER
	KEBANGSAAN	:	INDONESIA
II. UKURAN UTAMA			
	LOA	:	71,57 M
	LBP	:	66,05 M
	LEBAR (B)	:	12,42 M
	H (CAR DECK)	:	4,90 M
	T	:	3,99 M
	GT	:	1,080 GT
KAPASITAS TANGKI			
	TANGKI BBM	:	71,80 TON
	TANGKI AIR TAWAR	:	99,60 TON



AIR BALLAST DEPAN	:	DISESUAIKAN <i>TRIM</i> DAN STABILITAS
TANGKI BALLAST DEPAN	:	594,83 TON
IV. MESIN UTAMA		
MERЕК	:	DAIHATSU
TIPE	:	8 PSTCM 30
DAYA MESIN	:	2 × 1330 HP
JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
KECEPATAN MAKS.	:	12 KNOT
TAHUN PEMBUATAN MESIN	:	1968
ROTASI	:	600 RPM
JENIS BBM	:	SOLAR HSD
V. MESIN BANTU		
MERЕК	:	MITSUBISHI
TIPE	:	6 SH 20 AC (2) 4DA-3R (1)
DAYA MESIN	:	2 × 460 PK
JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
VI. KAPASITAS MUAT		
JUMLAH PENUMPANG	:	361 ORANG
JUMLAH KENDARAAN	:	37 KENDARAAN (CAMPURAN)
JUMLAH CREW	:	23 ORANG

Sumber: Skripsi Erika 2020

3. KMP Masagena (MSG)

KMP Masagena (MSG) adalah kapal yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry dimana kapal ini mengangkut kendaraan, penumpang dan barang dari pelabuhan Bajoe. Berikut ini spesifikasi kapal dari KMP Mishima dapat dilihat pada tabel di bawah



Gambar 4 KMP MASAGENA (MSG)

Sumber: Google



Tabel 5 Karakteristik KMP MASAGENA (MSG)

I. KAPAL PENYEBERANGAN		
OWNER	:	PT. JEMBATAN LAUTAN
NAMA KAPAL	:	KMP MASAGENA
TAHUN PEMBUATAN	:	1988
TIPE KAPAL	:	RO-RO PASSENGER
KEBANGSAAN	:	INDONESIA
II. UKURAN UTAMA		
LOA	:	71,83 M
LBP	:	62,26 M
LEBAR (B)	:	14,30 M
H (CAR DECK)	:	3,70 M
T	:	2,90 M
GT	:	996 GT
III. KAPASITAS TANGKI		
TANGKI BBM	:	-
TANGKI AIR TAWAR	:	-
AIR BALLAST DEPAN	:	-
TANGKI BALLAST DEPAN	:	-
IV. MESIN UTAMA		
MEREK	:	MAKITA
TIPE	:	GNLH630M
DAYA MESIN	:	2 × 1300 HP
JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
KECEPATAN MAKS.	:	10 KNOT
TAHUN PEMBUATAN MESIN	:	1988
ROTASI	:	357 RPM
JENIS BBM	:	SOLAR HSD
V. MESIN BANTU		
MEREK	:	YANMAR
TIPE	:	S165L-DN
DAYA MESIN	:	2 × 420 PK
JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
VI. KAPASITAS MUAT		
JUMLAH PENUMPANG	:	400 ORANG
JUMLAH KENDARAAN	:	28 BUAH (KENDARAAN RODA 4)
JUMLAH CREW	:	15 ORANG

ber: Skripsi Erika 2020



4. KMP Mandala Nusantara (MDL)

KMP Mandala Nusantara (MDL) adalah kapal yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry dimana kapal ini mengangkut kendaraan, penumpang dan barang dari pelabuhan Bajoe. Berikut ini spesifikasi kapal dari KMP Mandala Nusantara (MDL) dapat dilihat pada tabel di bawah



Gambar 5 KMP MANDALA NUSANTARA (MDL)

Sumber: Google

Tabel 6 Karakteristik KMP MANDALA NUSANTARA (MDL)

I. KAPAL PENYEBERANGAN	
OWNER	: PT. JEMBATAN LAUTAN
NAMA KAPAL	: KMP MANDALA NUSANTARA
TAHUN PEMBUATAN	: 1992
TIPE KAPAL	: RO-RO PASSENGER
KEBANGSAAN	: INDONESIA
II. UKURAN UTAMA	
LOA	: 56,15 M
LBP	: 52,50 M
LEBAR (B)	: 13,10 M
H (CAR DECK)	: 3,80 M
T	: 2,69 M
GT	: 1,333 GT
III. KAPASITAS TANGKI	
TANGKI BBM	: 45,73 TON
TANGKI AIR TAWAR	: 22,78 TON
AIR BALLAST DEPAN	: DISESUAIKAN TRIM DAN STABILITAS
TANGKI BALLAST DEPAN	: 100 TON
MESIN UTAMA	
MERЕК	: DAIHATSU
TIPE	: 6 DSM-26 L
DAYA MESIN	: 2 × 1300 HP



	JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
VI. KAPASITAS MUAT			
	JUMLAH PENUMPANG	:	325 ORANG
	JUMLAH KENDARAAN	:	25 KENDARAAN (CAMPURAN)
	JUMLAH CREW	:	19 ORANG

Sumber: Skripsi Erika 2020

5. KMP Fais (FS)

KMP Fais (FS) adalah kapal yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry dimana kapal ini mengangkut kendaraan, penumpang dan barang dari pelabuhan Bajoe. Berikut ini spesifikasi kapal dari KMP Fais (FS) dapat dilihat pada tabel di bawah



Gambar 6 KMP FAIS (FS)

Sumber: Google

Tabel 7 Karakteristik KMP FAIS (FS)

I. KAPAL PENYEBERANGAN			
	OWNER	:	PT. AFTA TRANS
	NAMA KAPAL	:	KMP FAIS
	TAHUN PEMBUATAN	:	1987
	TIPE KAPAL	:	RO-RO PASSENGER
	KEBANGSAAN	:	INDONESIA
II. UKURAN UTAMA			
	LOA	:	63,41 M
	LBP	:	54,95 M
	LEBAR (B)	:	12,80 M
	H (CAR DECK)	:	4,00 M
	T	:	3,20 M
	GT	:	745 GT



III. KAPASITAS TANGKI			
	TANGKI BBM	:	40 TON
	TANGKI AIR TAWAR	:	28 TON
	AIR BALLAST DEPAN	:	DISESUAIKAN <i>TRIM</i> DAN STABILITAS
	TANGKI BALLAST DEPAN	:	TANGKI P-68 × 2, A-52 × 2
IV. MESIN UTAMA			
	MERЕК	:	DAIHATSU
	TIPE	:	6 DLM-28 S (L)
	DAYA MESIN	:	2 × 1800 HP
	JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
	KECEPATAN MAKS.	:	15 KNOT
	TAHUN PEMBUATAN MESIN	:	1987
	ROTASI	:	700 RPM
	JENIS BBM	:	SOLAR HSD
V. MESIN BANTU			
	MERЕК	:	YANMAR
	TIPE	:	165 L-DT
	DAYA MESIN	:	2 × 420
	JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
VI. KAPASITAS MUAT			
	JUMLAH PENUMPANG	:	321 ORANG
	JUMLAH KENDARAAN	:	22 KENDARAAN (CAMPURAN)
	JUMLAH CREW	:	19 ORANG

Sumber: Skripsi Erika 2020

6. KMP Kota Muna (KTM)

KMP Kota Muna (KTM) adalah kapal yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry dimana kapal ini mengangkut kendaraan, penumpang dan barang dari pelabuhan Bajoe. Berikut ini spesifikasi kapal dari KMP Kota Muna (KTM) dapat dilihat pada tabel di bawah



Gambar 7 KMP KOTA MUNA (KTM)

Sumber: Google



Tabel 8 Karakteristik KMP KOTA MUNA (KTM)

I. KAPAL PENYEBERANGAN		
OWNER	:	PT. JULI RAHAYU
NAMA KAPAL	:	KMP KOTA MUNA
TAHUN PEMBUATAN	:	1983
TIPE KAPAL	:	RO-RO PASSENGER
KEBANGSAAN	:	INDONESIA
II. UKURAN UTAMA		
LOA	:	57,35 M
LBP	:	53,00 M
LEBAR (B)	:	13,20 M
H (CAR DECK)	:	4,00 M
T	:	2,90 M
GT	:	-
III. KAPASITAS TANGKI		
TANGKI BBM	:	45 TON
TANGKI AIR TAWAR	:	30 TON
AIR BALLAST DEPAN	:	DISESUAIKAN TRIM DAN STABILITAS
TANGKI BALLAST DEPAN	:	220 TON
IV. MESIN UTAMA		
MEREK	:	DAIHATSU
TIPE	:	8 DSM-26
DAYA MESIN	:	2 × 1600 HP
JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
KECEPATAN MAKS.	:	11 KNOT
TAHUN PEMBUATAN MESIN	:	1973
ROTASI	:	720 RPM
JENIS BBM	:	SOLAR HSD
V. MESIN BANTU		
MEREK	:	YANMAR
TIPE	:	6 RAL-HT
DAYA MESIN	:	2 × 300
JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
VI. KAPASITAS MUAT		
JUMLAH PENUMPANG	:	330 ORANG
JUMLAH KENDARAAN	:	25 KENDARAAN (CAMPURAN)
JUMLAH CREW	:	18 ORANG

Sumber: Skripsi Erika 2020



7. KMP Perdana Nusantara (PRD)

KMP Perdana Nusantara (PRD) adalah kapal yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry dimana kapal ini mengangkut kendaraan, penumpang dan barang dari pelabuhan Bajoe. Berikut ini spesifikasi kapal dari KMP Perdana Nusantara (PRD) dapat dilihat pada tabel di bawah



Gambar 8 KMP PERDANA NUSANTARA (PRD)

Sumber: Google

Tabel 9 KMP PERDANA NUSANTARA (PRD)

I. KAPAL PENYEBERANGAN			
OWNER	:	PT. JEMBATAN NUSANTARA	
NAMA KAPAL	:	KMP PERDANA NUSANTARA	
TAHUN PEMBUATAN	:	1992	
TIPE KAPAL	:	RO-RO PASSENGER	
KEBANGSAAN	:	INDONESIA	
II. UKURAN UTAMA			
LOA	:	67,18 M	
LBP	:	61,35 M	
LEBAR (B)	:	12,00 M	
H (CAR DECK)	:	4,50 M	
T	:	3,82 M	
GT	:	1645 GT	
III. KAPASITAS TANGKI			
TANGKI BBM	:	-	
TANGKI AIR TAWAR	:	-	
AIR BALLAST DEPAN	:	-	
TANGKI BALLAST DEPAN	:	-	
IV. MESIN UTAMA			
MEREK	:	DAIHATSU	
TIPE	:	6 DSM-32	



	DAYA MESIN	:	2 × 360
	JUMLAH MESIN	:	2 BUAH
VI. KAPASITAS MUAT			
	JUMLAH PENUMPANG	:	200 ORANG
	JUMLAH KENDARAAN	:	22 KENDARAAN (CAMPURAN)
	JUMLAH CREW	:	ORANG

Sumber: Skripsi Erika 2020

2.4 Kualitas Pelayanan

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang baik menuntut kualitas pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan pada saat menggunakan/menerima pelayanan tersebut. Pelayanan pada umumnya identik dengan bagaimana kinerja perusahaan terhadap konsumennya begitu pula bagaimana peran pemerintah kepada masyarakatnya, kesan birokrasi yang masih mewarisi gaya pelayanan “priyayi” masa kolonial dianggap sebagai sebuah masalah klasik yang perlu terus dibenahi agar tingkat kepercayaan masyarakat semakin tinggi (Syam, Patmasari, and Anugrah 2021). Menurut para ahli (Lovelock, 1991), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan.

Untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, diperlukan suatu instrumen yang memberikan standar dalam mewujudkan pelayanan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et al*, (1998) bahwa suatu instrumen yang didesain untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) didasarkan pada lima dimensi pelayanan untuk mengetahui bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Bajoe kepada pengguna jasa pelabuhan tersebut. Adapun dimensi kualitas pelayanan tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik), meliputi mengukur penampilan dari peralatan/fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), meliputi kemampuan suatu pemberi jasa pelayanan/perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dipercaya.



3. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kesadaran diri dari pemberi jasa pelayanan untuk memberikan jasa pelayanan yang ramah, tanggap dan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), meliputi bagaimana pemberi jasa pelayanan membuat pengguna jasa memiliki kepercayaan dan keyakinan kepada pemberi jasa pelayanan.
5. *Empathy* (empati), meliputi kemampuan pemberi jasa pelayanan dalam mengukur rasa peduli kepada pengguna jasa dengan memberikan perhatian kepada pengguna jasa secara komunikatif dan memahami kebutuhan konsumen (pengguna jasa).

2.5 Standar Pelayanan Pelabuhan

Penggunaan standar pelayanan dalam menganalisis kinerja pelayanan suatu pelabuhan sangat diperlukan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan dapat diakses oleh semua pengguna jasa suatu pelabuhan.

Berdasarkan PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut ditetapkan standarisasi untuk pelayanan pelabuhan terhadap penumpang angkutan laut di terminal dan Peraturan Menteri Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut dimana disebutkan indikator fasilitas pelayanan kapal di pelabuhan terdiri dari:

- a. Pelayanan jasa dermaga untuk bertambat;
- b. Pelayanan pengisian bahan bakar;
- c. Pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan/atau kendaraan;
- d. Pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang dan peti kemas;
- e. Pelayanan jasa gudang dan tempat penimbun barang, alat bongkar muat, serta peralatan pelabuhan;
- f. Pelayanan jasa terminal peti kemas, surah air, curah kering, dan ro-ro;
- g. Pelayanan jasa bongkar muat barang;

ayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang; dan

ayanan jasa penundaan kapal.



Menurut Bambang Triatmojo pada buku pelabuhan, dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang dan menaik – turunkan penumpang. Sebuah dermaga mempunyai persyaratan kedalaman air yang cukup untuk olah gerak kapal yaitu minimum 1,2-1,3 kali tinggi sarat air maksimum kapal tertentu atau minimum sebesar tinggi sarat air kapal ditambah 0,5 meter.

$$H = \text{Draft kapal terbesar} + 0,5 \quad (9)$$

Untuk mendapatkan luas kolam untuk tempat sandar kapal dapat menggunakan persamaan sebagai berikut

$$A = (1,5 \text{ s/d } 1,8) L \quad (10)$$

Keterangan:

A = Luas perairan untuk tempat sandar kapal

L = Panjang kapal (LOA)

Dalam menilai operasional suatu pelabuhan termasuk dermaga dapat dilihat dengan mengetahui kinerja *Berth Occupancy Rate* (BOR) dermaga tersebut. Tingkat penggunaan dermaga (BOR) merupakan perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam persentase. BOR dapat dituliskan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{BOR} = \Sigma \frac{\text{Jumlah Waktu Dermaga Yang Terpakai}}{\text{Jumlah Waktu Yang Tersedia Pada Periode Tertentu}} \times 100 \quad (11)$$

Standar maksimum BOR telah diatur dalam UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) 2012 sebagai berikut:

- a. 1 Tambatan : 40%
- b. 2 Tambatan : 50%
- c. 3 Tambatan : 55%
- d. 4 Tambatan : 60%
- e. 5 Tambatan : 65%
- f. 6-10 Tambatan : 70%

esioner (Question Method)

elitian ini mengumpulkan data dengan membuat kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada responden sesuai



dengan standar yang berlaku. Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer dari pengguna jasa pelabuhan baik terhadap penumpang maupun armada penyeberangan. Dasar dalam menyusun pertanyaan-pertanyaan ini berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015. Penyusunan kuisisioner berdasarkan metode *service quality* (kualitas pelayanan), kuisisioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi dalam beberapa bagian, yaitu:

1. Pertanyaan yang mengenai identifikasi persepsi pelayanan, pertanyaan ini mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili kelima variabel dalam kualitas pelayanan penilaian dilakukan oleh responden dengan menggunakan skala *Likert* sampai 1-5 untuk setiap pertanyaan.
2. Pertanyaan yang mengukur tingkat kepentingan dari setiap variabel. Responden memberikan nilai sesuai dengan tingkat kepentingan setiap variabel sehingga didapatkan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing variabel.

2.7 Metode Pendekatan CSI (Customer Satisfaction Index)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut/item produk atau jasa (Pohandry, 2013). Metode ini memiliki beberapa keunggulan diantara metode lain yaitu memiliki sifat efisiensi yang artinya tidak hanya melihat indeks kepuasan pelanggan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/item yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Anggraini, 2013).

Tabel 10 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: Jurnal Informatika Upgris 2018



Nilai maksimum CSI adalah 100%. Jika nilai CSI yang diperoleh sebesar 50% atau lebih rendah maka indeks tersebut menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Jika nilai CSI sebesar 80% atau lebih, maka diketahui bahwa kinerja pelayanan pelabuhan tersebut menunjukkan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Index kepuasan konsumen sangat berguna untuk kepentingan internal lembaga atau organisasi atau perusahaan, dimana CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan sehingga pada waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *customer* adalah sebuah nilai lebih (Haevah, Ridho, Kusnadi, 2020).

