

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PELABUHAN AWERANGE KAB.BARRU



RIA MELANI
D031 20 1041



DEPARTEMEN TEKNIK PERKAPALAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2024

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PELABUHAN AWERANGE KAB.BARRU**

**RIA MELANI
D031 20 1041**



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

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PELABUHAN AWERANGE KAB.BARRU**

RIA MELANI
D031 20 1041

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program studi Teknik Perkapalan

pada

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

SKRIPSI
ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PELABUHAN AWERANGE KAB.BARRU

RIA MELANI
D031 20 1041

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Teknik Perkapalan pada tanggal 16 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan



Mengesahkan:
Pembimbing Tugas Akhir,



Abdul Haris Djalante, ST, MT
NIP. 19740810 200012 1 001

Mengetahui:
Ketua Program Studi,



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

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Awerange Kab Barru" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Abdul Haris Djalante, ST. MT sebagai Pembimbing Utama. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Gowa, 9 Agustus 2024



UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum warahmatulahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir penelitian yang berjudul "Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Awerange Kab.Barru" yang disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Studi Kesarjanaan (S1) di Departemen Teknik Perkapalan, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini adalah suatu kebanggaan tersendiri, karena tantangan dan hambatan yang menghadang selama mengerjakan tugas akhir ini dapat terlewati dengan usaha dan upaya yang sungguh-sungguh. Dalam penyusunan laporan penulis tidak mungkin melakukan sendiri tanpa adanya bantuan dari orang-orang disekitar. Melalui lembar ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, Bapak Riswan & Ibu Nurmiati yang tiada henti memberikan kasih sayang, doa dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Yang menjadi alasan penulis kuat bertahan sampai akhir, yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terima kasih selalu berjuang untuk pendidikan dan kehidupan penulis.
2. Adik penulis Arfani Riswan terima kasih sudah hadir menjadi adik dan saudara yang baik, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, cinta dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
3. Bapak Abd Haris Djalante, ST., MT, selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta masukan-masukan kepada penulis dimulai dari awal perkuliahan dan ditahap penelitian, penulisan skripsi sampai dengan hari ini.
4. Ibu Dr. Ir. Hj Misliah Ms.Tr, dan Farianto Fachruddin L, ST. MT selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik serta saran yang sangat membantu penulis dalam proses penelitian maupun penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr.Eng. Suandar Baso, ST., MT selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
6. Ibu Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT, Bapak Abd Haris Djalante, ST., MT, Ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt dan Ibu Dr. Ir. Hj Misliah Ms.Tr selaku dosen labo transportasi kapal.
7. Seluruh Dosen Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya.
8. Seluruh staf Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus segala persuratan di kampus.

9. Seluruh pihak pengelola kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas iv Garongkong wilayah kerja Awerange membantu penulis selama melakukan pengambilan data selama penelitian.
10. Kepada Siti Ama selaku nenek penulis, Bahtiar Mappe dan Nurhayati selaku om dan tante penulis yang selalu memberi dukungan selama berada di perantauan.
11. Teman-teman NAVAL20 terkhusus CHAZER 2020, terima kasih atas segala pengalaman dan kerjasamanya selama penulis berada di bangku perkuliahan, rasa persaudaraan dan kekeluargaan yang kerap hangat hingga saat ini.
12. Teman seperjuangan Labo Transportasi kapal 2020, terima kasih untuk segala masukan dan dukungan yang telah diberikan.
13. Kepada Ferdi Rahmat sebagai *support system* penulis dan selalu memberikan dorongan, motivasi dan saran kepada penulis, yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan pendengar yang baik.
14. Kepada Andi Corneliyah Fitniar terimakasih telah kebersamai dan selalu memberikan bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan.
15. Teman terdekat penulis geng multinasional (putri, rabia, hendrawan dan jumardi), terima kasih selalu meluangkan waktu dan tenaga untuk peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi hingga berakhir.
16. Kepada teman-teman magang 2020 (zakir, salmi, haekal) terima kasih atas segala doa dan dukungan untuk penulis.
17. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu bertahan dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dari luar dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Penulis menyadari bahwa di dalam tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan meminta kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi semua pihak yang berkenan untuk membaca dan mempelajarinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Gowa, 09 Januari 2024
Penulis

Ria Melani

ABSTRAK

RIA MELANI. Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Awerange Kab.Barru (dibimbing oleh **Abd Haris Djalante, ST., MT**).

Pelabuhan Awerange di Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan, Merupakan salah satu pelabuhan yang melayani lintasan Awerange – Bontang dan berfungsi sebagai penyebrangan perintis. Pelabuhan ini berperan penting dalam mendukung dan memperlancar mobilitas masyarakat dalam melakukan aktivitas antar pulau dan daerah sekitar, Mendukung sosial ekonomi masyarakat. Penyelenggaraan suatu pelabuhan perlu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan sehingga pengguna jasa merasa aman dan nyaman. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Pelabuhan Awerange dan mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanannya. Metode analisis mencakup evaluasi fasilitas pelayanan jasa dermaga, luas kolam pelabuhan dan tingkat kinerja dermaga di Pelabuhan menggunakan Peraturan Menteri Nomor PM 37 tahun 2015 dan Nomor 52 tahun 2004 dengan rumus empiris, Serta penilaian persepsi pengguna jasa menggunakan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kapal diantaranya yaitu BOR 2%, kebutuhan bollard 4, kebutuhan Luas kolam 159,68 m² dengan kedalaman 4,7 m², dan kebutuhan tempat parkir seluas 928 m², persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan pelabuhan Awerange ditinjau dari persentase kepuasan pengguna jasa mencapai 92% secara keseluruhan. Indikator kepuasan meliputi keselamatan (93%), keamanan (96%), kenyamanan (90%), kemudahan (95%), dan kesetaraan (93%).

Kata Kunci: Pelabuhan; Fasilitas; Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

RIA MELANI. *Analysis of Passenger Perceptions of Service Quality at Awerange Port, Barru Regency (supervised by Abd Haris Djalante, ST., MT).*

Awerange Port in Barru Regency, South Sulawesi, is one of the ports serving the Awerange - Bontang route and functions as a pioneer crossing. This port plays an important role in supporting and facilitating community mobility in carrying out activities between islands and surrounding areas, supporting the socio-economy of the community. The implementation of a port needs to be equipped with adequate facilities in order to improve the quality of port services so that service users feel safe and comfortable. This study aims to analyse the performance of Awerange Port and determine the public perception of its service quality. The analysis method includes evaluation of dock service facilities, port pool area and dock performance level at the Port using Ministerial Regulations Number PM 37 of 2015 and Number 52 of 2004 with empirical formulas, as well as assessment of service user perceptions using Importance Performance Analysis. The results showed that the performance of ship services included a BOR of 2%, the need for 4 bollards, the need for a pool area of 159.68 m² with a depth of 4.7 m², and the need for a parking space of 928 m², service users' perceptions of Awerange port services in terms of the percentage of service user satisfaction reached 92% overall. Indicators of satisfaction include safety (93%), security (96%), comfort (90%), convenience (95%), and equality (93%).

Keywords: Port; Facilities; Service Performance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PESETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pengertian Persepsi.....	1
1.3 Pengertian Umum Angkutan Laut.....	2
1.4 Pelabuhan.....	2
1.5 Kualitas Pelayanan.....	5
1.6 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	6
1.7 Atribut Pelayanan.....	7
1.8 Standar Pelayanan Minimal.....	7
1.9 Kuisisioner Penelitian.....	10
1.10 Uji Reliabilitas.....	12
1.11 Metode Analisis Data.....	12
1.12 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	13
1.13 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	13

1.14	Rumusan Masalah	15
1.15	Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
BAB II.....		17
METODE PENELITIAN.....		17
2.1	Waktu dan Tempat Penelitian	17
2.2	Jenis Penelitian.....	17
2.3	Metode Penelitian	18
2.4	Metode Pengumpulan Data	18
2.5	Populasi dan Sampel	18
2.6	Kerangka Pikir.....	21
BAB III.....		22
HASIL DAN PEMBAHASAN		22
2.2	Gambaran Umum Pelabuhan Awerange/Barru.....	22
2.3	Fasilitas Pelayanan Kapal Di Pelabuhan Awerange	23
2.4	Fasilitas Pelayanan Pelabuhan di Pelabuhan Awerange	26
2.5	Pelayanan Penumpang Pelabuhan Awerange.....	29
2.5.1	Identifikasi Fasilitas Pelayanan Penumpang.....	30
2.5.2	Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Awerange	54
BAB III.....		71
PENUTUP.....		71
3.1	Kesimpulan	71
3.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Nomor urut	Halaman
Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan	7
Tabel 2. Kriteria penilaian tingkat kesesuaian	13
Tabel 3. Data jumlah penumpang KM. BINAIYA.....	19
Tabel 4. Karakteristik KM. BINAIYA.....	23
Tabel 5. Data penumpang naik/turun kapal KM.BINAIYA tahun 2023	25
Tabel 6. Kinerja dermaga Pelabuhan Awerange	26
Tabel 7. Data produktivitas keberangkatan penumpang pada bulan Januari 2023 Pelabuhan Awerange - Bontang	28
Tabel 8. Fasilitas pelayanan Pelabuhan Awerange	30
Tabel 9. Fasilitas Penunjang Pelabuhan Awerange Terhadap Penumpang	40
Tabel 10. Hasil kuisisioner informasi dan fasilitas keselamatan	56
Tabel 11. Hasil kuisisioner informasi dan fasilitas keselamatan	56
Tabel 12. Hasil kuisisioner informasi dan fasilitas keselamatan	56
Tabel 13. Hasil kuisisioner informasi dan fasilitas keselamatan	57
Tabel 14. Hasil kuisisioner informasi dan fasilitas keselamatan	57
Tabel 15. Hasil kuisisioner informasi dan fasilitas keselamatan	57
Tabel 16. Hasil kuisisioner responde petugas keamanan	58
Tabel 17. Hasil kuisisioner informasi seputar gangguan keamanan.....	58
Tabel 18. Hasil kuisisioner responde toilet	58
Tabel 19. Hasil kuisisioner responde kebersihan toilet.....	58
Tabel 20. Hasil kuisisioner responde tempat ibadah	59
Tabel 21. Hasil kuisisioner responde kipas angin/Ac di musholla	59
Tabel 22. Hasil kuisisioner responde kebersihan musholla	59
Tabel 23. Hasil kuisisioner responder uang menyusui di area pelabuhan.....	60
Tabel 24. Hasil kuisisioner responde lampu penerangan	60
Tabel 25. Hasil kuisisioner responde informasi pelayanan.....	60
Tabel 26. Hasil kuisisioner fasilitas bagi pelayanan penumpang.....	61
Tabel 27. Hasil kuisisioner responde fasilitas bagi barang bawaan penumpang.....	61
Tabel 28. Hasil kuisisioner responde ketersediaan akses jalan di area pelabuhan.....	61
Tabel 29. Hasil kuisisioner akses prioritas bagi penumpang berkubuthan khusus	62
Tabel 30. Hasil kuisisioner akses penumpang berkebutuhan khusus ke toilet	62
Tabel 31. Hasil penilaian responde pada atribut pelayanan A1	62
Tabel 32. Tingkat kesesuaian seluruh atribut	63
Tabel 33. Rata-rata untuk setiap atribut.....	66
Tabel 34. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan penumpang	67

DAFTAR GAMBAR

Nomor urut	Halaman
Gambar 1. Grafik kartesius IPA	15
Gambar 2. Peta lokasi penelitian	17
Gambar 3. Gerban utama Pelabuhan awerange	17
Gambar 4. Kerangka Pikir Penelitian	21
Gambar 5. Lay out Pelabuhan awerange	22
Gambar 6. Kapal KM.BINAIYA	23
Gambar 7. Gangway Pelabuhan awerange	25
Gambar 8. Gedung kantor walker Pelabuhan awerange	27
Gambar 9. Loket di area Pelabuhan awerange	27
Gambar 10. Area parkir Pelabuhan awerange.....	29
Gambar 11. No smoking area terminal	32
Gambar 12. Informasi dan fasilitas kesehatan	32
Gambar 13. Petugas kewan Pelabuhan awerange	33
Gambar 14. Fasilitas naik turun penumpang dari dan ke kapal	33
Gambar 15. Informasi gangguan kewan	33
Gambar 16. Lampu penerangan.....	34
Gambar 17. Layanan penjualan tiket	34
Gambar 18. Ruang tunggu Pelabuhan awerange.....	35
Gambar 19. Toilet	35
Gambar 20. Musholla.....	35
Gambar 21. Lampu penerangan di area Pelabuhan	36
Gambar 22. Fasilitas pengatur suhu	36
Gambar 23. Informasi pelayanan.....	37
Gambar 24. Atribut informasi gangguan perjalanan.....	37
Gambar 25. Area parkir	38
Gambar 26. Pelayanan bagasi penumpang.....	38
Gambar 27. Fasilitas penyandang difable.....	38
Gambar 28. Ruang ibu menyusui	39
Gambar 29. Grafik jumlah karakteristik responde penumpang	54
Gambar 30. Responde berdasarkan usia	55
Gambar 31. Responde berdasarkan pekerjaan	55
Gambar 32. Responde berdasarkan maksud perjalanan.....	55
Gambar 33. Plotting atribut-atribut pelayanan dalam diagram kartesius metode IPA ...	67

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor urut	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner (angket) tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Pelabuhan Awerange.....	74
Lampiran 2. Kuisisioner (angket) tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Pelabuhan awerange	75
Lampiran 3. Rekapitulasi data hasil kuisisioner	77
Lampiran 4. Rekapitulasi data hasil kuisisioner	84
Lampiran 5. Penyebaran kuisisioner penelitian	91

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
r_{xy}	Koefisien Korelasi
n	Banyaknya Sampel
ΣXY	Jumlah perkalian variable x dan y
ΣX	Jumlah nilai variabel x
ΣY	Jumlah nilai variabel y
ΣX^2	Jumlah pangkat dari nilai variabel x
ΣY^2	Jumlah pangkat dari nilai variabel y
r	Koefisien reliabilitas yang dicari
X_i	Kinerja
Y_i	Kepentingan (harapan)
T_{ki}	Tingkat kesesuaian masing-masing variabel
KT	Kapasitas Tersedia
P3K	Pertolongan Pertama pada Kecelakaan
CCTV	<i>Closed-Circuit Television</i>
AC	<i>Air Conditioner</i>
\bar{X}	Skor rata-rata tingkat kinerja pada setiap atribut
\bar{Y}	Skor rata-rata tingkat kepentingan pada setiap atribut
$\bar{\bar{X}}$	Skor rata-rata tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut
$\bar{\bar{Y}}$	Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk keseluruhan atribut
N	Jumlah populasi penumpang kapal
Σ	Total penjumlahan
A1	Atribut kesatu

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Barru adalah salah satu kabupaten yang berada pada pesisir barat Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II Di Sulawesi Selatan. Kabupaten Barru memiliki Komoditas Unggulan wilayah yang subur, menjadikan Kabupaten Barru memiliki potensi serta kekayaan alam yang melimpah, diantaranya adalah sektor industry, pertanian, perkebunan, peternakan, kehutanan, kerajinan, dan pariwisata. Salah satu sektor yang paling menonjol adalah sektor kelautan dan perikanan. Selain itu kabupaten Barru memiliki lokasi yang sangat strategis kepada masyarakat dengan ketersediaan akomodasi angkutan laut.

Berdasarkan data dari Sistem Informasi Pelabuhan Direktorat Keplabuhanan, Kabupaten Barru memiliki Pelabuhan yang beroperasi salah satunya adalah Pelabuhan Awerange/Barru. Adapun yang dilayani oleh Pelabuhan Awerange yaitu 1 Unit kapal Pelni KM BINAIYA dengan trayek Awerange-Bontang. Pelabuhan ini beroperasi 8 round trip dalam satu bulan dengan jadwal tidak tetap. Kondisi ini menyebabkan aksesibilitas dari dan menuju Kabupaten Barru masih rendah karena tidak dapat dilakukan setiap hari.

Kapal yang beroperasi khusus untuk angkutan penumpang dan barang berupa kapal penumpang barang berbobot mati 6.022 GT (*Gross Tonnage*) dengan kapasitas penumpang 250 hingga 1000 orang.

Fungsi pelabuhan ke depan akan dihadapkan dengan peluang yang menantang kinerja pelayanan, yaitu dengan menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas dengan tata guna lahan yang bervariasi. Akankah fasilitas di Pelabuhan Awerange Barru memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya ?

Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelabuhan Awerange/Barru dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan maka diperlukan suatu studi yang dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan pada kondisi eksisting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada kondisi dimana Pelabuhan harus secara terus menerus dapat menunjukkan perbaikan terhadap semua fasilitas dan kualitas pelayanan yang tersedia, sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa ini dapat merasa aman dan nyaman.

1.2 Pengertian Persepsi

Menurut Maropen Simbolon (Jurnal Ekonomi dan Bisnis 2007:52) menyatakan bahwa persepsi adalah "suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan atau menginterpretasikan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka". Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan

mengorganisir data-data indra kita (pengindraan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari si sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri (Shaleh,2008).

Bimo Walgito mengatakan persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau disebut proses sensoris. Proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Dalam psikologi, stimulus atau ransangan adalah objek atau peristiwa yang memunculkan respon sensorik atau perilaku dari suatu organisme. Berdasarkan hal tersebut, dapat dinyatakan bahwa dalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama tetapi karena pengalaman tidak sama, kemampuan berfikir tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanya kemungkinan hasil persepsi antara individu dengan individu yang lain tidak sama.

William James mengatakan persepsi terbentuk atas dasar data-data yang kita peroleh dari lingkungan yang diserap oleh indra kita, serta bagian lainnya diperoleh dari pengolahan ingatan (memori) kita (diolah kembali berdasarkan pengalaman yang kita miliki).

Dari beberapa pengertian persepsi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi ialah tindakan yang diberikan oleh seseorang menurut penilaian dalam pemikirannya setelah menerima stimulus dari apa yang dirasakan oleh pancaindranya. Kemudian stimulus tersebut berkembang menjadi sebuah pemikiran yang akhirnya seseorang tersebut memiliki pandangan yang terkait dengan suatu kasus atau kejadian yang tengah terjadi.

1.3 Pengertian Umum Angkutan Laut

Transportasi angkutan laut merupakan kegiatan perpindahan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain yang berlangsung dalam suatu ruang dengan menggunakan kendaraan air yang memiliki bentuk dan jenis tertentu, serta dapat digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau bentuk energi lainnya (Jinca, 2019). Angkutan dibutuhkan karena keberadaan pusat-pusat produksi yang letaknya berbeda dengan pusat-pusat konsumsi. Perbedaan ini menyangkut kelainan nilai hasil produksi daerah asal untuk dijual ke daerah tujuan guna mempertinggi nilai barang hasil produksi.

Kapal dan Pelabuhan merupakan sarana dan prasarana angkutan laut yang memiliki hubungan yang saling bergantung dalam menunjang perdagangan dan lalu lintas penumpang dan muatan barang. Fungsi utama sarana dan prasarana angkutan laut ialah memperpendek jarak tempuh, memindahkan hasil produksi dan melancarkan hubungan antar daerah.

Jaringan transportasi laut terbagi atas jaringan prasarana dan pelayanan. Jaringan prasarana terdiri atas simpul yang terwujud Pelabuhan laut dan ruang lalu lintas yang terwujud alur pelayaran, sedangkan fungsi pelayanan dapat dikelompokkan menjadi trayek komersil dan trayek non komersil atau perintis (Jinca,2011).

1.4 Pelabuhan

Pelabuhan berperan dalam perdagangan dan pembangunan regional, nasional dan internasional, berfungsi sebagai gerbang keluar-masuk barang dan penumpang ke dan dari suatu daerah, dimana Pelabuhan tersebut berada. Tatanan Pelabuhan yang andal

dan tinggi menjamin efisiensi dan mempunyai daya saing global untuk menunjang pembangunan nasional dan daerah berbatasan nusantara (Jinca,2011).

Pasal 68 UU Pelayaran menyebutkan bahwa pelabuhan memiliki peran sebagai berikut:

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

Pelabuhan juga memiliki jenis – jenis yang dibedakan berdasarkan jangkauan operasional pelabuhan tersebut. Jenis – Jenis Pelabuhan tersebut disebutkan dalam Peraturan Menteri Nomor 57 tahun 2020 sebagai berikut:

1. Pelabuhan Utama adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan internasional, alih muat angkutan laut dalam negeri dan internasional dalam jumlah besar, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi.
2. Pelabuhan Pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.
3. Pelabuhan Pengumpan Regional adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antar kabupaten /kota dalam provinsi.
4. Pelabuhan Pengumpan Lokal adalah Pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam kabupaten/kota.

Berdasarkan hal tersebut, maka secara garis besar perbedaan antara pelabuhan utama, pelabuhan pengumpul dan pelabuhan pengumpan yaitu terletak pada jangkauan wilayah pelayanannya. Pelabuhan utama jangkauan pelayanannya yaitu hubungan internasional dan antarprovinsi, kemudian pelabuhan pengumpul jangkauan dipstra berskala nasional antarprovinsi, sedangkan pelabuhan pengumpan yaitu pelabuhan yang jangkauan pelayanannya antar kabupaten/kota dalam satu provinsi dan/atau antar kecamatan dalam satu kabupaten/kota.

Salah satu jenis pelabuhan berdasarkan pelayanan kegiatannya yaitu pelabuhan penyeberangan. Menurut Peraturan Menteri Nomor 91 Tahun 2021 Pelabuhan

Penyeberangan adalah Pelabuhan yang berfungsi sebagai simpul untuk menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan, untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Pelabuhan penyeberangan lebih khusus dipergunakan untuk angkutan penyeberangan dengan menggunakan kapal ro-ro. Memuat atau membongkar muatan kendaraan dilakukan secara *roll on roll of* ke dari kapal melalui pintu rampa kedalam geladak kapal. Dermaga biasanya dalam bentuk pelengsengan atau dilengkapi dengan movable bridge ataupun dermaga apung untuk mengantisipasi pasang surut air laut.

Dalam pelabuhan memiliki fasilitas – fasilitas pelayanan yang telah disediakan oleh pihak pelabuhan untuk operasional kapal. Fasilitas pelayanan pelabuhan merupakan fasilitas yang harus dimiliki oleh pelabuhan yang mendukung operasionalisasi pelabuhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut dimana disebutkan indikator fasilitas pelayanan kapal di pelabuhan terdiri dari:

1. Pelayanan jasa dermaga untuk bertambat;
2. Pelayanan pengisian bahan bakar;
3. Pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan/atau kendaraan;
4. Pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang dan peti kemas;
5. Pelayanan jasa gudang dan tempat penimbun barang, alat bongkar muat, serta peralatan pelabuhan;
6. Pelayanan jasa terminal peti kemas, surah air, curah kering, dan ro-ro;
7. Pelayanan jasa bongkar muat barang;
8. Pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang; dan
9. Pelayanan 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.

$$H = \text{Draft kapal terbesar} + 0,5 \quad (1)$$

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

$$A = (1,5 \text{ s/d } 1,8) L \quad (2)$$

Keterangan,

A = Luas perairan untuk tempat sandar kapal

L = Panjang kapal (LOA)

Menurut Triadmojo dalam buku Perencanaan Pelabuhan, 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 :

$$\text{BOR} = \Sigma \frac{\text{Jumlah Waktu Dermaga Yang Terpakai}}{\text{Jumlah Waktu Yang Tersedia Pada Periode Tertentu}} \times 100 \quad (3)$$

Standar maksimum BOR telah diatur dalam UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development) 1978 sebagai berikut:

1 Tambatan	: 40%
2 Tambatan	: 50%
3 Tambatan	: 55%
4 Tambatan	: 60%
5 Tambatan	: 65%
6 – 10 Tambatan	: 70%

Selain mengetahui tingkat kinerja dermaga, kebutuhan bollard pada dermaga perlu diketahui agar dapat memenuhi kebutuhan operasional kapal untuk melakukan proses naik turun penumpang dengan aman. Menurut Chairul Insani Ilham dalam buku Teknik Evaluasi, Bollard haruslah ditempatkan di dermaga dengan jarak antara bollard satu dengan bollard lainnya sebesar sepertiga dari panjang kapal yang beroperasi di pelabuhan tersebut. Untuk mencari jarak antar bollard dapat menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{Jarak bollard} = 1/3 \cdot \text{panjang kapal} \quad (4)$$

Untuk mencari jumlah bollard yang sesuai dengan sarana yang ada dapat menggunakan rumus sebagai berikut

$$= \frac{\text{panjang dermaga}}{\text{Jarak anatara bollard}} \quad (5)$$

Pelabuhan Awerange/Barru adalah Pelabuhan rakyat yang terletak di Awerange, Kabupaten Barru. Pelabuhan ini memiliki Riwayat sebagai Pelabuhan pengangkutan kayu dari Kalimantan sekaligus Pelabuhan rakyat antar pulau yang menghubungkan dengan daerah Kalimantan. Namun seiring berjalannya waktu volume alat angkut yang masuk ke Pelabuhan Awerange menunjukkan perkembangan, Sehingga Pelabuhan ini melayani angkutan laut dalam jumlah yang kecil maupun jumlah yang besar.

1.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar. Pengertian kualitas menurut Yamit (2010) kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Vincent Gaspersz (2007) kualitas secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Seperti performa, keandalan, easy to use, dll. Secara strategi, kualitas merupakan segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, kualitas dapat diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan terus-menerus. Dari uraian tersebut, maka Kualitas adalah pemenuhan / pemuasan keinginan konsumen, kesesuaian terhadap standar/tolak ukur yang telah ditetapkan dan harga yang terjangkau (ekonomis).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli :

Menurut Moenir (2008:16) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pada hakekatnya suatu pelayanan public memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti yang sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (public) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya (pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat (Maulidah 2014). Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa jasa maupun barang dari satu pihak ke pihak lain. Parasuraman, *et al.*, (1988:118) Menyusun dimensi pokok yang menjadi factor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti Langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

1.6 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2001:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1. Pelayanan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan
2. Pelayanan berbentuk tulisan Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengolahan masalah masyarakat.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

1.7 Atribut Pelayanan

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya (Manheim, 1979).

Beberapa atribut untuk pelayanan jasa dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen telah dirumuskan oleh Manheim, (1979). Atribut-atribut tersebut dianggap bisa mewakili pelayanan terhadap konsumen dan berpengaruh terhadap tiap aktivitas konsumen yang berbeda.

Contoh atribut yang dirumuskan oleh Manheim (1979) adalah sebagai berikut :

1. Waktu yang indikatornya terdiri dari waktu perjalanan total, kendala (variasi waktu perjalanan), waktu perpindahan (transfer), frekuensi perjalanan dan jadwal perjalanan.
2. Biaya yang indikatornya terdiri dari biaya transportasi langsung seperti tarif dan biaya bahan bakar, biaya transportasi tidak langsung seperti biaya pemeliharaan dan asuransi.
3. Keselamatan dan keamanan yang indikatornya terdiri dari kemungkinan terjadinya kecelakaan dan perasaan aman.
4. Kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa yang indikatornya terdiri dari jarak perjalanan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan). Kesenangan perjalanan (penanganan bagasi, ticketing, pelayanan makan dan minum, kesenangan lainnya seperti adanya hiburan musik).
5. Pelayanan ekspedisi berupa adanya asuransi kerugian dan hak pengiriman Kembali.

1.8 Standar Pelayanan Minimal

Peninjauan standar kelayakan terminal penumpang dapat dilakukan dengan menggunakan standar yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu peraturan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
1.	KESELAMATAN	
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan.	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Alat Pemadam Kebakaran

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		<ul style="list-style-type: none"> • Petunjuk jalur evakuasi • Titik kumpul evakuasi • Nomor telepon darurat
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> • Perlengkapan P3K • Kursi roda • Tandu • Petugas kesehatan
2. KEAMANAN DAN KETERTIBAN		
	a. Fasilitas keamanan dan ketertiban	Fasilitas keamanan dan ketertiban, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia CCTV 2. Ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput
	b. Naik turun penumpang dari dan ke kapal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal 2. Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi atap
	c. Pos dan petugas keamanan	Tersedia pos dan petugas berseragam dan mudah terlihat
	d. Informasi gangguan keamanan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	e. Peralatan dan pendukung keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia metal detector 2. Tersedia lampu penenrangan 200 s/d 300 lux
3. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia mesin pencetak tiket 2. Waktu percetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang
	b. Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman
4. KENYAMANAN		
	a. Ruang Tunggu	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang
	b. Gate/koridor boording	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
	c. Toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
	d. Musholla	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyebrangan • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla
	e. Lampu Penerangan	200 — 300 lux
	f. Fasilitas Pengatur Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C
	g. Fasilitas kebersihan	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
	h. Ruang pelayanan pelabuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya ruang untuk pelayanan Kesehatan 2. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
5. KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN		
	a. Informasi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
	b. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
	c. Informasi gangguan perjalanan kapal	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan
	d. Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
	e. Fasilitas pelayanan penumpang	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja, dan 1 (satu) orang petugas yang dimiliki kecakapan berbahasa Inggris
	f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Tersedia tangga embarkasi/debarkasi beratap

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
	g. Tempat parkir	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar
	h. Pelayanan Bagasi Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia <i>trolley</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat 2. Kondisi baik dan berfungsi

6. KESETARAAN

a. Fasilitas penyandang <i>difable</i>	• Tersedia tandu
b. Ruang ibu menyusui	• Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber : PM Nomor 37 Tahun 2015

1.9 Kuisisioner Penelitian

Dalam melakukan pengumpulan data persepsi masyarakat di Pelabuhan Awerange/Barru diperlukan data-data yang kongkrit. Data tersebut kemudian dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah data yang tersedia, dimana periset tinggal mencari dimana mendapatkannya. Sumber data tersebut bisa internal atau pun eksternal. Data primer adalah data yang belum tersedia dan harus diperoleh dari sumber aslinya. Oleh karena itu akan digunakan instrument riset dalam membantu periset mengumpulkan data primer tersebut.

Ada dua instrument atau alat yang biasa digunakan dalam pengumpulan data primer, yaitu instrument mekanis dan kuisisioner. Instrument mekanis adalah alat perekam yang dapat merekam dan menyimpan hasil wawancara. Sedangkan kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang sekaligus berisikan jawaban responden setelah kuisisioner diisi. Kuisisioner digunakan untuk wawancara tertulis. Mengingat pertanyaannya yang dimuat kuisisioner terbatas, maka kuisisioner harus dirancang dengan baik agar dapat menghasilkan data yang baik. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan kuisisioner adalah :

- a. Apa pertanyaan yang diajukan ?.** Setiap pertanyaan harus dimulai dari data apa yang ingin dikumpulkan
- b. Bagaimana bentuk pertanyaannya ?.** ada tiga bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup dan pertanyaan semi terbuka. Pertanyaan terbuka adalah sebuah pertanyaan yang memberikan kebebasan terhadap responde untuk memberikan jawaban. Pertanyaan tertutup adalah sebuah pertanyaan yang tidak memberikan kebebasan pada responde untuk memberikan jawaban, sebab jawaban hanya bisa diberikan di antara pilihan-pilihan yang sudah ada. Pertanyaan semi terbuka adalah pertanyaan yang

menyediakan tempat untuk menjawab secara bebas kalau jawaban responde ada diluar pilihan yang terjadi.

- c. Bagaimana dengan pemilihan kata-kata dan penyusunan kalimat ?.** Kata-kata yang dipilih harus dimengerti oleh responde. Selain itu, kata-kata tersebut harus disusun dalam urutan yang logis dan efektif.

Suatu kuisisioner tertutup terdiri dari jawaban-jawaban yang akan memudahkan responde untuk menjawab pertanyaan yang ada. Penilaian terhadap jawaban pada kuisisioner harus menggunakan Teknik penyekalaan agar memudahkan periset dalam menganalisis hasil kuisisioner nantinya. Karena perilaku merupakan variable kualitatif, maka pengukurannya memerlukan penyekalaan untuk mengurangi subjektifitas responde. Banyak Teknik penyekalan yang sering digunakan periset, diantaranya skala *likert*, *semantic – different scale*, skala *numerik*, skala *staple*, *graphic-rating scale*, *intemizid-rating scale*, skala peringkat komparatif dan skala dikotomi. Namun kebanyakan riset menggunakan skala riset sebagai metode skala yang digunakan. Oleh karena itu maka pada penelitian ini hanya dibahas tentang skala *likert*.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan nama Likert's Summated Ratings (LSR) atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Beberapa factor yang menyebabkan skala Likert banyak digunakan sebagai berikut :

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

Skala *Likert* yang juga disebut *summated-rating scale*, merupakan Teknik pengukuran sikap yang paling luas digunakan dalam riset pemasaran. Skala ini memungkinkan responde untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Pilihan jawaban bisa tiga, lima, tujuh, dan Sembilan. Yang pasti ganjil. Semakin banyak pilihan jawaban, maka jawaban responde semakin terwakili. Namun, kesulitannya adalah kata-kata yang mewakili pilihan terbatas jumlahnya.

Contoh :

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup Puas
- d. Kurang puas
- e. Tidak Puas

Karena pilihan jawaban bersaing, maka setiap jawaban bisa diberi bobot sesuai dengan intensitasnya. Misalkan ada lima pilihan jawaban. Intensitas paling rendah diberi 1 dan tertinggi diberi 5. Namun bisa juga sebaliknya asal konsisten. Dalam penggunaan skala likert harus ditentukan adalah metode apa yang dipakai dalam mengukur sikap, apakah metode langsung ataukah metode tidak langsung melalui *multi-atribut method*.

Sebelum menyebar, kuisioner maka terlebih dahulu dilakukan uji keandalan terhadap kuisioner. Data yang baik hanya dapat diperoleh bila instrumennya juga baik. Instrument dikatakan baik jika kuisioner itu reliabel.

1.10 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau kehandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi variabel penelitian. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*).

Tinggi rendahnya nilai reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,0-1,0 dan dibagi menjadi beberapa kategori yaitu reliabilitas sangat tinggi (0,8-1,0), reliabilitas tinggi (0,6-0,8), reliabilitas cukup (0,4- 0,6), reliabilitas rendah (0,2-0,4), dan reliabilitas buruk (0,0-0,2), sehingga besarnya koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,4 (Sujarweni, 2007).

1.11 Metode Analisis Data

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur harapan dan persepsi konsumen adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen. Selain metode CSI, metode lain yang dapat mendukung perbaikan atribut adalah metode *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi / atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi. Dan metode **Indeks Kepuasan Masyarakat** (IKM) disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, dapat mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dapat mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) karena untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

1.12 Perhitungan *Importance Performance Analysis*

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

Penilaian bobot sebagai berikut :

- A. Kriteria kepentingan
 1. sangat penting diberi bobot 5
 2. Penting diberi bobot 4
 3. Cukup penting diberi bobot 3
 4. Kurang penting diberi bobot 2
 5. Tidak penting diberi bobot 1
- B. Kriteria Kinerja
 1. Sangat puas diberi bobot 5
 2. Puas diberi bobot 4
 3. Cukup puas diberi bobot 3
 4. Kurang puas diberi bobot 2
 5. Tidak puas diberi bobot 1

1.13 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001 dalam Rival Fahrial 2018). Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol Y) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (6)$$

Dengan :

T_{ki} = tingkat kesesuaian responden

X_i = total skor penilaian kinerja pada setiap atribut

Y_i = total skor penilaian tingkat kepentingan pada setiap atribut

Setelah diketahui tingkat kesesuaian kemudian dinilai berdasarkan nilai interval dibawah ini dengan menggunakan skala *likert*.

Tabel 2. Kriteria penilaian tingkat kesesuaian

Niai Tki (%)	Kriteria Penilaian
81 – 100	Sangat Baik

66 – 80	Baik
51 – 65	Cukup Baik
35 – 50	Kurang Baik
00 – 34	Sangat Tidak Baik

Sumber : Supranto, 2001 dalam Rival Fahrial 2018

Rata-rata skor penilaian kinerja dari para responden ini kemudian akan ditempatkan pada diagram kartesius dimana pada sumbu mendatar (sumbu x) merupakan rata-rata skor penilaian kinerja (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah rata-rata skor penilaian kepentingan indikator (\bar{Y}). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana (\bar{X}) merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengguna jasa pada semua faktor, dan (\bar{Y}) adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (8)$$

dimana:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad (9)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \quad (10)$$

dimana:

k = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian. Ada dua faktor pengukuran yang digabungkan dalam metode ini, yaitu pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dijabarkan ke dalam sebuah grafik dua dimensi (grafik kartesius) yang dapat memudahkan penjelasan data dan usulan praktisnya. Grafik kartesius tersebut dapat dilihat dalam Gambar 1 dengan penjelasan sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik kartesius IPA

Sumber : Budiman, 2011

1. Kuadran I (prioritas utama), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan pengguna.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula sehingga keberadaannya harus tetap dipertahankan.
3. Kuadran III (prioritas rendah), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dengan kinerja nyatanya juga tidak terlalu istimewa sehingga memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
4. Kuadran IV (cenderung berlebihan), diisi oleh atribut yang tingkat kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan.

1.14 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan Pelabuhan Awerange Kab.Barru
2. Bagaimana persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Awerange Kab.Barru

1.15 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan Awerange Kab.Barru
2. Mengetahui persepsi penumpang kapal dalam menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan Awerange/Barru

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik, untuk kalangan mahasiswa, masyarakat atau dari kalangan pendidik dan Lembaga antara lain:

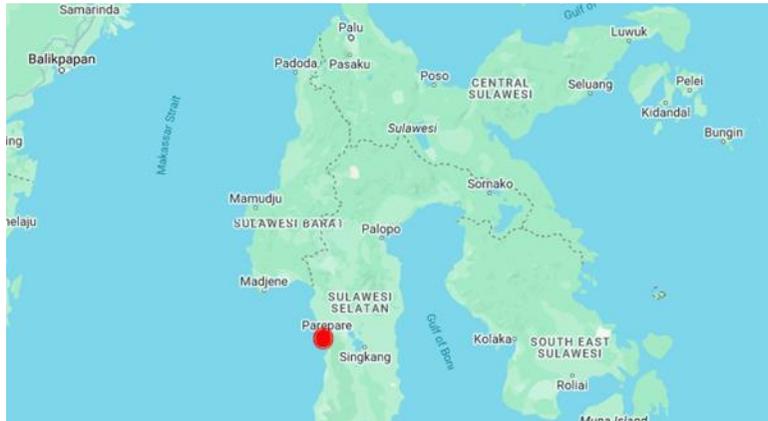
1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
 - b. Menjadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang kinerja Pelayanan Pelabuhan Awerange.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi Pihak Pengelola Pelabuhan Awerange
Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi pihak Pelabuhan Awerange untuk memperbaiki dan mempertahankan indikator kualitas pelayanan pelabuhan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap harapan pengguna jasa.
 - b. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kinerja Pelabuhan Awerange
 - c. Bagi Masyarakat
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi masyarakat agar pelayanan pelabuhan dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pelabuhan yang lebih aman dan nyaman untuk digunakan oleh masyarakat sehari-hari.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian tugas akhir ini dimulai dari penentuan judul proposal, pengambilan data, hingga penyusunan akhir yang membutuhkan waktu sekitar 5 bulan, dimulai pada bulan Februari sampai bulan Juli 2024. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan pada bulan april 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Kawasan pelabuhan Awerange Kab.Barru,. Pada Gambar berikut merupakan letak lokasi penelitian yang dikaji.



Gambar 2. Peta lokasi penelitian

Sumber : Sistem informasi Pelabuhan direktorat kepelabuhanan



Gambar 3. Gerban utama Pelabuhan awerange

Sumber: Goolge

2.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dilapangan dengan cara observasi atau wawancara dengan subjek penelitian. Pada penelitian ini ada data primer berupa data kuisioner responde yang terdapat di Pelabuhan Awerange.

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan dengan cara mendatangi instansi atau kantor-kantor yang berkaitan dengan penelitian ini, instansi yang dikunjungi adalah pihak pengelola Pelabuhan Awerange/Barru. Dimana data sekunder yang diambil yaitu mengenai data-data fasilitas yang ada.

2.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian observasi dan Kuisisioner, data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung di lapangan, digunakan sebagai tambahan informasi, serta pembandingan dari data yang diperoleh oleh kuisisioner. Data yang dibutuhkan adalah fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Nomor 37 Tahun 2015.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan beberapa cara antara yaitu:

1. Observasi

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung di lapangan, digunakan sebagai tambahan informasi, serta pembandingan dari data yang diperoleh dari kuisisioner. Data yang dibutuhkan adalah fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Nomor 37 Tahun 2015.

2. Kuisisioner

Metode ini dilakukan dengan cara Menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada responde pengguna jasa terhadap Pelayanan Pelabuhan Awerange/Barru.

2.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2018), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan Kapal Pelni KM BINAIYA.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang merupakan perwakilan dari suatu objek penelitian yang akan diteliti. Pada dasarnya ada dua macam metode pengambilan sampel, yaitu pengambilan sampel secara acak (*non probability sampling*) (Singarimbun dan Effendi, 1985). Pengambilan sampel secara acak (*probability sampling*) terdiri dari :

- a. Simple random sampling merupakan pengambilan random sederhana yaitu prosedur seleksi unit populasi dimana setiap satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Terpilihnya seseorang menjadi responden adalah kebetulan atau secara acak.
- b. *Sequential sampling* merupakan pengambilan sampel random sistematis yaitu mengambil elemen pertama dalam sampel secara random atau acak. Sampel

berikutnya ditentukan secara sistematis dengan menggunakan interval sebesar k yang ditentukan dari total populasi dibagi isi sampel.

- c. *Proportionate stratified random sampling*. Teknik pengambilan sampel ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional
- d. *Disproportionate stratified random sampling*. Teknik pengambilan sampel ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan populasi berstrata tetapi kurang atau tidak proporsional
- e. *Cluster sampling atau sampel area*. Teknik ini digunakan untuk menentukan data bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas sehingga perlu dilakukan pengelompokan unit populasi berdasarkan karakteristik tertentu dan kemudian sampel diambil secara acak dari sub populasi.
- f. Pengambilan random gugus bertahap dengan menggolongkan populasi dalam gugus bertingkat.

Untuk menentukan jumlah sampel digunakan metode Slovin dengan persamaan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} \quad (11)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel atau responden minimum

N = Jumlah populasi penumpang kapal

d = Persen kelonggaran karena pengambilan sampel yang dilakukan (5%)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna Jasa kapal KM BINAIYA dengan populasi dari jumlah penumpang 21 Januari dan 25 Januari 2024

Tabel 3. Data jumlah penumpang KM. BINAIYA

Tanggal	Rute	Penumpang Naik (Orang)	Penumpang Turun (Orang)
21 Januari	Awerange-Bontang	239	2
25 Januari	Awerange-Bontang	10	289
Jumlah		249	291

Sumber : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Awerange

Sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah :

$$N = \frac{N}{N \times d^2 + 1} = \frac{249}{(249 \times 0,05^2) + 1} = 153,46 \approx 153 \text{ orang untuk penumpang yang naik}$$

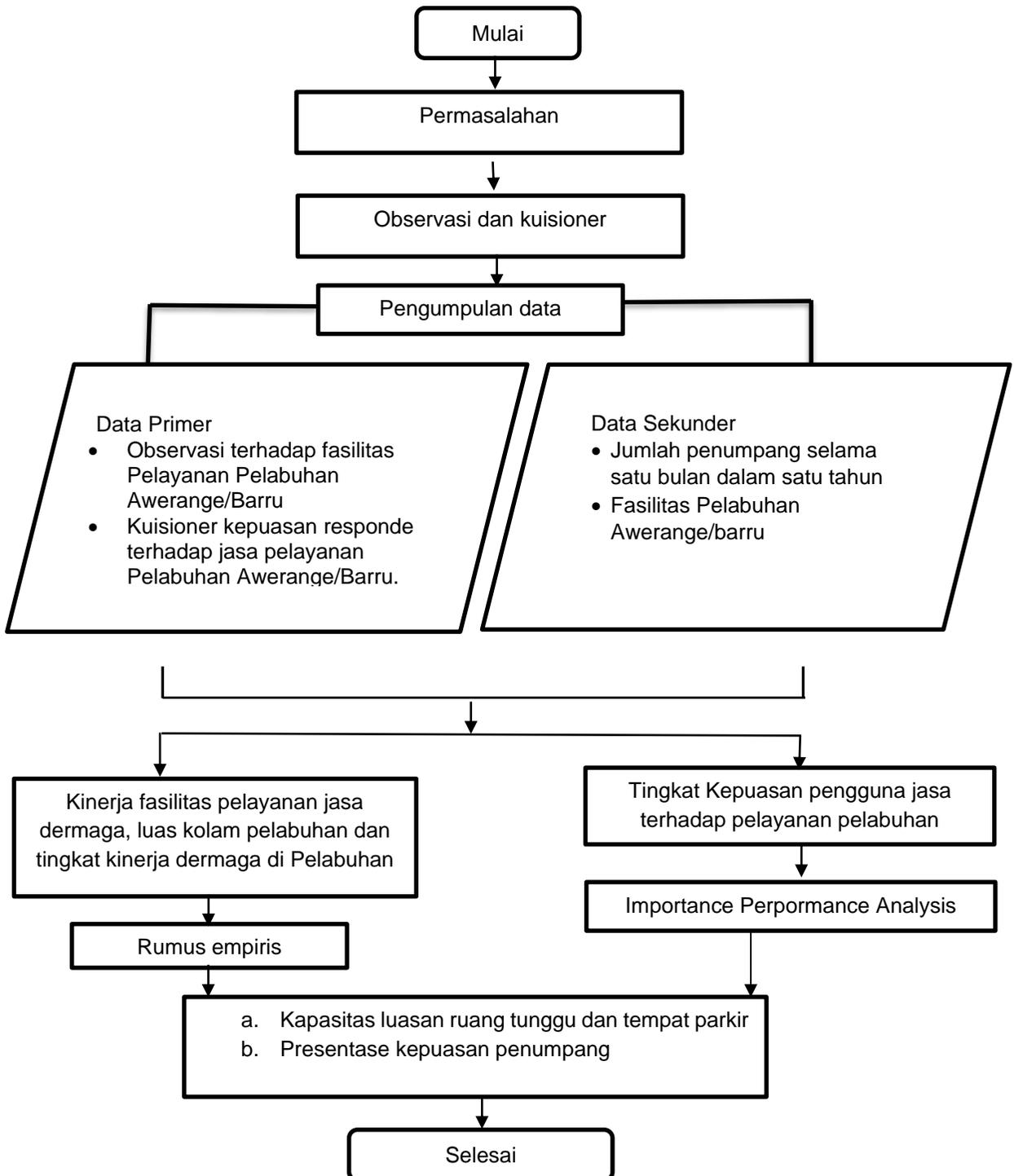
$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} = \frac{291}{(291 \times 0,05^2) + 1} = 168,45 \approx 168 \text{ orang untuk penumpang yang turun}$$

Jumlah sampel yang didapatkan diatas merupakan jumlah sampel selama 1 kali roundtrip (2 trip). Kemudian, jumlah hari berlayar yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu sebanyak 2 hari dimana terdiri dari hari kerja dan hari libur. Pelayaran yang dilakukan selama penelitian ini sebanyak 2 kali roundtrip (4 trip), maka jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian ini adalah sebanyak 153 orang yang naik dan 168 orang yang turun.

2.6 Kerangka Pikir

Untuk mempermudah dalam proses pelaksanaan penelitian ini, maka disusunlah kerangka pikir penelitian sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 4:



Gambar 4. Kerangka Pikir