

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL
PENUMPANG PELABUHAN SOEKARNO-HATTA
MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

ANGGA TRI SEPTIAWAN

D031 18 1503



PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

GOWA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
PELABUHAN SOEKARNO-HATTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

ANGGA TRI SEPTIAWAN

D031 18 1503

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 3 Maret 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT

NIP: 19720818 199903 2 002



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 : ANGGA TRI SEPTIAWAN

NIM : D031181503

Program Studi : TEKNIK PERKAPALAN

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

{ ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
PELABUHAN SOEKARNO-HATTA MAKASSAR }

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, 3 Maret 2023

Yang Menyatakan


10000
SEPULUH RIBU RUPIAH
TGL. 20
METERAI
TEMPEL
AE974AKX349188929
Tri Septiawan

ABSTRAK

Angga Tri Septiawan. 2023 “ *Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar* “ (dibimbing oleh **Andi Sitti Chairunnisa** dan **Wihdat Djafar**).

Kegiatan sektor transportasi perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar roda perekonomian dapat berjalan baik salah satunya yaitu terminal penumpang adalah sejenis prasarana angkutan yang digunakan untuk menjemput dan menurunkan penumpang yang memiliki fungsi untuk mengendalikan kedatangan dan keberangkatan penumpang. Untuk mengetahui atau memenuhinya standar pelayanan yang telah ada maka perlu untuk mengetahui kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Metode yang digunakan untuk mengetahui kinerja pada terminal penumpang mengenai ruang tunggu dan lahan parkir menggunakan perhitungan berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan dan Penyeberangan dan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *CSI*. Berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan ruang tunggu dan lahan parkir pada terminal penumpang pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar didapatkan hasil analisis untuk penggunaan fasilitas terminal untuk ruang tunggu dan lahan parkir masih mencukupi untuk menampung rata-rata penumpang yang akan berangkat Namun untuk jumlah penumpang diwaktu sibuk didapatkan persentase penggunaan untuk ruang tunggu 92% dan lahan parkir 99% yang artinya kapasitas tersebut sudah pada kondisi maksimal penumpang yang akan berangkat dan dapat ditampung di Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar dan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang masih rendah $71\% \leq X \leq 77\%$, mengidentifikasi bahwa termasuk dalam kategori *Couse for concern* yang artinya penumpang belum puas dan untuk pelayanan kemudahan serta kehandalan, nyaman dan keteraturan beberapa hal masih perlu diperbaiki antara lain mengenai informasi pelayanan penumpang dan kebersihan terminal penumpang serta kecukupan kursi di ruang tunggu.

Kata Kunci: Terminal Penumpang Pelabuhan, Tingkat Pelayanan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

Angga Tri Septiawan. 2023. "Analysis of Passenger Terminal Service Level in Soekarno-Hatta Port of Makassar" (supervised by **Andi Sitti Chairunnisa** and **Wihdat Djafar**).

The transportation sector's activities need to be supported by adequate infrastructure to ensure that the economy runs smoothly. One such infrastructure is the passenger terminal, which is a transportation facility used to pick up and drop off passengers and helps control passenger arrivals and departures. To meet existing service standards, it is necessary to evaluate the performance of the passenger terminal at Soekarno-Hatta Makassar Port and the level of passenger satisfaction with the facilities provided. The method used to evaluate the terminal's performance regarding waiting areas and parking lots is based on the calculation prescribed in the Minister of Transportation's Regulation No. 52 of 2004 on the Management of Ports and Crossings, and the CSI method is used to measure passenger satisfaction levels. Based on the calculation of the required waiting area and parking lot space at the passenger terminal at Soekarno-Hatta Makassar Port, the analysis shows that the terminal facilities for waiting areas and parking lots are sufficient to accommodate the average number of departing passengers. However, during busy periods, the usage percentage for the waiting area is 92% and the parking lot is 99%, indicating that the capacity has reached its maximum for departing passengers and can be accommodated at the Soekarno-Hatta Makassar Port Passenger Terminal. The level of passenger satisfaction with the facilities shows that passenger satisfaction is still low at $71\% \leq X \leq 77\%$, indicating that it falls into the category of cause for concern. Therefore, some improvements are still needed in terms of passenger service information, terminal cleanliness, and sufficient seating in the waiting area to enhance ease of service, reliability, comfort, and orderliness.

Keywords: Passenger Terminal Port, Service Level, Customer Satisfaction Index (CSI)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL	x
LAMPIRAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Terminal Penumpang.....	6
2.2 Distribusi Frekuensi	7
2.3 Kapasitas Gedung Terminal Dan Tingkat Penggunaan Gedung Terminal Penumpang	8
2.3.1 Kapasitas Gedung Terminal	8
2.3.2 Tingkat Penggunaan Gedung Terminal.....	9
2.4 Luas Lahan Parkir dan Tingkat Penggunaan Lahan Parkir	9
2.4.1 Luas Lahan Parkir	9
2.4.2 Tingkat Penggunaan Lahan Parkir	10
2.5 Standar Kelayakan Pelayanan.....	10
2.6 Kualitas Pelayanan.....	12
2.7 Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	13
2.8 Gap Analysis.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	16

3.1 Rancangan Penelitian.....	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.3 Sumber Data	16
3.4 Populasi Dan Sampel.....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.6 Metode Penelitian	18
3.7 Tahapan Penelitian.....	19
3.8 Kerangka Pikir Penelitian	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum.....	23
4.1.1 Terminal Penumpang Soekarno-Hatta Makassar	23
4.1.2 Fasilitas Terminal Penumpang dan Alur Pergerakan Penumpang	24
A. Fasilitas Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar.....	24
B. Alur Penumpang Embarkasi (Berangkat)	25
C. Alur Penumpang Debarkasi (Turun).....	27
4.2 Analisis Tingkat Penggunaan Fasilitas Terminal Penumpang	29
4.2.1 Jumlah Call Kapal dan Penumpang.....	29
4.2.2 Tingkat Penggunaan Gedung Terminal Penumpang	32
A. Kapasitas Gedung Terminal Penumpang Eksisting	32
B. Kebutuhan Kapasitas Gedung Terminal	32
C. Tingkat Penggunaan Fasilitas Gedung Terminal	34
4.2.3 Tingkat Penggunaan Lahan Parkir.....	35
A. Kapasitas Lahan Parkir Eksisting.....	35
B. Kebutuhan Kapasitas Lahan Parkir	35
C. Tingkat Penggunaan Fasilitas Lahan Parkir.....	37
4.3. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang	38
4.3.1 Karakteristik Penumpang.....	38
4.3.2 Indikator Standar Kelayakan Pelayanan Terminal Penumpang.....	39
4.3.3 Tingkat Kepuasan Penumpang.....	41
A. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Indikator Pelayanan Keselamatan dan Keamanan.....	42
B. Analisis Pelayanan Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Indikator Kemudahan Pelayanan.....	43
C. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Indikator Pelayanan Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan	45

D. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Indikator Pelayanan Kesetaraan di Terminal.....	47
4.3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	47
A. <i>Gap Analysis</i> Terhadap Indikator Pelayanan Keselamatan dan Keamanan .	48
B. <i>Gap Analysis</i> Terhadap Indikator Kemudahan Pelayanan.....	49
C. <i>Gap Analysis</i> Terhadap Indikator Pelayanan Keandalan, Kenyaman dan Keteraturan	50
D. <i>Gap Analysis</i> Terhadap Indikator Pelayanan Kesetaraan di Terminal	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 SARAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar	2
Gambar 2 Diagram Alir (Flow Chart) Penelitian.....	22
Gambar 3 Layout Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar	23
Gambar 4 Alur Penumpang Embarkasi (Berangkat) Lantai 1	25
Gambar 5 Ruang Tunggu Penumpang Lantai 1	25
Gambar 6 Alur Penumpang Embarkasi (Berangkat) Lantai 2.	26
Gambar 7 Suasana Penumpang Yang Akan Berangkat.	26
Gambar 8 Alur Penumpang Debarkasi (Turun) Melalui Tangga.....	27
Gambar 9 Penumpang Turun Melalui Connecting Bridge	28
Gambar 10 Alur Penumpang Debarkasi (Turun) Melalui Garbarata.....	28
Gambar 11 Penumpang Turun Melalui Garbarata	29
Gambar 12 Grafik Karakteristik Responden.....	39
Gambar 13 Diagram Radar Pelayanan Keselamatan dan Keamanan	48
Gambar 14 Diagram Radar Indikator Pelayanan Kemudahan.....	49
Gambar 15 Diagram Radar Indikator Pelayanan Keandalan,Kenyamanan dan Keteraturan.....	51
Gambar 16 Diagram Radar Indikator Kesetaraan.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Arus Penumpang 5 Tahun Terakhir	3
Tabel 2 Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI)	19
Tabel 3 Tahapan Penelitian.....	20
Tabel 4 Daftar Fasilitas Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno Hatta	24
Tabel 5 Jumlah Penumpang Berangkat.....	29
Tabel 6 Jumlah Call Kapal	30
Tabel 7 Jumlah Call Kapal dan Rentang Penumpang	31
Tabel 8 Tingkat Penggunaan Gedung Terminal Penumpang	34
Tabel 9 Tingkat Penggunaan Lahan Parkir	38
Tabel 10 Standar Kelayakan Pelayanan Terminal Penumpang	40
Tabel 11 Indikator Pelayanan Keselamatan dan Keamanan	42
Tabel 12 Indikator Kemudahan Pelayanan	43
Tabel 13 Indikator Pelayanan Keandalan / Keteraturan dan Kenyamanan di Pelabuhan	45
Tabel 14 Indikator Pelayanan Kesetaraan di Terminal	47
Tabel 15 Gap Analysis Indikator Keselamatan dan Keamanan.....	48
Tabel 16 Gap Analysis Indikator Kemudahan Pelayanan.....	49
Tabel 17 Gap Analysis Indikator Keandalan, Kenyamanan dan Keteraturan	50
Tabel 18 Gap Analysis Kesetaraan di Terminal	52

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
a	Luas areal yang dibutuhkan untuk satu orang
e	Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel
m ²	Meter persegi
n	Jumlah penumpang
n1	Jumlah penumpang pada waktu kegiatan
n2	Jumlah penumpang dalam satu kendaraan
N	Jumlah kapal
x	Rasio Konsentrasi
y	Rata-rata fluktuasi
z	Rata-rata pemanfaatan
CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>
GAP	Kesenjangan antara kinerja dengan harapan
MIS	<i>Mean Importance Score</i>
MSS	<i>Mean Satisfaction Score</i>
WF	<i>Weight Factor</i>
WS	<i>Weight Score</i>
WT	<i>Weight Total</i>
$\sum_{i=1}^n X_i$	Jumlah nilai variable Xi
$\sum_{i=1}^n Y_i$	Jumlah nilai variable Yi

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	59
Lampiran 2 Penumpang PELNI dan DLU bulan Januari-Juli 2022	63
Lampiran 3 Kondisi Pelabuhan dan Terminal Penumpang.....	64
Lampiran 4 Pengambilan data.....	66

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah, Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhana Wata'ala*, atas rahmat, ridho dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad Salallahu Alaihi Wasalam, kepada keluarganya dan para sahabatnya yang telah membawa kita pada kedamaian dan rahmat bagi semesta alam. Penelitian ini berjudul “**Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar**” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Teknik pada Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing Penulis, baik dari segi moral maupun materi. Pada kesempatan ini dari hati yang paling dalam Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua Penulis, kepada Ibunda yang telah melahirkan **Rumi K. Handayani** dan Ayahanda **Sukandar** yang telah menjadi tulang punggung dalam kehidupan rumah tangga, atas perhatian, do'a, dukungan moral dan materi yang diberikan selama ini. Ucapan terimakasih juga Penulis haturkan Kepada Ibu **Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT** sebagai pembimbing I dan Ibu **Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt** sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan sejak perencanaan penelitian hingga menyusun skripsi ini. Ucapan terimakasih Penulis juga haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Eng. Suandar Baso, ST., MT selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
2. 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.
3. Ibu Dr. Ir. Hj Misliah Ms.Tr, dan Bapak Dr. Ir. Ganding Sitepu, Dipl-Ing selaku penguji dalam tugas akhir ini.
4. Bapak Moh. Rizal Firmansyah, ST., MT., M.Eng selaku Penasehat Akademik yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam perencanaan mata kuliah.
5. Seluruh Dosen dan Staf Departemen Teknik Perkapalan Fakultas

Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya.

6. Kepada saudari kandung Nunuk Puspaningrum, Tiwi Dwi Yuniarti, dan Anggun Catur Damayanti yang telah memberikan semangat kepada Penulis untuk menyelesaikan studi.
7. Kepada PT. PELINDO Regional 4 Makassar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan membantu memberikan data pada penelitian ini.
8. Kepada teman-teman Teknik 2018 atas pengalaman hidup dan cerita yang diberikan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Teknik.
9. Kepada teman-teman THRUZTER 2018, terima kasih telah memberi pengalaman tentang persahabatan selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Perkapalan.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Labo Transportasi kapal 2018.
11. Kepada teman-teman Rumah Bahagia atas persaudaraannya.
12. Kepada teman-teman BOYS atas bantuan dan dukungan selama Penulis melakukan penelitian.
13. Kepada teman-teman HOLLIDAY (Fauzan, Irfan, Habib, Indah, Widya, dan Aqiella) atas bantuan dan motivasi untuk Penulis cepat menyelesaikan penelitian ini.
14. Kepada teman-teman POS untuk segala kemurahan hatinya menemani penulis saat berada di masa sulit.
15. Kepada seluruh pihak yang tidak disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulisan skripsi ini.

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat menambah wawasan bagi penulis dan bagi pembaca umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini.

Wa'alaikumussalam wa rahmatullahi wabarakatuh

Gowa, 3 Maret 2023

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya waktu dan tuntutan oleh kebutuhan ekonomi masyarakat, maka perlunya menyiapkan sarana dan prasarana yang nantinya akan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelabuhan merupakan sebuah sarana kegiatan tempat transportasi laut untuk bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang. Terminal adalah titik dimanapenumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem merupakan komponen penting dalam sistem transportasi (Ayuningtias D.A. dan Purwaningsih R.,2013). Pelabuhan Soekarno-Hatta yang terletak di Makassar merupakan pelabuhan internasional dan berfungsi sebagai pintu gerbang di Kawasan Timur Indonesia (KTI). Pelabuhan Soekarno-Hatta memegang peranan yang sangat penting dan sangat strategis dalam menunjang pertumbuhan perekonomian dan perdagangan Kota Makassar dan Provinsi Sulawesi Selatan secara khusus. Pentingnya peranan dari infrastruktur tersebut dalam pertumbuhan ekonomi dan perdagangan, penciptaan lapangan kerja dan menjadi daya tarik investasi. Sehingga banyak penumpang yang datang dan berangkat melalui pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Untuk melayani kapal penumpang dan segala kegiatan yang berhubungan dengan naik turun penumpang melalui pelabuhan Soekarno-Hatta diperlukan terminal penumpang

Terminal penumpang adalah Prasarana angkutan yang digunakan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang atau barang, perpindahan intra atau antar moda angkutan, serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan (Warpani, 2002). Terminal penumpang memiliki fasilitas yang dapat memberikan layanan untuk semua aktivitas penumpang. Untuk lebih memacu meningkatkan kinerja pelayanan terkhusus pada terminal penumpang, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas PM 37/2015 tentang standar pelayanan angkutan laut, yang menekankan pada aspek keselamatan, ketertiban, keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

pihak Pelindo IV sebagai pengelola pelabuhan adalah penertiban parkir kendaraan yang tidak pada tempatnya bagi para penjemput atau pengantar penumpang dan penertiban pedagang asongan.

Dengan melihat arus penumpang yang melalui Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar dari tahun ke tahun yang mengalami penurunan tentu membutuhkan pelayanan yang lebih baik dari segi fasilitas dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah arus penumpang yang akan berangkat melalui angkutan laut yang melalui Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan jumlah arus penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Arus Penumpang 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)	Tingkat Presentasi (%)
2017	619.983	
2018	599.506	-2
2019	562.212	-6
2020	573.456	2
2021	507.835	-11

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan (2022)

Berdasarkan data pada Tabel 1 maka dapat dilihat jumlah arus penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar dalam 5 tahun terakhir. Dalam hal ini tentunya membuat pengelola pelabuhan perlu untuk meningkatkan standar dan realisasi yang ada agar terus dikaji sehingga kualitas pelayanan terminal penumpang tetap terjaga dan adanya upaya untuk mengembangkan sarana dan prasarana menjadi lebih baik untuk meningkatkan kembali arus penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

Sehingga berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penggunaan fasilitas Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendekati dengan pokok permasalahan yang akan dibahas, maka pada penelitian ini diberikan batasan pada ragam objek untuk menghindari kerancuan ataupun kesimpangsiuran dalam menginterpretasikan hasil penilitan. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi penelitian ini hanya mengamati mengenai pelayanan yang ada pada Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.
2. Penumpang dipilih sebagai responden sebab penumpang sebagai pelaku pengguna jasa.
3. Kepuasan penumpang terhadap fasilitas penunjang pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini adalah menentukan:

1. Tingkat penggunaan fasilitas terminal penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.
2. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak terkait. Manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Hasil dari perhitungan tingkat kepuasan penumpang diperoleh diharapkan dapat disikapi oleh penyedia jasa, sehingga standar angkutan laut yang layak dapat terlaksana.
2. Sebagai masukan terhadap penyedia pelayanan mengenai harapan penumpang terhadap fasilitas yang tersedia di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar

1.6 Sistematika Penulisan

Gambaran secara terperinci keseluruhan dari isi tulisan ini dapat dilihat pada sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori gambaran wilayah penelitian, berbagai literatur yang menunjang pembahasan dan digunakan sebagai dasar pemikiran dari penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis penelitian, jenis data, teknik dalam pengambilan data, metode analisis data, dan kerangka pikir penelitian.

BAB IV : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penyajian data yang telah diperoleh, proses pengolahan data, hasil pengolahan data, serta pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran – saran untuk peneliti selanjutnya maupun pihak – pihak yang terkait tentang penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Terminal Penumpang

Menurut Departemen Perhubungan (1996) Terminal penumpang adalah terminal untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang. Terminal penumpang merupakan fasilitas utama pelabuhan penumpang yang sangat memegang peranan penting dalam memperlancar angkutan penumpang. Ruang tunggu penumpang keberangkatan adalah tempat dimana penumpang menunggu kapal untuk berangkat.

Fasilitas Pelabuhan Penumpang Menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 1996 tentang pelabuhan yaitu:

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 kelaut yang digunakan sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dari kapal.
4. Terminal Penumpang
Berdasarkan, Juknis LLAJ, 1995, terminal penumpang merupakan :
 - a) Titik simpul dalam jaringan jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.
 - b) Tempat 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

Ruangan 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. Didalam 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.

2.2 Distribusi Frekuensi

Distribusi data kelompok adalah suatu gambaran yang menyajikan bagaimana sebaran atau penyebaran nilai-nilai dalam suatu populasi data. Langkah-langkah membuat tabel distribusi frekuensi data kelompok adalah sebagai berikut (Muchson, 2017):

a) Menentukan nilai terendah dan tertinggi

b) Tentukan Jangkauan/Range (R)

$$R = \text{Data max} - \text{data min} \quad (1)$$

c) Tentukan banyak kelas interval (k)

$$k = 1 + 3,3 \log n \quad (2)$$

Keterangan:

n: banyaknya data

d) Tentukan panjang kelas interval (p)

$$p = \frac{R}{K} \quad (3)$$

Keterangan :

R = Jangkauan/range

k= banyak kelas

- e) Menentukan batas bawah kelas pada kelas pertama
- f) Membuat tabel distribusi frekuensi

Setelah membuat tabel distribusi frekuensi maka dapat ditentukan frekuensi interval dalam data kelompok. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), modus berarti angka statistik yang paling sering muncul dalam populasi atau sampel. Untuk mendapatkan nilai modus maka digunakan persamaan sebagai berikut (Sugiyono, 2007):

$$M_o = b + \left(\frac{b_1}{b_1 + b_2} \right) p \quad (4)$$

Dimana:

b = batas bawah kelas modal – 0,5

b₁ = Frekuensi terbanyak-frekuensi sebelumnya

b₂ = Frekuensi terbanyak-frekuensi setelahnya

p = panjang interval kelas

2.3 Kapasitas Gedung Terminal Dan Tingkat Penggunaan Gedung Terminal Penumpang

2.3.1 Kapasitas Gedung Terminal

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Perhubungan No 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan dasar perhitungan kebutuhan daratan untuk pelayanan jasa menetapkan fasilitas-fasilitas pelabuhan berdasarkan kebutuhan lahan daratan dan perairan dihitung menggunakan rumus:

$$a \times n \times N \times x \times y \quad (5)$$

Dimana:

a = Luas areal yang dibutuhkan untuk satu orang (1,2 m²)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal datang/berangkat pada saat yang bersamaan

x = Rasio Konsentrasi (1,0-1,6)

y = Rata-rata fluktuasi (1,2)

2.3.2 Tingkat Penggunaan Gedung Terminal

Pada dasarnya kapasitas merupakan tingkat kemampuan dari fasilitas untuk mengetahui besaran ruang yang akan dibutuhkan untuk menunjang aktifitas didalamnya (Runtuwu, dkk, 2018). Tingkat penggunaan gedung terminal penumpang adalah persentase atau rasio dari jumlah luas gedung terminal yang menggunakan fasilitas tersebut terhadap kapasitas maksimal yang tersedia pada gedung terminal penumpang). Untuk menghitung penggunaan kapasitas gedung terminal dapat digunakan rumus berikut:

$$\frac{\text{Luas ruang tunggu yang terpakai}}{\text{Luas ruang tunggu yang tersedia}} \times 100\% \quad (6)$$

Ini digunakan untuk mengukur seberapa intensif fasilitas tersebut digunakan dan memberikan informasi tentang tingkat kapasitas yang digunakan.

2.4 Luas Lahan Parkir dan Tingkat Penggunaan Lahan Parkir

2.4.1 Luas Lahan Parkir

Keputusan Menteri Perhubungan No 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan (DEPHUB RI 2004) menetapkan fasilitas-fasilitas pelabuhan berdasarkan kebutuhan lahan daratan dan perairan dihitung menggunakan rumus:

$$A = a * n1 * N * x * y * z * 1/n2 \quad (7)$$

Untuk kendaraan roda dua:

$$A1 = (2 \times 0,75) * n1 * N * x * y * z * 1/n2 \quad (8)$$

Untuk kendaraan roda empat :

$$A2 = (3 \times 5) * n1 * N * x * y * z * 1/n2 \quad (9)$$

Dengan:

A = Luas tempat parkir (m^2)

a = Luas yang diperlukan tiap kendaraan (m^2 /kendaraan) 1 kendaraan \approx (2 x 0,75) m^2 untuk roda 2 atau (3 x 5) m^2 untuk roda 4

n_1 = Jumlah penumpang pada waktu kegiatan

n_2 = Jumlah penumpang dalam satu kendaraan (rata-rata 8 orang per unit untuk roda empat dan 2 orang untuk roda dua)

N = Jumlah kapal datang

x = rata-rata pemanfaatan (seluruh penumpang tiba di terminal = 1,0)

y = Rasio konsentrasi (1,0 - 1,6)

z = Rata-rata pemanfaatan (seluruh penumpang meninggalkan terminal = 1,0)

Sehingga untuk mendapatkan total kebutuhan lahan parkir maka menggunakan rumus:

$$A_1 + A_2 \quad (10)$$

Dimana:

A_1 = Luas lahan parkir roda dua

A_2 = Luas lahan parkir roda empat

2.4.2 Tingkat Penggunaan Lahan Parkir

Pada dasarnya kapasitas merupakan tingkat kemampuan dari fasilitas untuk mengetahui besaran ruang yang akan dibutuhkan untuk menunjang aktifitas didalamnya (Runtunuwu, dkk, 2018). Tingkat penggunaan lahan parkir adalah persentase atau rasio dari jumlah luas lahan parkir kendaraan yang menggunakan fasilitas tersebut terhadap kapasitas maksimal yang tersedia pada lapangan parkir). Untuk menghitung tingkat penggunaan lapangan parkir dapat menggunakan rumus berikut:

$$\frac{\text{Luas lahan parkir yang terpakai}}{\text{Luas lahan parkir yang tersedia}} \times 100\% \quad (11)$$

2.5 Standar Kelayakan Pelayanan

Standar yang pelayanan angkutan laut dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM No. 119 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut antara lain:

1. Pelayanan keselamatan

Pelayanan keselamatan di terminal antara lain:

- a) Informasi dan fasilitas keselamatan.

b) Informasi dan fasilitas kesehatan.

2. Pelayanan kemananan dan ketertiban

Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal antara lain:

- a) Fasilitas kemanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput.
- b) Naik turun penumpang dari dan ke kapal.
- c) Pos dan petugas keamanan.
- d) Informasi gangguan keamanan.
- e) Peralatan dan pendukung keamanan.

3. Kehandalan/keteraturan

Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal antara lain:

- a) Kemudahan untuk mendapatkan tiket.
- b) Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.

4. Kenyamanan

Pelayanan kenyamanan di terminal:

- a) Ruang tunggu.
- b) Gate/koridor boarding
- c) Garbarata
- d) Toilet.
- e) Tempat ibadah.
- f) Lampu penerangan.
- g) Fasilitas kebersihan.
- h) Fasilitas pengatur suhu.
- i) Ruang pelayanan kesehatan.
- j) Area merokok.

5. Kemudahan

Pelayanan kemudahan di terminal antara lain:

- a) Informasi pelayanan.
- b) Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal.
- c) Informasi gangguan perjalanan kapal.
- d) Informasi angkutan lanjutan.
- e) Fasilitas layanan penumpang

- f) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.
- g) Tempat parkir.
- h) Pelayanan bagasi penumpang.

6. Kesetaraan

Pelayanan kesetaraan di terminal antara lain:

- a) Fasilitas penyandang *difable*.
- b) Ruang ibu menyusui.

2.6 Kualitas Pelayanan

Menurut kamus umum bahasa Indonesia Poerwadarminta (1985) pelayanan merupakan penyedia segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Bagi penyedia jasa kepelabuhanan hal yang penting adalah dengan menyediakan sarana prasarana pelabuhan yang dapat melayani dan memperlancar arus penumpang yang masuk dan keluar pelabuhan. Tidak hanya sebagai pemberi pelayanan dari sisi penyediaan sarana prasarana saja melainkan juga bagaimana sektor manajemen mampu mengelola pemberian layanan yang mengakibatkan tingginya tingkat kepercayaan konsumen. Beberapa pakar juga menguraikannya secara beragam yang diperoleh dari kata “*service*” (Sanjaya, 2016) antara lain:

- a) *Self awareness and self esteem* untuk memberikan pemahaman bahwa pelayanan merupakan tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak yang dilayani.
- b) *Empathy and enthusiasm* yang mengutamakan empati dan pelayanan terhadap pelanggan dengan sepenuh hati.
- c) *Reform* yakni selalu memperbaiki pelayanan.
- d) *Vision and victory* yang memiliki visi ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.
- e) *Initiative and impressive* untuk memberi pelayanan dengan penuh *inisiatif* dan mengesankan pihak yang akan dilayani.
- f) *Care and cooperative* yakni menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerjasama yang baik.
- g) *Empowerment and evaluation* yakni memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang dilakukan.

Setiap penyedia jasa akan terus berusaha untuk terus meningkatkan kinerjanya demi tercapainya suatu standar kualitas pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan pelanggannya. Kepuasan juga termasuk dalam mengukur tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan disbanding dengan harapannya (Cahyaningrum, 2012). Kepuasan dapat dicapai dengan melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk jasa layanan yang baik. Komunikasi yang baik antar berbagai pihak yang terlibat dalam sebuah pemberian pelayanan diharapkan nantinya akan memberikan sebuah kontribusi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta diharapkan akan tercapai sebuah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan nantinya.

2.7 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo et al., 2018). Indeks kepuasan konsumen sangat berguna sebagai kepentingan internal Lembaga atau suatu organisasi dan perusahaan dimana CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga pada suatu waktu nanti dapat dilakukan evaluasi secara berkala untuk nantinya memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *customer* adalah merupakan sebuah nilai lebih. Kelebihan dari metode Customer Satisfaction Index sendiri merupakan efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu untuk diperbaiki, mudah digunakan juga sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reabilitas yang cukup tinggi. Besarnya nilai CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah menggunakan persamaan sebagai berikut:

- a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS merupakan nilai rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna jasa.

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \quad (12)$$

Keterangan:

Y_i = Nilai atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \quad (13)$$

Keterangan:

X_i = Nilai atribut X ke i

n = Jumlah responden

- b) Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini adalah nilai persentase dari MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \% \right] \quad (14)$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

- c) Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata kepuasan.

$$WSI = WFi \times MSS \quad (15)$$

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-z

- d) Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \right] \quad (16)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p WSI$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

2.8 Gap Analysis

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman et al. (1990) Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (17)$$

Keterangan :

- a. Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan “surprise” dan memuaskan.
- b. Jika gap nol (persepsi = harapan), maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan .
- c. Jika gap negatif (persepsi < harapan), maka layanan dikatakan belum memuaskan.