

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN  
PENYEBERANGAN KMP OPUDI LINTAS  
SOROWAKO-NUHA KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI  
SULAWESI SELATAN**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**MUHAMMAD AL QADRI RAMADHAN  
D031 18 1505**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN  
PENYEBERANGAN KMP OPUDI LINTAS SOROWAKO-  
NUHA KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI  
SULAWESI SELATAN**

Disusun dan diajukan oleh

**MUHAMMAD AL QADRI RAMADHAN**

**D031 18 1505**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Perkapalan  
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 10 Februari 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

  
**Abd. Haris Djalante, S.T., M.T.**



NIP : 19740810 200012 1 001

Pembimbing Pendamping,

  
**Dr. Ir. Misliah, Ms. Tr**

NIP : 19620423 198802 2 001

Ketua Program Studi,

  
  
**Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, S.T., M.T.**

NIP : 19730206 200012 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : MUHAMMAD AL QADRI RAMADHAN

NIM : D031 18 1505

Program Studi : TEKNIK PERKAPALAN

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

{ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN  
KMP OPUDI LINTAS SOROWAKO-NUHA KABUPATEN LUWU TIMUR  
PROVINSI SULAWESI SELATAN}

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, 10 Februari 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Al Qadri Ramadhan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum wa rahmattullahi wa barakatuh*

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 ini. Berdasarkan hasil seminar proposal judul penelitian yang dikaji adalah

“ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN  
KMP. OPUDI LINTAS SOROWAKO-NUHA KABUPATEN LUWU TIMUR  
PROVINSI SULAWESI SELATAN”

Pengerjaan tugas akhir ini merupakan persyaratan bagi setiap mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada 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 terimah kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Daeng Padaeng dan Almh. Ibu Sumiati R. atas segala kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik sehingga penulis bisa sampai di titik ini.
2. Keluarga besar penulis, saudara, om dan tante serta sepupu-sepupu yang selalu memberikan semangat, dukungan serta nasehat selama penulis menuntut ilmu dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr.Eng. Suandar Baso, ST., MT selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin sekaligus sebagai dosen penasehat akademik penulis.
4. Bapak Abd Haris Djalante, ST., MT. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Ir. Misliah, Ms.Tr selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini.

5. 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.
6. Ibu Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT. dan Bapak Dr. Ir. Syamsul Asri, MT. selaku penguji dalam tugas akhir ini.
7. Ibu Uti, Pak Afif, Kak Ani dan Kak Jeje selaku staf departemen perangkutan Fakultas teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus segala administrasi di kampus.
8. Seluruh Dosen Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala ilmu, kebaikan dan kemurahan hatinya.
9. Kepada pihak ASDP Cabang Selayar, Crew KMP. Opudi dan Satpel Pelabuhan Sorowako-Nuha, terima kasih atas segala bantuannya selama penulis melakukan pengambilan data penelitian.
10. Kepada partner saya Ainun Fitri, sosok yang selalu sabar menghadapi keluh kesah dan menjadi sosok solutif dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Kepada teman-teman Teknik Perkapalan 2018, teman-teman THRUZTER 2018 serta teman-teman seperjuangan Labo Transportasi terima kasih telah memberi pengalaman tentang persahabatan selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Perkapalan.
12. Kepada sahabat penulis Sarah, Melisa, Tisa, Wahid terima kasih sudah selalu menjadi pendengar keluh kesah dan menjadi sosok solutif dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Penulis menyadari bahwa didalam 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.

Gowa, 10 Februari 2023

**PENULIS**

## ABSTRAK

**Muhammad Al Qadri Ramadhan,2022.** (*Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Opudi Lintas Sorowako-Nuha Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan.* “dibimbing oleh Abd. Haris Djalante, ST., MT. dan Dr. Ir. Misliah, MS.Tr.)

KMP Opudi adalah salah satu sarana angkutan penyeberangan yang ada di danau Matano. Angkutan ini dibangun untuk melayani penyeberangan dari Pelabuhan Sorowako menuju Pelabuhan Nuha. KMP Opudi pertama kali dioperasikan pada tanggal 05 Agustus 2021 dan diharapkan mampu menjadi moda transportasi yang aman dan nyaman bagi penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Opudi dan bagaimana solusi alternatif untuk mengatasi permasalahan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Opudi. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi secara langsung dan membagikan kuesioner kepada penumpang yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Analisis data menggunakan metode Importance Performance Analysis yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana kinerja suatu atribut berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan terhadap kendaraan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sudah baik. Hasil analisis IPA terhadap 23 atribut untuk penilaian kinerja pelayanan terhadap penumpang didapatkan nilai Tingkat Kesesuaian untuk keseluruhan atribut 87% atau <100% yang berarti kinerja yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Dari hasil analisis kuadran terdapat 3 atribut yang masuk dalam kuadran 1, dimana ketiga atribut tersebut adalah (A1) Informasi seputar keselamatan dan kesehatan, (A9) Fasilitas Ibadah dan (A16) Informasi Pelayanan Penumpang. Dari hasil observasi dan analisis tingkat kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa menunjukkan bahwa kinerja pelayanan KMP Opudi sudah baik.

**Kata Kunci:** Angkutan Penyeberangan, Kinerja Pelayanan, *Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

**Muhammad Al Qadri Ramadhan, 2022.** (*Performance Analysis of KMP Opudi Cross Sorowako-Nuha Crossing Transportation Service, East Luwu Regency, South Sulawesi Province. “supervised by” Abd. Haris Djalante, ST., MT. and Dr. Ir. Misliah, Ms.Tr.*)

KMP Opudi is one of the means of crossing transportation in Matano lake. This ship was built to serve the crossing from Sorowako Port to Nuha Port. KMP Opudi was first operated on August 5, 2021 and is expected to be a safe and comfortable mode of transportation for its users. This study aims to determine the service performance of the KMP Opudi crossing ship and how alternative solutions to overcome the problem of service performance of the KMP Opudi crossing ship. This research was conducted by making direct observations and distributing questionnaires to passengers referring to the Regulation of the Minister of Transportation Number PM. 62 of 2019 concerning minimum service standards for crossing transportation. Data analysis using the Importance Performance Analysis method, which is a method used to determine how an attribute performs based on *importance* and performance. The results of this study show that the service performance of vehicles based on the results of observations that have been carried out is good. The results of the IPA analysis of 23 attributes for the assessment of service performance for passengers obtained a Conformity Level value for the overall attribute of 87% or <100% which means that the performance provided has not been in accordance with the expectations of service users. From the results of the quadrant analysis, there are 3 attributes that are included in quadrant 1, where the three attributes are (A1) Information about safety and health, (A9) Worship Facilities and (A16) Passenger Service Information. From the results of observations and analysis of the level of conformity between the perceived performance and what is expected by service users, it shows that the service performance of KMP Opudi is good.

**Keywords:** Crossing Transportation, Service Performance, Importance Performance Analysis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Angkutan Penyeberangan.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.3 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan .....	9
2.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.2 Jenis Data yang Digunakan .....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel .....	21
3.5 Metode Analisis Data .....	23
3.6 Kerangka Pikir.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum KMP Opudi.....	25
4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	28



4.3	Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Opudi.....	30
4.3.1	Kinerja Pelayanan Terhadap Kendaraan.....	30
4.3.2	Kinerja Pelayanan Terhadap Penumpang .....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....		58
LAMPIRAN.....		60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ferry Ujung Ganda.....	6
Gambar 2. Hydrofoil Ferry .....	6
Gambar 3. Hovercraft.....	6
Gambar 4. Catamaran.....	7
Gambar 5. Cable Ferry .....	7
Gambar 6. Turn Table Ferry .....	8
Gambar 7. Slip Ferry.....	8
Gambar 8. Ferry Ro-Ro.....	8
Gambar 9. Grafik Kartesius IPA .....	18
Gambar 10. Peta Lokasi Penelitian .....	20
Gambar 11. Kerangka Pikir Penelitian.....	24
Gambar 12. Visualisasi Gambar KMP Opudi.....	26
Gambar 13. Persentase Usia Responden .....	29
Gambar 14. Persentase Jenis Pekerjaan Responden .....	29
Gambar 15. Persentase Maksud Perjalanan Responden .....	30
Gambar 16. Plotting atribut-atribut pelayanan angkutan penyeberangan dalam digram kartesius metode IPA .....	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan .....	9
Tabel 2. Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian.....	17
Tabel 3. Data Jumlah Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Sorowako-Pelabuhan Nuha .....	22
Tabel 4. Data Jumlah Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Nuha- Pelabuhan Sorowako.....	22
Tabel 5. Tahapan Analisis Data .....	23
Tabel 6. Data Spesifikasi Angkutan KMP. Opudi .....	25
Tabel 7. Jadwal Operasi KMP Opudi .....	26
Tabel 8. Waktu Operasional KMP. Opudi .....	26
Tabel 9. Data Produksi dan Kapasitas Angkut KMP. Opudi .....	27
Tabel 10. Load Factor KMP.Opudi.....	28
Tabel 11. SPM Kendaraan Pada Aspek Keselamatan.....	31
Tabel 12. SPM Kendaraan Pada Aspek Keselamatan.....	32
Tabel 13. SPM Kendaraan Pada Aspek Kemudahan .....	34
Tabel 14. Hasil Penilaian Responden Pada Atribut Pelayanan A1 .....	36
Tabel 15. Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) Untuk Aspek Keselamatan.....	38
Tabel 16. Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Keamanan dan Ketertiban.....	39
Tabel 17. Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Kenyamanan .....	41
Tabel 18. Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan .....	43
Tabel 19. Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Kesenjajaran.....	44
Tabel 20. Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Keteraturan.....	45
Tabel 21. Tingkat Kesesuaian (Tki) Seluruh Indikator.....	46
Tabel 22. Rata-rata Untuk Setiap Atribut .....	47
Tabel 23. Rekapitulasi Diagram Kartesius Untuk Penilaian Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Opudi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
KMP	Kapal Motor Penumpang
PM	Peraturan Menteri
IPA	Importance Performance Analysis
Tki	Tingkat Kesesuaian Index masing-masing variabel
$X_i$	Nilai Tingkat Kinerja
$Y_i$	Nilai Tingkat Kepentingan
$\bar{X}$	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 Sampel / Responden
f	Frekuensi Optimal
LF	<i>Load Factor</i>
KP	Kapasitas Terpakai
KT	Kapasitas Tersedia

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan danau Matano.....	60
Lampiran 2. Rekapitulasi Nilai Hasil Kuesioner .....	62
Lampiran 3. Fasilitas Pelayanan Informasi dan Himbauan Dalam Pelayanan Terhadap Kendaraan KMP. Opudi.....	70
Lampiran 4. Fasilitas Keselamatan Dalam Pemuatan Kendaraan KMP. Opudi ...	70
Lampiran 5. Fasilitas Keamanan Pada Geladak Kendaraan KMP. Opudi.....	71
Lampiran 6. Lampu Penerangan Pada Geladak Kendaraan KMP. Opudi .....	71
Lampiran 7. Lantai Geladak Kendaraan KMP Opudi.....	71
Lampiran 8. Fasilitas Bongkar Muat.....	72
Lampiran 9.Fasilitas Ruang Geladak Kendaraan.....	72
Lampiran 10.Fasilitas Pelayanan Terhadap Penumpang .....	73
Lampiran 11.Proses Pemuatan Kendaraan dan Penumpang .....	75
Lampiran 12.Penyeberan Kuesioner Penelitian .....	76
Lampiran 13.Surat Persetujuan Izin Penelitian.....	77

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terbentang dari Sabang sampai Merauke yang terdiri atas 17.508 pulau dan merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia. Kepulauan Indonesia dihubungkan oleh wilayah perairan baik lautan, sungai maupun danau. Keberadaan transportasi laut dan penyeberangan sungai dan danau memiliki peran yang sangat penting dalam memperlancar arus mobilitas manusia dan barang. Mengingat pentingnya transportasi laut dan penyeberangan, penyedia sarana dan prasarana transportasi laut dan penyeberangan harus dapat mengatasi kebutuhan transportasi laut dan penyeberangan secara efektif dan efisien.

Salah satu wilayah Indonesia yang membutuhkan sarana angkutan penyeberangan adalah Danau Matano. Danau Matano adalah satu dari sekian banyak danau yang ada di Indonesia. Danau Matano merupakan salah satu danau yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan yang dikenal dengan nama Malili Lakes. Malili Lakes ini terdiri dari lima danau yang membentuk sebuah sistem yang bagiannya terpisah satu sama lain akan tetapi sama sekali terpisah dari perairan lainnya, sedangkan keempat danau lainnya adalah Mahalona, Towuti, Wawaontoa dan Masapi. Danau Matano sendiri terletak 382 m dari permukaan laut, dengan panjang sekitar 31 km dan lebar 6,5 km. Adapun luas Danau Matano mencapai sekitar 164 km<sup>2</sup>, dengan kedalaman yang mencapai 590 km. (Kottelat, 1989a-b; 1990 dalam Renny dkk. 2002)

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian No. 274/Kpts/Um/4/1979 tanggal 24 April 1979 maka kawasan Danau Matano ditetapkan menjadi Kawasan konservasi Taman Wisata Alam dengan nama Taman Wisata Alam Danau Matano. Selain sebagai taman wisata alam, Danau Matano juga menjadi salah satu jalur alternatif yang menjadi akses penghubung antara Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Sulawesi Tengah melalui Pelabuhan Sorowako dan Pelabuhan Nuha.

KMP. Opudi adalah sarana Angkutan Penyeberangan yang dibangun untuk melayani masyarakat yang hendak melakukan penyeberangan dari Sorowako

menuju Nuha. Angkutan ini dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar. Dalam pengoperasiannya, KMP Opudi pertama kali dioperasikan pada tanggal 05 Agustus 2021. KMP Opudi diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selama ini.

Untuk memastikan Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Kemudahan dan Kesetaraan, maka pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan menetapkan peraturan yang di tuangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tersebut mengatur standar pelayanan harus meliputi beberapa aspek, yaitu Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Kemudahan dan, kesetaraan serta keteraturan bagi penumpang angkutan penyeberangan.

Mengingat KMP Opudi merupakan angkutan yang tergolong baru, maka diperlukan kajian untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan sehingga dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan penumpang serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan kajian dengan judul:

*“Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Opudi Lintas Sorowako – Nuha Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan”*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ditulis, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Opudi lintas Sorowako-Nuha ?
2. Bagaimana strategi alternatif dalam peningkatan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Opudi ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Opudi lintas Sorowako-Nuha
2. Memberikan strategi alternatif untuk mengatasi permasalahan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Opudi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, masyarakat, ataupun kalangan pendidik dan lembaga. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan
  - b. Diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang kinerja pelayanan angkutan penyeberangan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Pihak Pengelola Angkutan Penyeberangan KMP Opudi (PT. ASDP)

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan angkutan laut dalam kinerja pelayanan yang sinergi Angkutan penyeberangan rute Sorowako-Nuha dan mampu meningkatkan pelayanan transportasi laut secara maksimal.
  - b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu kinerja pelayanan angkutan penyeberangan.
  - c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi masyarakat serta bahan evaluasi pelayanan transportasi yang dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas transportasi angkutan yang lebih aman dan nyaman untuk digunakan oleh masyarakat sehari-hari.



## **1.5 Ruang Lingkup**

Dikarenakan objek yang akan dikaji sangatlah luas, maka penulis memberikan batasan pada ragam objek tertentu untuk menghindari penelitian yang terlalu luas. Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi ini hanya mengamati satu angkutan penyeberangan, dalam hal ini adalah KMP Opudi
2. Responden yang dipilih adalah pengguna jasa angkutan penyeberangan KMP Opudi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Angkutan Penyeberangan**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 menyatakan bahwa angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk dapat mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Penyelenggaraan angkutan penyeberangan jarak jauh adalah pelayanan angkutan penyeberangan pada lintas jarak jauh yang ditetapkan pemerintah untuk melayani lintasan yang secara komersil belum menguntungkan.

Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan darat. Maka dari itu, angkutan penyeberangan diharapkan memenuhi kriteria dari karakteristik angkutan darat. Transportasi penyeberangan sebagai salah satu bagian dari sistem transportasi harus menjadi penggerak pembangunan daerah dalam rangka pemantapan wawasan nusantara. Segala usaha untuk melaksanakan kegiatan angkutan penyeberangan berakhir pada suatu pangkalan yang disebut Pelabuhan.

Sub sistem angkutan penyeberangan dibedakan menjadi dua hal pokok, yaitu sarana dan prasarana yang saling berhubungan satu sama lain (Soedjono Kramadibrata., 2002). Yang dimaksud sarana adalah angkutan-angkutan penyeberangan yang menjadi moda transportasi sedangkan prasarana adalah Pelabuhan yang menjadi tempat berlabuhnya angkutan.

Kapal ferry berfungsi sebagai angkutan penyeberangan antar daerah yang dibatasi oleh wilayah perairan yang jaraknya berdekatan. Di Indonesia sendiri ada banyak trayek yang menggunakan kapal ferry. Ferry yang banyak digunakan adalah ferry jenis Ro-Ro yang merupakan singkatan dari Roll on / Roll off. akan tetapi, kapal ferry ternyata tidak hanya satu jenis, ada beberapa ferry jenis lain yang memiliki fungsi yang berbeda-beda. Berikut berbagai jenis kapal ferry beserta fungsinya.

### 1. Ferry Ujung Ganda



Gambar 1. Ferry Ujung Ganda

Angkutan ferry jenis ini ada di Amerika digunakan untuk mengangkut orang saja. Disebut ujung-ganda, karena angkutan ferry jenis ini punya dua kemudi, depan belakang, seperti kereta commuter line gan.

### 2. Hydrofoil Ferry



Gambar 2. Hydrofoil Ferry

Angkutan Ferry ini sangat unik karena seperti mempunyai kaki. Angkutan ini digunakan untuk menangkut orang. Angkutan ferry jenis ini merupakan yang paling cepat karena desainya. Sebagian daeraho perasinya di negara - negara eropa seperti Polandia, Rusia, Hungaria, Yunani dsb, di Asia sendiri hanya di Hongkong, Makau, dan Jepang.

### 3. Hovercraft



Gambar 3. Hovercraft

Angkutan ferry ini mirip *hovercraft boat* biasa hanya ukurannya saja yang lebih besar. Ferry jenis ini bisa untuk mengangkut kendaraan juga. Di Inggris angkutan ferry ini sangat terkenal.

#### 4. Catamaran



Gambar 4. Catamaran

Angkutan ferry ini termasuk ferry berkecepatan tinggi. Angkutan mempunyai dua lambung, untuk daerah operasionalnya lebih terkenal di daerah Inggris serta India.

#### 5. Cable Ferry



Gambar 5. Cable Ferry

Untuk warga Jakarta alat transportasi ini sudah tidak asing lagi karena dulu sempat banyak beroperasi di Sungai Ciliwung. Angkutan ini berfungsi untuk penyeberangan pada sungai yang tidak terlalu lebar, bisa juga digunakan untuk sarana penyeberangan sementara selagi pembangunan jembatan.

## 6. Turn Table Ferry



Gambar 6. Turn Table Ferry

Angkutan ferry ini mempunyai ukuran yang tidak besar, fungsinya untuk penyeberangan yang tidak terlalu ramai atau di daerah tersebut tidak bisa dibangun pelabuhan besar. Body angkutan ferry ini bisa diputar.

## 7. Slip Ferry



Gambar 7. Slip Ferry

Angkutan ferry ini sangat berguna untuk negara berkembang. Disebut juga sebagai Ferry Kereta, jadi angkutan ini dilengkapi dengan rel kereta didalamnya.

## 8. Ro-Ro (Roll on/Roll off)



Gambar 8. Ferry Ro-Ro

Angkutan ferry ini sangat umum digunakan di Indonesia, angkutan ferry jenis Ro - Ro mempunyai ciri badan yang besar sehingga bisa memuat banyak baik orang barang, maupun kendaraan.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

*Crosby* dalam tulisannya mengatakan bahwa kualitas (*quality*) atau mutu merupakan kesesuaian terhadap setiap persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan dengan jelas sehingga semua orang tahu apa yang diharapkannya. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan. (Prihantoro dalam Muhammad et al., 2019)

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Yang dikatakan kemampuan di dalamnya dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap hal yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh seorang penumpang. (Muhammad et al., 2019)

## 2.3 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Standardisasi dari pelayanan angkutan penyeberangan ditentukan oleh poin-poin yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
I	KESELAMATAN	
1.	SPM PELAYANAN PENUMPANG	

<b>NO</b>	<b>JENIS PELAYANAN</b>	<b>TOLAK UKUR</b>
a.	Informasi keselamatan dan kesehatan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang
b.	Fasilitas keselamatan	Ketersediaan alat keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alat pemadam kebakaran</li> <li>b. Sprinkler dan alarm pendeteksi asap</li> <li>c. Life jacket</li> <li>d. Life buoy</li> <li>e. Life raft</li> <li>f. Sekoci</li> <li>g. Petunjuk jalur evakuasi</li> <li>h. Titik kumpul evakuasi</li> </ul>
c.	Fasilitas Kesehatan	Fasilitas Kesehatan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen)</li> <li>b. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)</li> </ul>
<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>		
a.	Informasi dan Himbauan	Tersedia dan mudah dibaca dan dilihat
b.	Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	Tersedia, mudah dijangkau dan berfungsi
<b>II KEAMANAN</b>		
<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>		
a.	Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang penumpang; dan</li> <li>2) Fasilitas vital lainnya</li> </ul>
b.	Petugas keamanan	Harus tersedia
c.	Informasi gangguan keamanan	Harus tersedia dan mudah untuk diakses
<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>		

<b>NO</b>	<b>JENIS PELAYANAN</b>	<b>TOLAK UKUR</b>
a.	Fasilitas keamanan	Tersedia dan berfungsi dengan baik
b.	Lampu penerangan	Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux
c.	Lantai geladak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat dilihat dengan jelas</li> <li>b. Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm</li> <li>c. Jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm</li> <li>d. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding angkutan, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luargading-gading (frame)</li> </ul>
<b>3. SPM OPERASIONAL ANGKUTAN</b>		
	Fasilitas Keamanan pada ruang mesin	Tersedia CCTV pada Ruang Mesin
<b>III KENYAMANAN</b>		
<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>		
a.	Ruang penumpang ekonomi reguler	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tinggi ruangan paling rencang 1.90 m</li> <li>b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm</li> <li>c. Ruang Lesehan / Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar &gt; 8 jam)</li> <li>d. Kipas Angin/AC</li> <li>e. TV/Video/Audio</li> <li>f. Tempat sampah</li> <li>g. Area bersih 100%</li> <li>h. Pengeras suara</li> <li>i. Terdapat ventilasi</li> </ul>
b.	Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m</li> <li>b. Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantal dan sandaran jok, serta ditempatkan pada ruangan penumpang geladak tertutup - 7- ukuran tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm</li> <li>c. Kursi Reklining / Reclining Seat (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm tiapkursi)</li> </ul>



NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholsteiy (kain pelapis) Ukuran sofa per orang paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm)</li> <li>e. AC</li> <li>f. TV/Video/Audio</li> <li>g. Tempatsampah</li> <li>h. Area bersih 100%</li> <li>i. Pengeras suara</li> <li>j. Terdapat ventilasi.</li> </ul>
	c. Toilet reguler	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan / atau minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender;</li> <li>b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet</li> </ul>
	d. Musholla	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet.</li> <li>b. Tersedia kipas angin/AC</li> <li>c. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla</li> </ul>
	e. Ruang menyusui reguler	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia Kursi/Sofa dengan sandaran Tangan</li> <li>b. Tersedia AC/ Kipas Angin/Fentilasi Udara.</li> </ul>
	f. Lampu penerangan	200 – 300 lux
	g. Dapur / kantin / kafetaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan</li> <li>b. Harus menggunakan kompor listrik</li> <li>c. Mempunyai sistem lubang angin/ ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi</li> </ul>
<b>2. SPM PENGOPERASIAN ANGKUTAN</b>		
	Kondisi Fisik Angkutan	Angkutan harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar atau mengalami korosi
<b>IV KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN</b>		
<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>		

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
a.	Informasi pelayanan penumpang	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
b.	Fasilitas layanan penumpang reguler	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja
c.	Fasilitas layanan penumpang ferry ekspress	a. Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja b. Memiliki layanan purna jual yaitu contact center 24 jam c. Menyediakan petugas dedicate untuk kebersihan, toilet, keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara/i) d. Kartu Tanda Naik Angkutan (Boarding Pass) yang terhubung dengan manifest lengkap setiap penumpang dan kendaraan e. Layanan penjualan tiket melalui online berbasis website dan aplikasi yang pembayarannya terintegrasi dengan pengelola pelabuhan f. Wajib menggunakan layanan pembayaran non tunai
d.	Fasilitas bagasi penumpang	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan
e.	Gang / Jalan	a. Sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 mm b. Di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm c. Di atas 1.000 penumpang, jarak paling sedikit 120 cm
f.	Tangga	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45°derajat c. Tidak licin d. Kondisi bersih

## 2. SPM PEMUATAN KENDARAAN

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
a.	Fasilitas Bongkar Muat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. aling sedikit memiliki 2 pintu rampa yang digunakan untuk jalan keluar dan masuk</li> <li>b. Akses kendaraan dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dukungan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk kendaraan</li> <li>c. Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dukungan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang</li> <li>d. Untuk angkutan yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (inner rump)</li> <li>e. Akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)</li> </ul>
b.	Ruang Geladak Angkutan	<p>Ruang geladak angkutan untuk kendaraan harus memenuhi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lantai ruang kendaraan harus dirancang mampu menahan beban kendaraan roda empat atau lebih dengan Muatan Sumbu Terberat (MST) 10 ton</li> <li>b. Tinggi ruang geladak: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Untuk membuat kendaraan golongan I sampai V sekurangkurangnya 250 cm;</li> <li>2) Untuk memuat kendaraan golongan VI sampai dengan golongan IX sekurangkurangnya 420 cm;</li> </ul> </li> <li>c. Untuk stabilitas memanjang, setiap kendaraan harus diganjal dan untuk stabilitas melintang, apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan angkutan lebih dari 10 (sepuluh) derajat maka kendaraan wajib diikat (lashing).</li> <li>d. Antara pintu rampa haluan/buritan dengan batas sekat tubrukan diberi tanda garis pembatas.</li> </ul>

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		e. Tuang kendaraan harus disediakan lampu penerangan, sistem sirkulasi udara, jalan penghubung antara ruang kendaraan dan ruang penumpang.
<b>V KESETARAAN</b>		
<b>SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>		
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	a. Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari platform ke angkutan b. Tersedianya kursi roda c. Akses prioritas d. Kemudahan akses untuk toilet e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui
<b>VI KETERATURAN</b>		
<b>SPM PENGOPERASIAN ANGKUTAN</b>		
	a. Jadwal Operasi	a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar b. Pemenuhan waktu bongkar/muat penumpang dan kendaraan
	b. Kecepatan Dinas Angkutan	Pemenuhan waktu berlayar

Sumber: PM No. 62 Tahun (2019)

## 2.4 Metode *Importance Performance Analysis*

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja sebuah atribut berdasarkan persepsi dari penggunanya, dimana dengan metode IPA ini dapat diketahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan, atau dengan kata lain metode IPA adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu atribut berdasarkan hubungan antara apa yang dirasakan /diterima oleh pengguna jasa dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa tersebut.

Kelebihan metode *Importance Performance Analysis* dibandingkan metode yang lain adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur dari metode ini cukup sederhana.
- b. Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas.
- c. Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Analisis IPA diawali dengan memberikan kuesioner kepada responden (pengguna jasa). Setiap item pertanyaan memiliki 2 jawaban dalam skala likert, yaitu berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) yang merupakan harapan dari pengguna jasa dan tingkat kinerja (*Performance*) yang merupakan persepsi pengguna jasa terkait apa yang dirasakan. Tingkat kepentingan dan kinerja terhadap sebuah atribut dibagi menjadi 5 skala tingkat penilaian (*likert*). Pembobotan dengan menggunakan skala *likert* ini pada umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat keyakinan, pengukuran sikap, maupun nilai dan pendapat pengguna terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Adapun kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Kriteria kepentingan (*Importance*)
  - a. sangat penting diberi bobot 5
  - b. Penting diberi bobot 4
  - c. Cukup penting diberi bobot 3
  - d. Kurang penting diberi bobot 2
  - e. Tidak penting diberi bobot 1
2. Kriteria Kinerja (*Performance*)
  - a. Sangat puas diberi bobot 5
  - b. Puas diberi bobot 4
  - c. Cukup puas diberi bobot 3
  - d. Kurang puas diberi bobot 2
  - e. Tidak puas diberi bobot 1

Selanjutnya data yang diperoleh dari hasil survei terhadap beberapa responden dengan menggunakan kuesioner maka dapat dianalisa tingkat kesesuaian antar tingkat harapan dan tingkat persepsi untuk masing-masing atribut.

## 1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Nilai tingkat kesesuaian inilah yang akan menjadi urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001 dalam Rival Fahrial 2018). Persamaan yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = total skor penilaian kinerja pada setiap atribut

Yi = total skor penilaian tingkat kepentingan pada setiap atribut

Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Berikut kriteria tingkat kesesuaian

Nilai Tki (%)	Kriteria Penilaian
81 – 100	Sangat Baik
66 – 80	Baik
51 – 65	Cukup Baik
35 – 50	Kurang Baik
00 – 34	Sangat Tidak Baik

Sumber: Eko Hartanto, (2014)

## 2. Analisis Kuadran Kartesius

Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian diatas akan dianalisis menggunakan diagram Kartesius. Diagram kartesius dapat digunakan untuk menentukan prioritas dari indikator-indikator pelayanan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada kedua sumbu ini

terdapat batas yang berupa rata-rata total dari skor penilaian pelayanan dan skor penilaian harapan pelanggan untuk membentuk empat kuadran prioritas. Kedua rata-rata total tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

Dimana:

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

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

n = jumlah responden

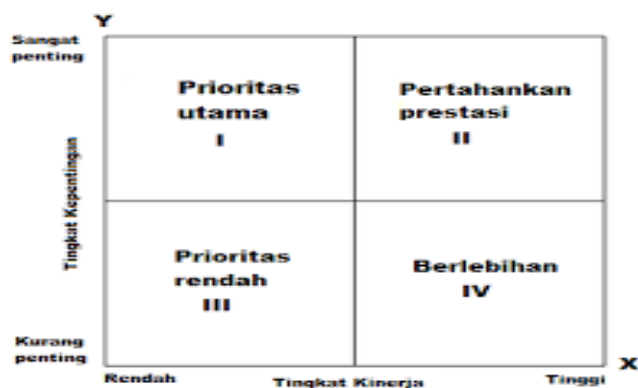
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad (4)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \quad (5)$$

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 (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) 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 2.9 dengan penjelasan sebagai berikut:



Gambar 9. Grafik Kartesius IPA

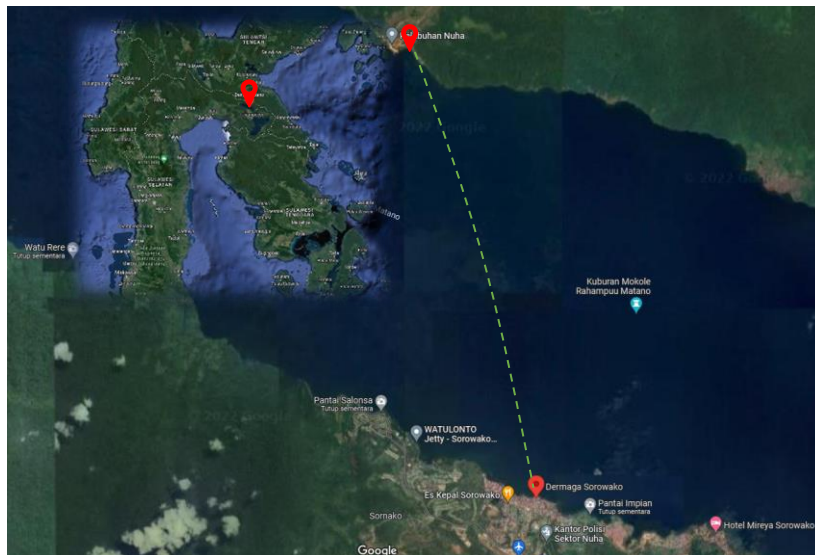
- a. Kuadran I (prioritas utama), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan pengguna.
- b. Kuadran II (pertahankan prestasi), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula sehingga keberadaannya harus tetap dipertahankan.
- c. 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.
- d. Kuadran IV (cenderung berlebihan), diisi oleh atribut yang tingkat kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan



## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Danau Matano Kabupaten Luwu Timur Sulawesi Selatan. Penelitian ini dimulai dari bulan Agustus 2022.



Gambar 10. Peta Lokasi Penelitian

### 3.2 Jenis Data yang Digunakan

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 di lapangan dengan cara observasi atau wawancara dengan subjek penelitian. Pada penelitian ini data primer berupa data kuisisioner tingkat kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Opudi serta data fasilitas pelayanan yang terdapat pada angkutan penyeberangan KMP. Opudi.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang biasanya telah tersedia di instansi atau pengalaman masa lampau atau dengan mengutip beberapa tulisan, artikel ataupun literatur lainnya. Adapun data sekunder pada penelitian ini yaitu jumlah penumpang angkutan penyeberangan KMP. Opudi.