

# **Kajian Persepsi Taruna STIP Jakarta Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Dalam Mensukseskan Persiapan Angkutan Mudik Lebaran Tahun 2018**

*Titis Ari Wibowo, Imam Fahcruddin, Pande I. Siregar*

*Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jl. Marunda Makmur, Marunda, Kecamatan Cilincing, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14150*

## **ABSTRAK**

*Lonjakan penumpang angkutan laut sangat meningkat pada saat mudik lebaran. Peningkatan kualitas pelayanan pelabuhan tentu menjadi factor penting dalam mensukseskan persiapan mudik lebaran tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa kapal penumpang terhadap kualitas pelayanan pelabuhan dan memberikan usulan perbaikan pelayanannya berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Servis Quality (Servqual)*. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan tingkat kesesuaian pada masing-masing item kurang dari 100% dan gap yang terjadi juga semuanya negatif. Artinya pihak pengguna jasa belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Hal ini disebabkan karena yang diharapkan oleh pengguna jasa melebihi kinerja yang diberikan pihak pelabuhan. Lebih lanjut, perbaikan yang perlu diperhatikan meliputi item 2, 3, 6, 12 dan 15. Kemudian item yang perlu dipertahankan ada pada item 7, 13 dan 17. Yang terakhir, item yang dirasa berlebihan ada pada item 4, 5, 9, 10, 11, 16 dan 18.*

*Copyright © 2018, METEOR, ISSN: 1979-4746*

*Kata Kunci – Angkutan Lebaran, Transportasi Laut, Pelabuhan*

## **1. PENDAHULUAN**

Lebaran merupakan fenomena pulang kampung atau mudik sebelum lebaran dan kembali (balik) setelah lebaran adalah peristiwa besar yang mengiringi perayaan Idul Fitri bagi umat muslim. Perpindahan orang dan barang menggunakan moda transportasi darat, penyeberangan, laut dan udara. Pengiriman barang meningkat sejak awal datangnya bulan puasa, sementara pemudik mulai ramai H-7 sampai dengan H+7 lebaran ditahun 2018 disitulah peran pemerintah melayani masyarakat dengan kualitas pelayanan yang prima dan modern dalam angkutan mudik lebaran tahun 2018.

Seperti dikutip dalam kompasiana.com, prediksi Kementerian Perhubungan, sebanyak 8 juta pemudik akan menggunakan bus, pemudik

sepeda motor mencapai 8,5 juta orang, sementara 3,72 juta pemudik akan menggunakan mobil pribadi. Sisanya akan menggunakan kereta api, kapal laut, dan pesawat terbang, yang juga mengalami peningkatan. Pemudik dengan kereta api meningkat sebesar 5%, pemudik dengan kapal laut meningkat sekitar 5,2%, sementara pemudik dengan pesawat terbang bisa mencapai angka 6,7 juta orang. Kementerian Perhubungan (Kemenhub) memprediksi total jumlah pemudik di Lebaran 2018 ini bisa mencapai 22 hingga 25 juta orang, naik sekitar 10-12% dibanding tahun lalu. Pemudik terbagi lewat berbagai moda transportasi umum dan pribadi. Peningkatan jumlah pemudik sangat membutuhkan penanganan yang komprehensif dan maksimal. Mudik sebagai

kegiatan tahunan masih memiliki banyak permasalahan termasuk dalam kualitas pelayanan transportasi untuk pelabuhan penumpang maupun barang serta moda transportasi yang lain.

Pada mudik lebaran tahun 2018 ini ada tugas keterlibatan tugas dari Kementerian Perhubungan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya (BPSDM) Perhubungan khususnya untuk Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) yaitu keterlibatan taruna dalam kegiatan jaga posko lebaran di wilayah terkait baik didarat, laut dan udara, serta kereta api, sehubungan dengan STIP di Matra laut maka difokuskan partisipasi pada jaga posko pada pelabuhan penumpang dan memberikan edaran angket kepada pengguna jasa atau penumpang untuk memberikan pendapat dan penilaian terhadap pelayanan pelabuhan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan dalam kesuksesan angkutan lebaran tahun 2018.

Kualitas pelayanan transportasi dalam mudik lebaran khususnya pelabuhan sangat besar peranya dalam mensukseskan angkutan mudik lebaran tahun ini, karena sebagian besar mudik menggunakan kapal laut dan dibutuhkan pelayanan yang berkualitas dan prima dilapangan walaupun memang banyak kekurangan dilapangan yang belum maksimal dirasakan pemudik misalnya dalam sarana dan prasarana pelabuhan yang diantaranya ruang tunggu yang panas, jadwal kapal yang tidak tepat waktu, akses pelabuhan penumpang yang macet dan mungkin masih banyak lagi kendala kendala yang dihadapi. Dalam perkembangannya pelayanan mudik lebaran sudah semakin meningkat dan masyarakat juga dapat menilai apa saja kebijakan pemerintah yang sudah dilakukan guna menunjang kelancaran mudik lebaran ditahun 2018 ini.

Kebijakan Pemerintah yaitu Presiden meminta perlunya kerja sama dalam pengembangan inovasi dan pemanfaatan sumber daya dalam rangka penyediaan infrastruktur sistem transportasi yang akan diterapkan. Penyediaan infrastruktur tidak akan berpengaruh langsung

terhadap sistem transportasi namun dipengaruhi oleh faktor kebijakan yang ditempuh pemerintah. Kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah akan berdampak pada pemanfaatan infrastruktur yang tersedia guna membentuk suatu sistem transportasi yang mendukung kelancaran transportasi.

Kebijakan pemerintah tersebut mencakup dua hal berikut yaitu Regulasi Kebijakan dalam penanganan arus mudik terbagi atas kebijakan yang bersifat panjang dan kebijakan yang bersifat responsif, yaitu: pemudik dan motor diangkut menggunakan bus.

Pemerintah bekerja sama dengan TNI AL memberangkatkan gratis pemudik dengan sepeda motor menggunakan kapal milik TNI AL ke berbagai tujuan. Hal ini dianggap dapat mengurangi jumlah kecelakaan lalu lintas. Pemberian batas pengerjaan prasarana transportasi H-4 lebaran. Pemberhentian kegiatan pengerjaan berikut pengosongan tempat dari alat berat dan material pengerjaan. Apabila belum selesai, pengerjaan dapat dilanjutkan setelah H+7. Perusahaan operator proyek sebaiknya diberikan sanksi apabila tidak sama dengan kontrak kerja, sesuai pasal 22 UU No. 18 Tahun 1999 Tentang Jasa Konstruksi.

Kesiapan Prasarana dan Sarana Transportasi Pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan diharapkan mampu menyediakan moda transportasi yang nyaman dan memadai sesuai persentase lonjakan jumlah pemudik, baik itu transportasi darat, udara dan laut. Khusus untuk transportasi darat, pemerintah harus memastikan infrastruktur transportasinya memadai, khususnya penyebaran jalur mudik agar tidak semua kendaraan mudik melewati titik-titik utama jalan. Artinya, pemerintah bisa memastikan adanya jalur alternatif yang bisa digunakan pemudik disaat menjelang lebaran sehingga tidak menimbulkan kemacetan Selama ini persentase tertinggi dalam kasus kecelakaan saat mudik adalah pengguna motor. Sesuai data

Penerangan Umum Polri 2013, data kecelakaan didominasi sepeda motor.

Selanjutnya DPR RI bersama pemerintah perlu segera menyelesaikan revisi Undang-Undang Jalan agar mengikat penyelenggara jalan untuk selalu menjaga jalan dalam kondisi mantap sehingga tidak menjadi penghambat arus mudik. Di sisi lain, DPR RI perlu membuat Undang-Undang Transportasi yang dapat mensinergikan UU yang terkait transportasi, UU No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, UU No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, UU No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, serta UU No.38 Tahun 2004 Tentang Jalan. Terkait dari latar belakang diatas maka Tim Peneliti mengambil judul tentang :

**KAJIAN PERSEPSI TARUNA STIP  
JAKARTA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PELABUHAN DALAM  
MENSUKSESKAN ANGKUTAN MUDIK  
LEBARAN TAHUN 2108**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, identifikasi masalah yang peneliti temukan yaitu:

1. Kurangnya tingkat kepuasan pengguna jasa ketika melakukan perjalanan melalui pelabuhan angkutan laut.
2. Perlu ada perbaikan-perbaikan terkait pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa.
3. Minimnya jumlah armada angkutan laut ketika lebaran.
4. Banyak kejadian kapal tenggelam atau terbakar pada saat mengantarkan penumpang.
5. Keberangkatan kapal penumpang sering tidak sesuai jadwal.

Dalam memudahkan pembahasan penelitian ini, Tim Peneliti memberikan pembatasan masalah yang akan dibahas hanya pada permasalahan Persepsi Taruna STIP Jakarta Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Dalam

Mensukseskan Angkutan Mudik Lebaran Tahun 2018.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang diangkat yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa (taruna STIP Jakarta) ketika melakukan perjalanan melalui pelabuhan angkutan laut?
2. Apa saja perbaikan-perbaikan yang perlu ditingkatkan terkait pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa?

Adapun tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengkaji sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa (taruna STIP Jakarta) terhadap kualitas pelayanan pelabuhan angkutan mudik lebaran tahun 2108.
2. Untuk mengetahui perbaikan-perbaikan yang perlu ditingkatkan terkait pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa.

Sistematika penulisan Penelitian ini terdiri dari lima bab, tiap-tiap bab saling berkaitan sehingga terbentuklah sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan masalah tentang latar belakang terjadinya masalah, tujuan dan kegunaan penelitian secara singkat, pokok-pokok masalah yang akan dibahas, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan karya ilmiah.

## BAB II LANDASAN TEORI

Memuat tentang tinjauan pustaka yang berisikan uraian mengenai ilmu yang terdapat pustaka dan ilmu pengetahuan pendukungnya serta menjelaskan teori-teori yang relevan dengan masalah yang teliti, dan kerangka pemikiran.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menyajikan mengenai waktu penelitian dan lokasi yang digunakan dan uraian tentang

bagaimana cara pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, serta mengemukakan metode yang digunakan dalam menganalisis suatu permasalahan.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menguraikan deskripsi data berdasarkan fakta-fakta yang terjadi, serta analisa masalah yang ada dengan terperinci dengan didukung konsepsi kearah pemecahan yang nyata dan sistematis dari permasalahan yang ada disertai pemecahan masalahnya.

#### BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang telah dibuat berdasarkan hasil analisa dan pembahasan serta saran-saran yang merupakan usulan konkrit penulis bagi penyelesaian masalah yang dihadapi oleh objek penelitian.

## 2. LANDASAN TEORI

Angkutan laut adalah kegiatan mengangkut dan atau memindahkan penumpang dan atau barang dengan menggunakan kendaraan air yang memiliki bentuk dan jenis tertentu, serta dapat digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau bentuk energi lainnya (Jinca, 2011). 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 saling ketergantungan dalam menunjang perdagangan dan lalu lintas penumpang dan muatan barang. Fungsi utama sarana dan prasarana angkutan laut adalah memperpendek jarak tempuh, memindahkan hasil produksi dan melancarkan hubungan antar daerah. Moda angkutan laut memiliki karakteristik tersendiri antara lain aksesibilitas dan ketersediaan jaringan

pelayaran berupa akses pelabuhan yang terbatas, mobilitas dan kenyamanan penumpang rendah, efisiensi tinggi dengan biaya rendah untuk angkutan muatan barang secara massal dengan keamanan bervariasi (Khisty dan Lall, 2005).

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

### Pelabuhan

Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (Jinca, 2011).

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan membagi jenjang pelabuhan menjadi tiga tingkatan yaitu:

#### 1. Pelabuhan Utama

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 asal tujuan penumpang dan atau barang serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antar provinsi.

#### 2. Pelabuhan pengumpul

Pelabuhan pengumpul adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam

negeri dalam jumlah menengah dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan atau barang serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antar provinsi.

### 3. Pelabuhan Pengumpan

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 asal tujuan penumpang dan atau barang serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan dalam provinsi.

Pelabuhan berperan sangat penting dalam perdagangan dan pembangunan regional dan nasional yaitu sebagai pintu gerbang keluar masuk barang dan penumpang menuju dan dari suatu daerah dimana pelabuhan tersebut berada. Untuk menunjang peranan dan fungsi pelabuhan yang strategis, dibutuhkan ketersediaan sarana dan prasarana pelabuhan meliputi:

#### 1. Dermaga

Dermaga merupakan sarana tambatan dimana kapal-kapal bersandar untuk memuat dan menurunkan barang dan atau mengangkut dan menurunkan penumpang. Sarana tambatan yang dimaksud adalah termasuk dermaga (quay walls), pelampung tambatan (mooring buoys), tiang-tiang pancang tambatan (mooring piles), ponton dan dermaga ringan (lighter wharves). Sarana-sarana tersebut dibangun pada lokasi tertentu dengan mempertimbangkan kondisi alam dan topografi, cuaca dan fenomena

laut, navigasi kapal serta kondisi dari penggunaan daerah perairan di sekitar lokasi dermaga.

#### 2. Pergudangan

Pergudangan merupakan fasilitas penunjang prasarana laut dari suatu pelabuhan. Pergudangan didefinisikan sebagai tempat untuk menyimpan barang-barang yang berasal dari kapal atau yang akan dimuat ke kapal (Sumardi, 2000). Gudang

diklasifikasikan berdasarkan fungsi dan kegunaannya serta dibedakan menurut jenis barang yang disimpan. Gudang berfungsi menjaga keseimbangan jumlah muatan yang diangkut oleh kapal dan angkutan darat, terlaksananya pelayanan administrasi, mencegah kerusakan muatan yang diakibatkan oleh cuaca dan penyebab lainnya serta sebagai upaya pengumpulan muatan.

### 3. Lapangan Penumpukan

Lapangan penumpukan adalah suatu tempat yang berada diluar dermaga, memiliki fungsi untuk menumpuk barang yang akan dimuat ke kapal atau barang yang dibongkar dari kapal. Lapangan penumpukan diperkeras dengan struktur tertentu sehingga dapat menerima beban berat dari barang yang ditampungnya.

Lapangan penumpukan harus memenuhi persyaratan khusus yaitu:

- a. Tersedia tempat untuk areal penyortiran barang sesuai jenis barang yang ditangani;
- b. Tata ruang lapangan aman bagi operasional kendaraan dan peralatan pengangkut barang;
- c. Areal penyortiran barang harus dikeraskan dengan bahan untuk lapisan jalan seperti beton semen atau aspal dan dilengkapi fasilitas pembuangan air.

### Kualitas Pelayanan Angkutan Laut

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008: 51). Menurut Gronos (dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2008) pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut **Freddy Rangkti** (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut **Tjiptono (dalam Aditya, 2011: 23)**. Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang menggunakan jasa mereka tetapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing yang lain (**Lupiyoadi dan Hamdani, 2006**).

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (**Gilbert dkk, 2004**).

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, keandalan (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.

Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al (1990). Model kualitas jasa *servqual* ini melakukan penelitian berdasarkan *customer perceived quality*.

Parasuraman dkk (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *Servqual* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (penampilan fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurat yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan pelabuhan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanda adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Dalam dimensi ini terbagi lagi menjadi empat sub dimensi, yaitu:
  - a. *Competence* (kompetensi), yaitu pengetahuan dan keahlian dari para karyawan yang mendukung dalam menjalankan pelayanan.

- b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan rasa hormat, sopan, sikap, perhatian, bersahabat yang ditunjukkan oleh seluruh pegawai terhadap konsumen.
- c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, kontak dan interaksi dengan pelanggan.
- d. *Security* (keamanan), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan serta memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Berikut ini disajikan tabel dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, ditinjau dari model pendekatan *Servqual*.

Variable	Dimension	No	Indicator
Kuwatis Pollyanna	Penampilan fisik (Tangible)	17	Kebersihan area pelabuhan
		16	Fasilitas umum memadai
		15	Toilet di pelabuhan laut bersih dan memadai
		11	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup luas.
		12	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup nyaman (bersih).
		13	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut memiliki tempat duduk yang memadai.
		6	Kereta Bagasi (trolley) mudah diperoleh dan berfungsi dengan baik.
7	Ketersediaan dan kinerja peralatan untuk penanganan bagasi memadai dan berfungsi dengan baik.		
Kehandalan (Reliability)		1	Pelabuhan Laut mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman.
		4	Akses memasuki kapal laut tidak menyulitkan dan mudah dijangkau
		5	Akses transportasi ke pelabuhan laut mudah dijangkau
Tanggapan (responsiveness)		19	Tidak ada pungutan lain diluar biaya yang sudah ditetapkan Bebas Pungli
		8	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal laut jelas dan mudah dimengerti.
		9	Pelabuhan laut memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas.
Kepastian (assurance)		10	Pelabuhan laut memiliki alat pengeras suara pengumuman yang terdengar jelas
		14	Fasilitas bagi orang cacat (misalnya tuna netra, tuna daksa) cukup memadai.
		18	Pelabuhan Laut memiliki fasilitas <i>nursery room</i> bagi bayi dan ibu menyusui.
Empati (emphaty)		2	Proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat (tidak antri) dan mudah (tidak bertele-tele).
		3	Petugas pelabuhan laut yang menangani penumpang cukup tersedia dan mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan
		20	Petugas pelabuhan ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa

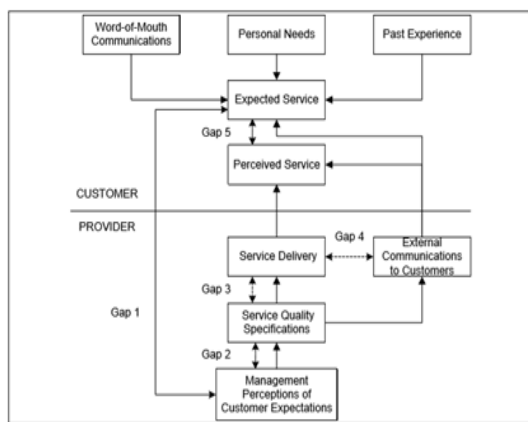
Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Metode Servqual mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima (Parasuraman, et.al, 1990).

Terdapat lima gap dalam metode Servqual, yaitu:

1. Gap 1, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dengan ekspektasi konsumen.
2. Gap 2, yaitu kesenjangan yang terjadi pada spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3, yaitu kesenjangan yang terjadi pada penyampaian jasa. Gap 3 bernilai negatif terjadi karena penyampaian jasa tidak dapat mencapai target dan tidak ada pengukuran target.
4. Gap 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.
5. Gap 5, yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen. Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan.

Berikut ini disajikan diagram model Servqual terkait kualitas jasa.



Gambar 2.1 Model Metode Servqual

### Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah

kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia dipengaruhi oleh perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Bimo Walgito (2004: 70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu.

Jalaludin Rakhmat (2007: 51) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, Suharman (2005: 23) menyatakan: “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya. Dalam penelitian ini, persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif/pengetahuan faktual empiris yang memungkinkan seseorang dapat menafsirkan, merasakan dan memahami lingkungan disekitarnya sebagai bagian dari pengalamannya khususnya terkait dengan organisasi di atas kapal. Persepsi lebih menunjukkan kepada apa yang terjadi saat ini.



Menurut Miftah Toha (2003: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

a. Stimulus atau Rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

b. Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

c. Interpretasi

Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

#### Kepuasan Pelanggan

**Kotler (2006, p.61)** menyatakan bahwa *“Customer satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance in relation to his or her expectations”*. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang/kecewa yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan antara sesuatu yang diterima/diperoleh dengan yang diharapkan oleh pelanggan tersebut dimana kalau kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan maka pelanggan tersebut akan puas dan apabila kenyataan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan tersebut tidak akan puas.

Kepuasan pelanggan akan timbul jika kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi oleh produk yang berkualitas. Puas atau tidaknya pelanggan terhadap suatu produk

ditentukan oleh perilaku yang tampak setelah menggunakan produk tersebut. Pada umumnya bila pelanggan merasa puas terhadap suatu produk maka ia akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Bila hal ini terjadi maka akan menimbulkan kesetiaan dari pelanggan terhadap produk tersebut. Pelanggan yang puas akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yaitu akan mengurangi persaingan terhadap barang dan merk yang sejenis.

**Nasution (2007:55)** menyatakan bahwa ada empat alat atau metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. Keempat metode itu ialah:

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Metode ini menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain – lain. Informasi ini memberikan ide – ide atau gagasan untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan.

2. Ghost Shopping

Mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pembeli potensial yang melaporkan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dengan produk pesaing.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan meneliti pelanggan yang telah berhenti membeli agar mengetahui kelemahan kualitas produk.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini bertujuan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, alat yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah survei kepuasan pelanggan. Menurut **Irawan (2009)** Tingkat kepuasan konsumen dapat ditentukan berdasarkan pada 3 faktor utama yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan, yaitu:

1. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

## 2. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai yang diharapkan terutama untuk industri jasa.

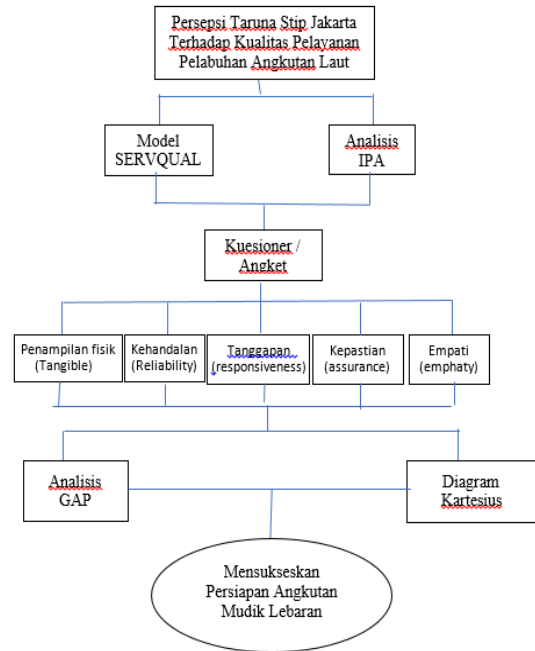
## 3. Biaya Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Dari ketiga faktor diatas, dikategorikan beberapa pernyataan dalam kuesioner terkait kepuasan pengguna jasa pelabuhan laut, yang disajikan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 2.2** Variabel berdasarkan Tingkat Kepuasan

Variable	Dimension	No	Indicator
Kuwaitis Pollyanna	Penampilan fisik (Tangible)	17	Kebersihan area pelabuhan
		16	Fasilitas umum memadai
		15	Toilet di pelabuhan laut bersih dan memadai
		11	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup luas.
		12	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup nyaman (bersih).
		13	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut memiliki tempat duduk yang memadai.
		6	Kereta Bagasi (trolley) mudah diperoleh dan berfungsi dengan baik.
	7	Ketersediaan dan kinerja peralatan untuk penanganan bagasi memadai dan berfungsi dengan baik.	
	Kehandalan (Reliability)	1	Pelabuhan Laut mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman.
		4	Akses memasuki kapal laut tidak menyulitkan dan mudah dijangkau
		5	Akses transportasi ke pelabuhan laut mudah dijangkau
	Tanggapan (responsiveness)	19	Tidak ada pungutan lain diluar biaya yang sudah ditetapkan/Bebas Pungli
		8	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal laut jelas dan mudah dimengerti.
		9	Pelabuhan laut memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas.
	Kepastian (assurance)	10	Pelabuhan laut memiliki alat pengeras suara pengumuman yang terdengar jelas
		14	Fasilitas bagi orang cacat (misalnya tuna netra, tuna daksa) cukup memadai.
		18	Pelabuhan Laut memiliki fasilitas <i>nursery room</i> bagi bayi dan ibu menyusui.
	Empati (emphaty)	2	Proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat (tidak antri) dan mudah (tidak bertele-tele).
		3	Petugas pelabuhan laut yang menangani penumpang cukup tersedia dan mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan
		20	Petugas pelabuhan ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa

Adapun kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam gambar berikut.



## 3. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu dilakukan dengan cara menyajikan statistik deskriptif dari responden, dilanjutkan dengan uji validitas dan realibilitas dari kuesioner, kemudian dilanjutkan dengan analisis kesenjangan dari data yang diisi oleh responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi taruna STIP Jakarta terhadap kualitas pelayanan pelabuhan dalam mensukseskan persiapan angkutan mudik lebaran tahun 2018.

### 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Proses penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yaitu bulan Mei 2018 s.d Juli 2018. Tempat melaksanakan penelitian adalah di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta dan Posko

Lebaran di beberapa pelabuhan seluruh Indonesia.

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah taruna/i Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang melaksanakan dinas jaga di beberapa posko pelabuhan seluruh Indonesia menjelang mudik lebaran tahun 2018.

#### 2. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah taruna/i STIP Jakarta Tingkat 1 yang melaksanakan tugas jaga di beberapa posko pelabuhan seluruh Indonesia menjelang mudik lebaran tahun 2018. Terkait jurusan dipilih secara random, dengan total sampel sebanyak 100 responden.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berbentuk angket. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden cukup memilih jawaban yang disediakan dalam angket tersebut. Pengembangan instrumen tersebut didasarkan atas konstruksi teori yang telah disusun sebelumnya, kemudian atas dasar teori tersebut dikembangkan indikator-indikator variabel yang selanjutnya dijabarkan dalam butir-butir pertanyaan.

Berdasarkan pendapat di atas, maka untuk mengembangkan instrumen ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menjabarkan variabel ke dalam subvariabel dan indikator-indikator
- b. Menyusun tabel persiapan instrumen yaitu dengan menyusun kisi-kisi angket
- c. Menulis butir-butir pertanyaan  
Instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini diwujudkan dalam bentuk kalimat-kalimat pernyataan.

Dalam menyusun suatu instrumen ada 3 langkah pokok yang harus diperhatikan, yaitu:

mendefinisikan kontrak, menyidik faktor, dan menyusun butir-butir pernyataan.

#### 1. Mendefinisikan Kontrak

Langkah pertama yaitu mendefinisikan kontrak. Kontrak adalah batasan mengenai ubahan atau variabel yang diukur. Kontrak dalam penelitian ini adalah persepsi taruna STIP Jakarta terhadap kualitas pelayanan pelabuhan dalam mensukseskan persiapan angkutan muduk lebaran tahun 2018

#### 2. Menyidik Faktor

Langkah kedua setelah mendefinisikan kontrak yaitu menyidik faktor. Ubahan dijabarkan menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Faktor itu dijadikan tolak ukur menyusun instrumen berupa pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden.

#### 3. Menyusun Butir-butir Pernyataan

Menyusun butir-butir pernyataan berdasarkan faktor-faktor yang menyusun kontrak, faktor-faktor dijabarkan menjadi butir-butir pernyataan. Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai angket yang digunakan dalam penelitian ini, berikut disajikan pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner.

1. Pelabuhan Laut mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman.
2. Proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat (tidak antri) dan mudah (tidak bertele-tele).
3. Petugas pelabuhan laut yang menangani penumpang cukup tersedia dan mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan
4. Akses memasuki kapal laut tidak menyulitkan dan mudah dijangkau
5. Akses transportasi ke pelabuhan laut mudah dijangkau
6. Kereta Bagasi (trolley) mudah diperoleh dan berfungsi dengan baik.
7. Ketersediaan dan kinerja peralatan untuk penanganan bagasi memadai dan berfungsi dengan baik.

8. Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal laut jelas dan mudah dimengerti.
9. Pelabuhan laut memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas.
10. Pelabuhan laut memiliki alat pengeras suara pengumuman yang terdengar jelas
11. Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup luas.
12. Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup nyaman (bersih).
13. Ruang tunggu di Pelabuhan Laut memiliki tempat duduk yang memadai.
14. Fasilitas bagi orang cacat (mis. tuna netra, tuna daksa) cukup memadai.
15. Toilet di pelabuhan laut bersih dan memadai
16. Fasilitas umum (kantin/ restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko Cinderamata, mushola dan toko buku) cukup memadai
17. Secara umum kebersihan di Pelabuhan Laut telah memadai.
18. Pelabuhan Laut memiliki fasilitas *nursery room* bagi bayi dan ibu menyusui.
19. Tidak ada pungutan lain diluar biaya yang sudah ditetapkan/Bebas Pungli
20. Petugas pelabuhan ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Angket dibedakan menjadi dua, yaitu: 1) angket terbuka dan 2) angket tertutup.

- a. Angket terbuka adalah angket yang memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan jawaban dengan kalimat sendiri.

- b. Angket tertutup adalah angket yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan kondisinya.

Dalam penelitian ini, angket yang digunakan adalah angket tertutup, karena responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sudah disediakan pada lembar jawaban. Angket dalam penelitian ini berbentuk *rating scale*, berupa pernyataan-pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) untuk kategori persepsi. Kemudian untuk kategori kepuasan, tingkatannya terdiri dari Sangat Puas (SP), Puas (P), Netral (N), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP). Pada setiap pernyataan yang dijawab oleh responden memiliki nilai yang tercantum dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.2** Kriteria Penskoran

Skor	Alternatif Jawaban	
	Persepsi	Kepuasan
5	SS	SP
4	S	P
3	N	N
2	TS	TP
1	STS	STP

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 195), alasan dipakai teknik angket sebagai alat untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

- a. Tidak memerlukan hadirnya peneliti.
- b. Dapat dibagikan secara serentak kepada responden.
- c. Dijawab sesuai kesempatan dan waktu senggang responden.
- d. Dapat digunakan anonim sehingga semua responden dapat diberikan pertanyaan yang benar-benar sama.

Adapun kelemahan angket menurut Suharsimi Arikunto (2006: 196) adalah sebagai berikut:

- a. Responden seringkali tidak teliti dalam menjawab.
- b. Sering sukar dicari validitasnya.
- c. Kadang-kadang responden dengan sengaja memberikan jawaban yang tidak betul atau tidak jujur.

Adapun tahapan pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi taruna/I yang melaksanakan dinas jaga di beberapa pelabuhan di Indonesia pada saat menjelang mudik lebaran tahun 2018.
- b. Menjelaskan kepada taruna/i terkait tata cara pengisian angket
- c. Melakukan tabulasi data yang telah diperoleh dan data siap untuk dianalisis.

### 3.6 Uji Coba Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Tipe validitas dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (*construct validity*) menentukan validitas alat pengukur dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing item yang berupa pertanyaan atau pernyataan dengan skor totalnya, skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item korelasi antara skor item dengan skor totalnya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Bila semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat disimpulkan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS (*Statistic Package and Sosial Science*) 18. Kriteria yang digunakan adalah bila nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) bernilai positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$ , berarti item dinyatakan valid. Dengan  $N = 30$  dan  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361.

Hasil uji validitas diperoleh 26 butir pernyataan valid, dan menunjukkan bahwa semua item

memiliki koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) bernilai positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang berarti valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran data dua kali atau lebih gejala yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya. Uji ini diterapkan untuk mengetahui apakah responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_b^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  adalah Reliabilitas instrumen
- $k$  adalah Banyaknya butir pernyataan atau pertanyaan
- $\sum \delta_b^2$  adalah Jumlah varians butir
- $\delta_b^2$  adalah Varians total

Sebagai tolak ukur tinggi rendahnya koefisien reliabilitas digunakan interpretasi yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1993: 233) sebagai berikut:

- 0,800 – 1,00 = Sangat tinggi
- 0,600 – 0,800 = Tinggi
- 0,400 – 0,600 = Cukup
- 0,200 – 0,400 = Rendah
- 0,00 – 0,200 = Sangat rendah

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* melalui program SPSS seri 18.0 reliabilitas diperoleh koefisien Alpha pada kuesioner sebesar 0,903 dan masuk dalam interpretasi sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga layak digunakan untuk pengambilan data penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis kesenjangan. Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Rumus yang digunakan untuk mengetahui adanya kesenjangan adalah hasil selisih antara rata-rata harapan dengan rata-rata persepsi.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka responden dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka responden kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik,

akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

Dalam *Importance-Performance Analysis* (Analisis Kepentingan-Kinerja) ada 2 perhitungan dalam mencari *gap analysis*, yaitu:

#### 1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar responden/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan responden terhadap jasa yang mereka berikan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan sangat tidak sesuai.

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian :

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka responden akan kecewa dan tidak puas (Supranto, 2006).
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka responden akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka responden akan sangat puas (Supranto, 2006)

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian responden :

1. Tingkat kesesuaian nasabah  $> 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh responden yang berarti Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah  $= 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh responden yang berarti Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh

responden yang berarti Pelayanan belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :

- 0 – 32 % yang berarti Responden Sangat Tidak Puas
- 33 – 65% yang berarti Responden Tidak Puas
- 66 – 99% yang berarti Responden Kurang Puas

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tk_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

$Tk_i$  adalah tingkat kesesuaian responden

$\sum_{i=1}^n X_i$  adalah skor penilaian kinerja

$\sum_{i=1}^n Y_i$  adalah skor penilaian harapan responden

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius.

## 2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan responden seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan responden. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.

Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata

penilaian persepsi dan harapan untuk setiap atribut/pernyataan dengan rumus:

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \text{ dan } \bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k}$$

Dimana:

$\bar{X}_l$  adalah rata-rata persepsi atribut  $l$

$Y_l$  adalah rata-rata harapan atribut  $l$

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat persepsi dan harapan untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{n} \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{n}$$

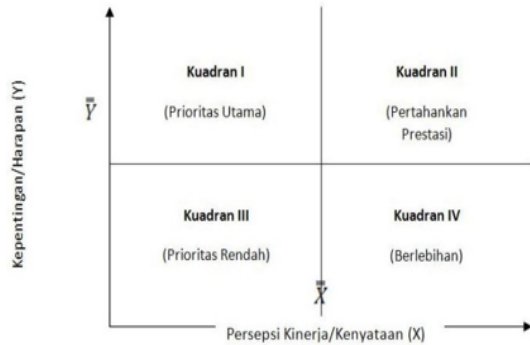
Dimana:

$\bar{X}_l$  adalah nilai rata-rata persepsi

$Y_l$  adalah nilai rata-rata harapan

$n$  adalah jumlah pernyataan

Nilai  $\bar{\bar{X}}$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kinerja (X) sedangkan nilai  $\bar{\bar{Y}}$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kepentingan/harapan, setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 2.1 Diagram Cartesius dalam Analisa Kesenjangan

Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2001):

**Kuadran I: (Prioritas Utama)**

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan responden. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan responden terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan responden.

**Kuadran II: (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

**Kuadran III: (Prioritas Rendah)**

Atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/ biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perbaikan terhadap

atribut/ pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

**Kuadran IV: (Berlebihan)**

Kuadran ini atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut responden akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan yang mempengaruhi kepuasan responden dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan responden menganggap tidak terlalu penting/ kurang diharapkan terhadap adanya atribut/ pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

**4. ANALISA DATA & PEMBAHASAN**

**4.1 STATISTIK RESPONDEN**

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 taruna. Untuk distribusi usia responden berkisar diantara 18 s.d 20 tahun. Berdasarkan Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13 Tahun 2003, seseorang berada di kelompok tenaga kerja apabila berada pada usia 15 sampai dengan 64 tahun. Pada penelitian ini, usia responden di dominasi oleh kelompok tenaga kerja.

Berkaitan dengan banyaknya responden melakukan perjalanan melalui pelabuhan laut, sebanyak 82% responden melakukan perjalanan dari 1 sampai dengan 3 kali. Kemudian, sisanya 18% responden melakukan perjalanan melalui pelabuhan laut dari 4 sampai dengan 6 kali. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden sudah pernah melakukan perjalanan melalui pelabuhan laut.



## 4.2 ANALISIS IPA UNTUK PENAMPILAN FISIK

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan IPA untuk kategori penampilan fisik (*tangible*) yang dapat dilihat pada Tabel 4.1.

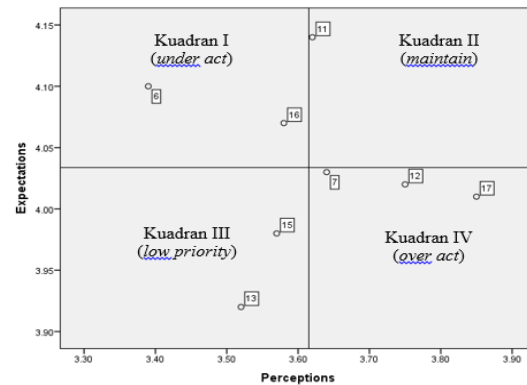
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan IPA untuk kategori penampilan fisik

Item	Nilai Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
	Persepsi	Kepuasan			
Penampilan Fisik ( <i>tangible</i> )					
17	3.85	4.01	-0,16	96,01	III
16	3.58	4.07	-0,49	87,96	IV
15	3.57	3.98	-0,41	89,70	I
11	3.62	4.14	-0,52	87,44	IV
12	3.75	4.02	-0,27	93,28	I
13	3.52	3.92	-0,4	89,80	III
6	3.39	4.10	-0,71	82,68	I
7	3.64	4.03	-0,39	90,32	III

Dari Tabel 4.1, terlihat bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing item kurang dari 100%, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kurang memuaskan menurut responden. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa sangat perlu dilakukan. Kemudian, tingkat kepuasan yang mendekati 100% ada pada item 12 dan item 17, yaitu kebersihan area pelabuhan dan ruang tunggu di pelabuhan yang cukup bersih dan nyaman. Hal inilah yang secara fisik dinilai responden mendekati kepuasan.

Lebih lanjut, gap yang terjadi pada masing-masing item selalu negatif (-), karena rata-rata kinerja yang diberikan dari pihak pelabuhan selalu lebih kecil daripada yang diharapkan. Gap paling besar, yaitu -0,71 ada pada item 6, yaitu ketersediaan kereta bagasi (trolley). Hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi pihak pelabuhan untuk meningkatkan ketersediaan kereta bagasi, apalagi menjelang lebaran. Peningkatan ketersediaan kereta bagasi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa, sehingga mensukses-kan mudik lebaran melalui pelabuhan laut tahun 2018.

Selanjutnya, analisis IPA pada kategori *tangible* disajikan dalam diagram kartesius berikut ini.



Gambar 4.1 Diagram Cartesius untuk Kategori Tangible

Berdasarkan Gambar 4.1, untuk kategori *tangible* pada item 6 dan item 16 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 6 dan item 16 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 6 dan item 16 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan pelayanan item 6 dan item 16 untuk pengguna jasa harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa terpenuhi.

Selanjutnya untuk item 11 masuk dalam kuadran II (*Maintain*). Responden menilai tingkat persepsi dan harapan pengguna jasa untuk item tersebut tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item 11 sangat penting dilakukan pihak pelabuhan serta pengguna jasa menilai pihak pelabuhan memiliki kinerja yang tinggi terkait item tersebut. Kondisi ini wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Kemudian pada item 13 dan item 15 masuk dalam kuadran III (*low priority*). Artinya item 13 dan item 15 dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Item 13 dan item 15 yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga

dinilai kurang baik oleh responden. Peningkatan penguasaan terhadap item 13 dan item 15 perlu dipertimbangkan kembali.

Yang terakhir adalah untuk item 7, item 12 dan item 17 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item 7, item 12 dan item 17 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item 7, item 12 dan item 17 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.

### 4.3 ANALISIS IPA UNTUK KEHANDALAN

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan IPA untuk kategori kehandalan yang dapat dilihat pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2** Hasil Perhitungan IPA untuk kehandalan

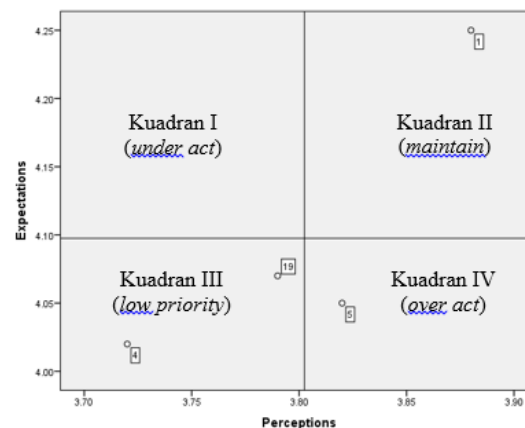
Item	Nilai Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
	Persepsi	Kepuasan			
<b>Kehandalan (Reliability)</b>					
1	3,88	4,25	-0,37	91,29	II
4	3,72	4,02	-0,30	92,54	IV
5	3,82	4,05	-0,23	94,32	IV
19	3,79	4,07	-0,28	93,12	II

Dari Tabel 4.2, terlihat bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing item kurang dari 100%, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kurang memuaskan menurut responden. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa sangat perlu dilakukan. Kemudian, tingkat kepuasan yang mendekati 100% ada pada item 5, yaitu akses transportasi ke pelabuhan laut mudah dijangkau. Hal inilah yang secara fisik dinilai responden mendekati kepuasan.

Lebih lanjut, gap yang terjadi pada masing-masing item selalu negatif (-), karena rata-rata kinerja yang diberikan dari pihak pelabuhan selalu lebih kecil daripada yang diharapkan. Gap paling besar, yaitu -0,37 ada pada item 1, yaitu area parkir pelabuhan laut. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi pihak pelabuhan untuk

meningkatkan keamanan dan luasnya area parkir di pelabuhan, apalagi menjelang lebaran. Peningkatan keamanan dan luasnya area parkir pelabuhan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa, sehingga mensukseskan mudik lebaran melalui pelabuhan laut tahun 2018.

Selanjutnya, analisis IPA pada kategori *reability* disajikan dalam diagram kartesius berikut ini.



**Gambar 4.2** Diagram Cartesius untuk Kategori Reability

Berdasarkan Gambar 4.2, untuk item 1 masuk dalam kuadran II (*Maintain*). Responden menilai tingkat persepsi dan harapan pengguna jasa untuk item tersebut tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item 1 sangat penting dilakukan pihak pelabuhan serta pengguna jasa menilai pihak pelabuhan memiliki kinerja yang tinggi terkait item tersebut. Kondisi ini wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Kemudian pada item 4 dan item 19 masuk dalam kuadran III (*low priority*). Artinya item 4 dan item 19 dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Item 4 dan item 19 yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Peningkatan

penguasaan terhadap item 4 dan item 19 perlu dipertimbangkan kembali.

Yang terakhir adalah untuk item 5 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item item 5 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item item 5 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.

#### 4.4 ANALISIS IPA UNTUK TANGGAPAN

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan IPA untuk kategori tanggapan yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Berdasarkan Gambar 4.2, untuk item 1 masuk dalam kuadran II (*Maintain*). Responden menilai tingkat persepsi dan harapan pengguna jasa untuk item tersebut tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item 1 sangat penting dilakukan pihak pelabuhan serta pengguna jasa menilai pihak pelabuhan memiliki kinerja yang tinggi terkait item tersebut. Kondisi ini wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Kemudian pada item 4 dan item 19 masuk dalam kuadran III (*low priority*). Artinya item 4 dan item 19 dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Item 4 dan item 19 yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Peningkatan penguasaan terhadap item 4 dan item 19 perlu dipertimbangkan kembali.

Yang terakhir adalah untuk item 5 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item item 5 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item item 5 yang

mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.

#### 4.5 ANALISIS IPA UNTUK TANGGAPAN

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan IPA untuk kategori tanggapan yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan IPA untuk kategori tanggapan

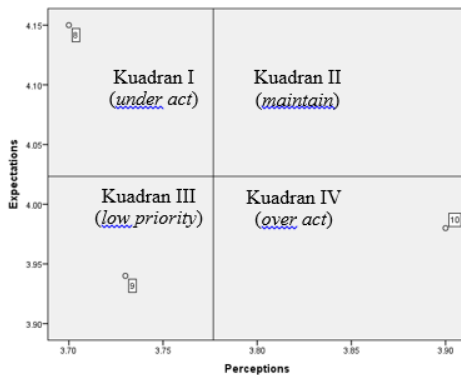
Item	Nilai Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
	Persepsi	Kepuasan			
Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )					
8	3,7	4,15	-0,45	89,16	II
9	3,73	3,94	-0,21	94,67	IV
10	3,90	3,98	-0,08	97,99	IV

Dari Tabel 4.3, terlihat bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing item kurang dari 100%, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kurang memuaskan menurut responden. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa sangat perlu dilakukan. Kemudian, tingkat kepuasan yang mendekati 100% ada pada item 10, yaitu Pelabuhan laut memiliki alat pengeras suara pengumuman yang terdengar jelas. Hal inilah yang secara fisik dinilai responden mendekati kepuasan.

Lebih lanjut, gap yang terjadi pada masing-masing item selalu negatif (-), karena rata-rata kinerja yang diberikan dari pihak pelabuhan selalu lebih kecil daripada yang diharapkan. Gap paling besar, yaitu -0,45 ada pada item 8, yaitu Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal laut jelas dan mudah dimengerti. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi pihak pelabuhan untuk meningkatkan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal laut, apalagi menjelang lebaran. Peningkatan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal laut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa, sehingga

mensukseskan mudik lebaran melalui pelabuhan laut tahun 2018.

Selanjutnya, analisis IPA pada kategori tanggapan disajikan dalam diagram kartesius berikut ini.



Gambar 4.3 Diagram Cartesius untuk Kategori Responsibility

Berdasarkan Gambar 4.3, untuk kategori *responsibility* untuk item 8 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 8 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 8 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan pelayanan item 8 untuk pengguna jasa harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa terpenuhi.

Kemudian pada item 9 masuk dalam kuadran III (*low priority*). Artinya item 9 dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Item 9 yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Peningkatan penguasaan terhadap item 9 perlu dipertimbangkan kembali.

Yang terakhir adalah dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 10 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item item 10 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik,

sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item item 10 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.

#### 4.6 ANALISIS IPA UNTUK KEPASTIAN

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan IPA untuk kategori kepastian yang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan IPA untuk kepastian

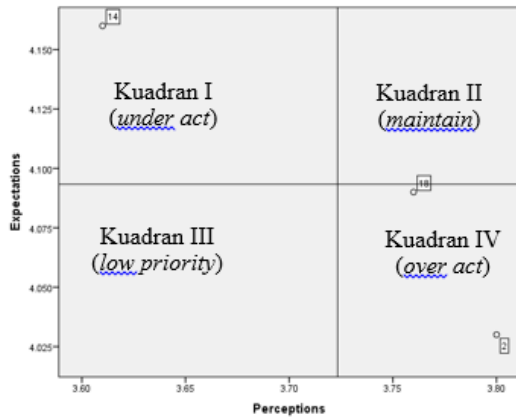
Item	Nilai Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
	Persepsi	Kepuasan			
<b>Kepastian (Assurance)</b>					
14	3,61	4,16	-0,55	86,78	II
18	3,76	4,09	-0,33	91,93	IV
2	3,80	4,03	-0,23	94,29	I

Dari Tabel 4.4, terlihat bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing item kurang dari 100%, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kurang memuaskan menurut responden. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa sangat perlu dilakukan. Kemudian, tingkat kepuasan yang mendekati 100% ada pada item 2, yaitu Proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat (tidak antri) dan mudah (tidak bertele-tele). Hal inilah yang secara fisik dinilai responden mendekati kepuasan.

Lebih lanjut, gap yang terjadi pada masing-masing item selalu negatif (-), karena rata-rata kinerja yang diberikan dari pihak pelabuhan selalu lebih kecil daripada yang diharapkan. Gap paling besar, yaitu -0,55 ada pada item 14, yaitu Fasilitas bagi orang cacat (misalnya tuna netra, tuna daksa). Hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi pihak pelabuhan untuk meningkatkan fasilitas bagi orang cacat, apalagi menjelang lebaran. Peningkatan fasilitas bagi orang cacat diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna

jasa, sehingga mensukseskan mudik lebaran melalui pelabuhan laut tahun 2018.

Selanjutnya, analisis IPA pada kategori kepastian disajikan dalam diagram kartesius berikut ini.



Gambar 4.4 Diagram Cartesius untuk Kategori Assurance

Berdasarkan Gambar 4.4, untuk kategori assurance pada item 14 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 14 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 14 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan pelayanan item 14 untuk pengguna jasa harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa terpenuhi.

Kemudian kategori assurance untuk item 2 dan item 18 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item item 2 dan item 18 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item item 2 dan item 18 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.

#### 4.7 ANALISIS IPA UNTUK EMPATI

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan IPA untuk kategori empati dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan IPA untuk empati

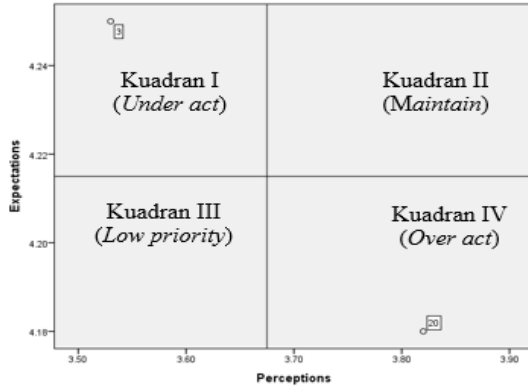
Item	Nilai Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
	Persepsi	Kepuasan			
Empati					
3	3,53	4,25	-0,72	83,06	I
20	3,82	4,18	-0,36	91,39	II

Dari Tabel 4.5, terlihat bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing item kurang dari 100%, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kurang memuaskan menurut responden. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa sangat perlu dilakukan. Kemudian, tingkat kepuasan yang mendekati 100% ada pada item 20, yaitu Petugas pelabuhan ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa. Hal inilah yang secara fisik dinilai responden mendekati kepuasan.

Lebih lanjut, gap yang terjadi pada masing-masing item selalu negatif (-), karena rata-rata kinerja yang diberikan dari pihak pelabuhan selalu lebih kecil daripada yang diharapkan. Gap paling besar, yaitu -0,72 ada pada item 3, yaitu petugas pelabuhan laut yang menangani penumpang cukup tersedia dan mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi pihak pelabuhan untuk meningkatkan petugas pelabuhan laut yang menangani penumpang.

Peningkatan petugas pelabuhan laut yang menangani penumpang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa, sehingga mensukseskan mudik lebaran melalui pelabuhan laut tahun 2018.

Analisis IPA pada kategori empati disajikan dalam diagram kartesius berikut ini.



Gambar 4.5 Diagram Cartesius untuk Kategori *Empathy*

Berdasarkan Gambar 4.5, untuk kategori empati pada item 3 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 3 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 3 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan pelayanan item 3 untuk pengguna jasa harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa terpenuhi.

Kemudian kategori empati untuk item 20 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item item 20 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item item 20 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.

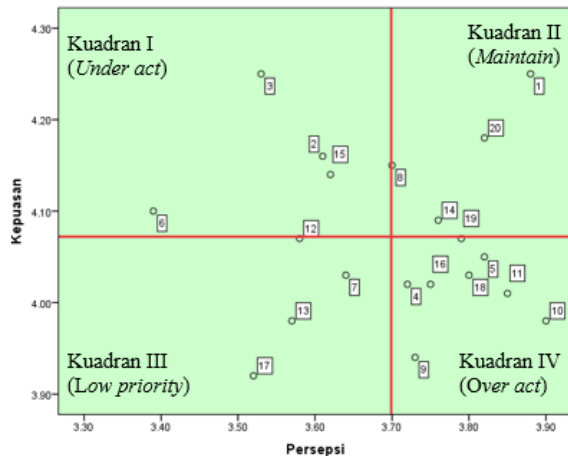
#### 4.8 ANALISIS MODEL SERVQUAL DAN IPA UNTUK KESELURUHAN

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan model SERVQUAL dan IPA untuk kategori kepastian yang dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Item	Nilai Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
	Persepsi	Kepuasan			
<b>Penampilan Fisik (<i>tangible</i>)</b>					
17	3.85	4.01	-0,16	96,01	III
16	3.58	4.07	-0,49	87,96	IV
15	3.57	3.98	-0,41	89,70	I
11	3.62	4.14	-0,52	87,44	IV
12	3.75	4.02	-0,27	93,28	I
13	3.52	3.92	-0,4	89,80	III
6	3.39	4.10	-0,71	82,68	I
7	3.64	4.03	-0,39	90,32	III
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	3,88	4,25	-0,37	91,29	II
4	3,72	4,02	-0,30	92,54	IV
5	3,82	4,05	-0,23	94,32	IV
19	3,79	4,07	-0,28	93,12	II
<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
8	3,7	4,15	-0,45	89,16	II
9	3,73	3,94	-0,21	94,67	IV
10	3,90	3,98	-0,08	97,99	IV
<b>Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
14	3,61	4,16	-0,55	86,78	II
18	3,76	4,09	-0,33	91,93	IV
2	3,80	4,03	-0,23	94,29	I
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
3	3,53	4,25	-0,72	83,06	I
20	3,82	4,18	-0,36	91,39	II
JML	73,98	81,44			

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan model SERVQUAL dan IPA

Dari Tabel 4.6, terlihat bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing item kurang dari 100%, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kurang memuaskan menurut responden. Lebih lanjut, gap yang terjadi pada masing-masing item selalu negatif (-), karena rata-rata kinerja yang diberikan dari pihak pelabuhan selalu lebih kecil daripada yang diharapkan. Namun, rata-rata gap yang terjadi sebesar -0,37 yang berarti gapnya kecil. Analisis IPA disajikan dalam diagram kartesius berikut ini.



Gambar 4.6 Diagram Kartesius model SERVQUAL dan IPA untuk keseluruhan

Pada Gambar 4.6 terlihat bahwa gap terjadi karena apa yang menurut pihak pelabuhan dianggap penting, ternyata bagi pengguna jasa hal tersebut dalam pelaksanaannya dapat dianggap berlebihan. Pada Gambar 4.6 terlihat ada 7 (tujuh) item yang masuk pada kuadran IV, yaitu item 4, 5, 9, 10, 11, 16, dan 18. Item tersebut dianggap kurang penting menurut responden tetapi sangat baik pelaksanaannya oleh pihak pelabuhan.

Kemudian, terdapat pula faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh pihak pelabuhan juga biasa-biasa saja, sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan yaitu item yang masuk pada kuadran III, diantaranya item 7, 13 dan item 17.

Kuadran I menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pihak perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa, sehingga menyebabkan kurang puas. Kuadran I tersebut harus menjadi prioritas utama pihak pelabuhan agar gap tersebut dapat diperbaiki. Item-itemnya adalah 2, 3, 6, 12, dan 15.

Lebih lanjut, dari Gambar 4.6 juga terdapat beberapa item yang masuk dalam kuadran II, yang berarti item tersebut menunjukkan unsur

jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan pelabuhan, sehingga wajib dipertahankan, pihak pelabuhan melaksanakan dengan sangat baik, sementara pihak pengguna jasa merasakan sangat puas. Item tersebut diantaranya item 1, 8, 14, 19 dan 20.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pada pembahasan bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Tingkat kesesuaian pada masing-masing item kurang dari 100% dan gap yang terjadi juga semuanya negatif, artinya pihak pengguna jasa belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Penyebab pengguna jasa kurang puas adalah beberapa pihak pelabuhan belum sepenuhnya memahami dan mengetahui ekspektasi pengguna jasa, standar yang ada tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna jasa, SOP kurang jelas, pelaksanaan SOP dari pihak pelabuhan kurang sesuai dengan standar, sehingga perlu dilakukan perbaikan.
2. Dari hasil analisis IPA, secara keseluruhan perbaikan yang perlu diperhatikan meliputi item 2, 3, 6, 12 dan 15. Kemudian item yang perlu dipertahankan ada pada item 1, 8, 14, 19 dan 20. Kemudian, item yang dirasa kurang penting menurut responden adalah item 7, 13, dan 17. Yang terakhir, item yang dirasa berlebihan ada pada item 4, 5, 9, 10, 11, 16 dan 18.

### 5.2 SARAN

Sehubungan dengan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan:

1. Pihak pelabuhan sebaiknya melakukan peningkatan kualitas berdasarkan prioritas utama yang diberikan peneliti karena dapat mempermudah dalam mengurangi terjadinya

Gap bernilai negatif. Jadi pihak pelabuhan diharapkan dapat mempertimbangkan usulan penelitian yang telah dibuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Aditya, *Social Media Nation : 15 Inspirasi Berjejaring Sosial : Bertumbuh Besar Bersama Komunitas Online dan Sukses Berbisnis*, Jakarta: Prasetya Mulya Publishing, 2011.
- [2] F. Rangkuti, *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- [3] C. J. K. d. B. Lall, *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- [4] L. Manheim, *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*, Cambridge: The MIT Press, 1979.
- [5] B. L. L. a. Z. A. Parasuraman, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Future Research," *Journal Of Marketing*, vol. 58, pp. 111-124, 1994.
- [6] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.