

Analisis Persepsi Pelayanan Kapal Malam Rute Kendari - Raha Provinsi Sulawesi Tenggara

Muhammad Roni Anwar Saputra¹⁾, Irwan Lakawa^{2)*}, Hujiyanto³⁾, Andi Makkawaru Jassin⁴⁾, Sufrianto⁵⁾

¹⁾ Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

²⁾ Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

³⁾ Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

⁴⁾ Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

*Corresponding Author: ironelakawa@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Characteristics, Service, Performance.

How to cite:

Muhammad Roni Anwar Saputra, Irwan Lakawa, Hujiyanto, Andi Makkawaru Jassin. (2022). Analisis Persepsi Pelayanan Kapal Malam Rute Kendari – Raha Provinsi Sulawesi Tenggara

Abstracting and Indexing:

- Google Scholar

ABSTRACT

The characteristics of night ship passengers are dominated by men, the average age of passengers is 20-25 years with a percentage value of 64%, the most travel destinations are Muna Island and the dominant service users have student jobs, while the analysis results are seen in the value of 0.66- 0.8, this means that the overall CSI score for performance appraisal is 1.96 with the criteria for the value of each indicator, service users are very satisfied with the performance of night ship services on the Kendari - Raha route, Southeast Sulawesi Province.

The perception of service users towards night boat services on the Kendari - Raha route as a whole with an average value of 3.5 for performance and 3.1 for satisfaction. This can be seen in the quadrant A diagram in the Cartesian diagram, which means that the service elements are very good and provided very well.

Copyright © 2022 SCiEJ. All rights reserved.

1. Pendahuluan

Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki beberapa pusat kegiatan perkotaan dan sebagian lainnya merupakan daerah-daerah penyangga. Dalam sistem wilayah nodal hubungan antara pusat dan *hinterland* merupakan kesatuan yang tidak dikotomis sehingga peran beberapa daerah inti dan *hinterland* di Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan elemen penting dari sistem pembentuk wilayah. Kota Kendari merupakan daerah inti (pusat) di Sulawesi Tenggara yang terhubung secara integral dengan daerah-daerah lainnya yang merupakan kabupaten yang memiliki ciri dan karakteristik hubungan yang masing-masing berbeda. Perbedaan ciri tersebut ditunjukkan secara geografis di mana hubungan antar zona/wilayah sangat tergantung dari kondisi tersebut (Asrul. dkk. 2016).

Beberapa zona/wilayah terhubung secara integral melalui jalur darat atau dapat dihubungkan hanya dengan menggunakan moda transportasi darat dan beberapa zona terhubung dengan hanya melalui moda transportasi laut. Masing-masing ruang penghubung zona/wilayah *hinterland* dengan wilayah pusat (inti) memiliki karakteristik yang berbeda menurut perbedaan jalur serta moda transportasi penghubungnya (Syamsul. A. dkk, 2018).

Secara geografis wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara terdiri dari pulau dan perairan. Khususnya Kota Kendari, angkutan laut menjadi salah satu sarana transportasi yang cukup efektif, karena mendukung jarak pencapaian yang relatif jauh dengan kemampuan daya angkut yang besar dan beragam serta biaya yang lebih murah, karena itu sarana transportasi laut banyak diminati oleh masyarakat dibanding transportasi angkutan lainnya.

Permasalahan transportasi dikota Kendari sudah sedemikian parahnya, khususnya di penyebrangan kapal malam Kendari - Raha. Penyebabnya adalah meningkatnya jumlah perjalanan (*Demad*) yang dilakukan penduduk tiap harinya, sedangkan ketersediaan sarana angkutan (*suply*) berkembang, mengingat banyaknya penumpang kapal malam yang belum tertampung di kelas-kelas ekonomi maupun kamar-kamar yang tersedia di atas kapal sehingga mengurangi tingkat Pelayanan dan kenyamanan perjalanan penumpang kapal malam. Untuk mengatasi permasalahan transportasi ini, maka perlu dipikirkan untuk meningkatkan Pelayanan dan kenyamanan yang sinergi, hal ini yang membuat penulis merasa tertantang untuk melakukan penelitian ini lebih lanjut dalam Kajian Persepsi pelayanan Kapal.

Sesuai dengan ulasan di atas, maka penulis memandang perlu untuk melakukan kajian terhadap kebutuhan pengadaan sarana angkutan penyeberangan khususnya Provinsi Sulawesi Tenggara, pelayaran Kapal Malam rute Kendari-Raha yang tertuang dalam penelitian "Studi Analisis Persepsi Pelayanan Kapal Malam Rute Kendari - Raha Provinsi Sulawesi Tenggara".

2. Tinjauan Pustaka

Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris, menurut Kotler,(2013) dalam Sumardi, (2020) berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu." Bagi Zeithaml, *et al.* (2002), dalam Sumardi, (2020) pelayanan merupakan semua isyarat dan pertemuan yang terjadi sebelum, selama, dan setelah transaksi. Sedangkan Kotler dan Armstrong dalam Sumardi, (2020) menjelaskan bahwa "*service is any activity or benefit that one party can offer to another which is essentially intangible and does not result in ownership of anything.*" Artinya, pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat tidak berwujud dan bukan merupakan hasil dari pemilikan atas sesuatu.

Menurut Lovelock (1991) dalam Soamole.B, (2013) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, 1995 dalam Soamole.B, (2013).

Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (1997) dalam Soamole. B, (2013) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan, kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material sertasumber daya manusia.

Menurut Lovelock (1991) dalam Soamole. B, (2013) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, 1995 dalam Soamole. B, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi keinginan konsumen terhadap jasa

layanan yang diberikan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia dalam bentuk kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan memungkinkan untuk memanfaatkan jasa yang berulang-ulang.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Beberapa penelitian yang menilai kualitas jasa pelabuhan menggunakan beberapa dimensi dan variabel yang beraneka ragam. Ines Kolanovic et.al. (2008) dalam Malisan. J, (2017) mendefinisikan variabel pelayanan pelabuhan berupa reliabilitas (*reliability*) dan kompetensi (*competency*). Reliabilitas (*reliability* terdiri dari 13 atribut yaitu penundaan dan keberangkatan kapal, waktu tunggu bongkar muat barang, rata-rata waktu kapal melakukan bongkar muat barang, waktu tunggu truk untuk melakukan bongkar muat barang di area terminal, waktu untuk melakukan transshipment, kesalahan dokumen, kelengkapan dokumen, kelengkapan informasi untuk kelengkapan dokumen, data statistik pelayanan, minimalisasi kegagalan dari pelayanan, monitoring kargo, kemampuan konsisten dalam melakukan pelayanan, dan jaminan ketepatan waktu.

Studi terdahulu dari Ruhimat dkk (2021) mendapatkan bahwa faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan sebelum era new normal di Pelabuhan Kasipute adalah kenyamanan di kapal, kebersihan kapal, dan waktu keberangkatan kapal. Sedangkan faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan selama era new normal adalah penyediaan masker oleh pihak pelabuhan, kebersihan kapal, waktu keberangkatan kapal, dan kenyamanan dikapal.

Kepuasan Pelanggan

Sutanto dan Khaerul Umam (2013) dalam Isa. M, dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan.

Metode Pengukuran Kepuasan Penumpang

Menurut Tjiptono (2007) dalam Shoalihin (2019) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.
2. Survey kepuasan penumpang Perusahaan yang responsif, mengukur kepuasan penumpang dengan mengadakan survey secara berkala.
3. Mempertahankan penumpang Terdapat berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan penumpang, antara lain :
 - a. Membentuk suatu keanggotaan (*membership*).
 - b. Memberikan potongan harga kepada anggota (*member*).
 - c. Memberikan pelayanan yang baik.
 - d. Memberikan kepuasan konsumen yang tinggi.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk (Ruta, 2014) dalam Darmadi (2016).

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa. Besarnya CSI dapat diketahui dengan langkah berikut ini :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), merupakan nilai rata-rata tingkat harapan konsumen tiap variabel atau atribut ditunjukkan pada persamaan :

$$MIS = \frac{\sum_{t=1}^n Y_i}{n} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah konsumen

Y_i = Jumlah kepentingan jumlah produk layanan Y ke-i

2. Menentukan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), Merupakan nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan tiap variabel atau atribut ditunjukkan pada Persamaan :

$$MSS = \frac{\sum_{t=1}^n X_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

n = Jumlah konsumen

X_i = Jumlah kepentingan jumlah produk layanan X ke-i

3. Membuat *Weight Faktors* (WF) . Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per produk layanan terhadap total MIS seluruh produk layanan ditunjukkan pada Persamaan :

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{t=1}^n MIS} \quad (3)$$

Keterangan:

P = Produk layanan kepentingan ke-p

4. Membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan X (*Mean Satisfaction Score* = MSS) ditunjukkan pada Persamaan :

$$Wst = WF \times MSS \quad (4)$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) ditunjukkan pada Persamaan :

$$CSI = \frac{\sum_{t=1}^p WS}{HS} \times 100 \% \quad (5)$$

Keterangan :

P = Produk layanan kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) skala maksimum yang digunakan

Untuk menentukan Nilai 2 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* pada tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

NO	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0.18 – 1.00	Sangat Puas
2	0.66 – 0.80	Puas
3	0.51 – 0.65	Cukup Puas
4	0.35 – 0.50	Kurang Puas
5	0.00 – 0.34	Tidak Puas

Sumber : Ruta (2014) dalam Darmadi (2016)

Importance and Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) dalam Darmadi (2016) digunakan untuk mengetahui 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. Ada pengukuran dua faktor yang digabungkan dalam metode ini, tingkat kepentingan dan tingkat

kinerja yang dijabarkan kedalam sebuah grafik dua dimensi yang memudahkan untuk penjelasan data dan usulan praktisnya. Grafik dua dimensi tersebut dapat dilihat dalam Gambar (1).



*Gambar 1 Pembagian Kuadran Dalam IPA
Sumber: (Supranto,2001) dalam (Darmadi,2016)*

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

Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (Y) dijelaskan pada persamaan berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \tag{6}$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kerja

Yi = Skor Penilaian tingkat kepentingan

Untuk mencari nilai rata-rata Y adalah:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \tag{7}$$

Keterangan :

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

Yi = Skor Penilaian tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Untuk mencari nilai rata-rata X adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \tag{8}$$

Keterangan :

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

Xi = Skor Penilaian tingkat kinerja

n = jumlah responden

3. Metode Penelitian

Variabel Penelitian

Tabel 2. Variabel Penelitian

NO	Variabel	Indikator
1.	Penampilan fisik (<i>Tangible</i>) yaitu penampilan fasilitas, fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi.	1) Tempat tidur penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai 2) Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, Listrik dan lainnya) Tersedia dengan lengkap 3) Kondisi fasilitas pendukung masih baik dan layak digunakan 4) Kebersihan, Kenyamanan penumpang dalam kapal
2.	Kehandalan (<i>Realiability</i>) yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.	1) Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat 2) Kenyamanan dan ketertiban pada saat naik turunya penumpang.
3.	Tanggapan (<i>Responsiveness</i>) yaitu kemauan untuk mambantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat.	1) Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan 2) Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal 3) Keramahan petugas pelabuhan
4.	Empati (<i>Emphaty</i>) yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan.	1) Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat 2) Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan pengguna dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih) 3) Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>) Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan	1) Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah 2) Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis Karakteristik Penumpang.

Tabel 3. Jenis Kelamin Penumpang (Responden)

Jenis kelamin Penumpang		
Laki-Laki	Perempuan	Total
12	8	20
12	8	20
14	6	20
11	9	20
15	5	20
64%	36%	100 %

Berdasarkan tabel 3 di peroleh Karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin dimana dilakukan 5 kali Survei yaitu total Presentasi berjenis kelamin Laki-laki (64%) dan total Presentasi berjenis kelamin Perempuan (36%) dari keseluruhan nilai total Presentasi 100 responden.

Tabel 4. Tujuan perjalanan Penumpang (Responden).

Tujuan perjalanan		
Muna	Muna Barat	Total
16	4	20
19	1	20
17	3	20
14	6	20
15	5	20
81	19	100
81%	19%	100%

Berdasarkan tabel 4. Tujuan perjalanan penumpang dari 100 responden tersebut dimana total tujuan terbanyak adalah Muna dengan Presentasi 81% dan tujuan perjalanan penumpang dari Muna Barat dengan Presentasi 19%.

Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan

Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa kapal malam dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan laut dapat di tentukan dengan indicator nilai (CSI) yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor – faktor yang akan ditentukan pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kinerja (pelayanan) responden jasa pelayanan kapal malam Kendari- Raha Provinsi Sulawesi Tenggara.

NO	Pertanyaan	KINERJA (Pelayanan)				
		Sangat Buruk	Buruk	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4	5
A. Jenis Pelayanan						
1	Bagaimana pelayanan pada saat pembelian tiket		43	57		
2	Bagaimana pelayanan buru Kapal/Portir		30	70		
3	Bagaimana pelayanan pada saat naik kedalam kapal		43	54	3	
4	Bagaimana pelayanan ABK terhadap penumpang		39	60	1	
5	Bagaimana pelayanan pada saat Turun dari kapal	1	45	54		
B. Fasilitas yang Disediakan						
1	Bagaimana penyediaan fasilitas keselamatan dalam kapal		10	87	2	1
2	Bagaimana Kebersihan dalam kapal	4	11	68	16	1
3	Bagaimana penyediaan tempat tidur dalam kapal		16	73	10	1
4	Bagaimana penyediaan air bersih dalam kapal	1	36	36	26	1

5	Bagaimana penyediaan kantin dalam kapal		19	48	32	1
6	Bagaimana pelnyediaan toilet dalam kapal	6	23	53	17	1
C. Kenyamanan Penumpang						
1	Bagaimana kenyamanan tempat tidur di dalam kapal		14	62	24	
2	Bagaimana kenyamanan terhadap penyediaan fasilitas dalam kapal			80	20	
3	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan ABK		10	60	30	
4	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan pembelian tiket		52	38	10	
5	Aroma diatas kapal saat berlayar		38	45	17	
D. Keamanan						
1	Keamanan barang di dalam kapal		9	79	11	
2	Kesiapan ABK dalam menjaga barang penumpang yang tertinggal		6	84	10	
3	Keamanan pribadi			59	41	
4	Adanya peringatan keamanan diatas kapal	4	46	31	19	
E. Keselamatan						
1	Tersedianya skoci					100
2	Skoci berfungsi dengan baik					100
3	Tersedianya life jaket					100
4	Jumlah life jaket yang mencukupi					100
5	Tersedianya APAR					100
6	Berfungsinya APAR					100
7	Kapten dan ABK berpengalaman					100
8	Tersedianya kotak P3K					100

Analisis tingkat kepuasan pada tabel 5 di atas dilakukan dengan menghitung nilai bobot dan nilai kepentingan atau harapan. Berikut adalah pembobotan dan persentase tingkat kepuasan penumpang untuk tingkat pelayan dan nilai rata-rata tingkat kepentingan.

Tabel 6. Bobot Tingkat Kepuasan Responden dan Rata-rata kepuasan responden Jasa Pelayanan Kapal Malam Kendari- Raha Provinsi Sulawesi Tenggara.

No	Pertanyaan	Bobot	Rata-Rata
A. Jenis Pelayanan			
1	Bagaimana pelayanan pada saat pembelian tiket	257	2.57
2	Bagaimana pelayanan buru Kapal/Portir	270	2.7
3	Bagaimana pelayanan pada saat naik kedalam kapal	260	2.6
4	Bagaimana pelayanan ABK terhadap penumpang	262	2.62
5	Bagaimana pelayanan pada saat Turun dari kapal	253	2.53
B. Fasilitas yang Disediakan			
1	Bagaimana penyediaan fasilitas keselamatan dalam kapal	294	2.94
2	Bagaimana Kebersihan dalam kapal	299	2.99
3	Bagaimana penyediaan tempat tidur dalam kapal	296	2.96
4	Bagaimana penyediaan air bersih dalam kapal	290	2.9
5	Bagaimana penyediaan kantin dalam kapal	315	3.15
6	Bagaimana pelnyediaan toilet dalam kapal	284	2.84

C. Kenyamanan Penumpang			
1	Bagaimana kenyamanan tempat tidur di dalam kapal	310	3.1
2	Bagaimana kenyamanan terhadap penyediaan fasilitas dalam kapal	320	3.2
3	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan ABK	320	3.2
4	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan pembelian tiket	258	2.58
5	Aroma diatas kapal saat berlayar	279	2.79
D. Keamanan			
1	Keamanan barang di dalam kapal	300	3
2	Kesiapan ABK dalam menjaga barang penumpang yang tertinggal	304	3.04
3	Keamanan pribadi	341	3.41
4	Adanya peringatan keamanan diatas kapal	265	2.65
E. Keselamatan			
1	Tersedianya skoci	500	5
2	Skoci berfungsi dengan baik	500	5
3	Tersedianya life jaket	500	5
4	Jumlah life jaket yang mencukupi	500	5
5	Tersedianya APAR	500	5
6	Berfungsinya APAR	500	5
7	Kapten dan ABK berpengalaman	500	5
8	Tersedianya kotak P3K	500	5
RATA – RATA			3.49

Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kepentingan Pelayanan (CSI)

Dari data hasil penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa kapal malam dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan laut dapat di tentukan dengan indikator nilai (CSI) yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor – faktor yang akan ditentukan pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Data Kusioner Tingkat Kepentingan jasa pelayanan kapal malam Kendari-Raha Provinsi Sulawesi Tenggara

NO	Pertanyaan	HARAPAN (Perubahan)				
		sangat tidak di inginkan	tidak di inginkan	Cukup di inginkan	Di inginkan	Sangat di inginkan
		1	2	3	4	5
A. Jenis Pelayanan						
1	Bagaimana pelayanan pada saat pembelian tiket			20	40	40
2	Bagaimana pelayanan buru Kapal/Portir			27	53	30
3	Bagaimana pelayanan pada saat naik kedalam kapal		2	28	28	52
4	Bagaimana pelayanan ABK terhadap penumpang			21	41	38
5	Bagaimana pelayanan pada saat Turun dari kapal		1	29	30	40
B. Fasilitas yang Disediakan						

1	Bagaimana penyediaan fasilitas keselamatan dalam kapal		4	51	38	7
2	Bagaimana Kebersihan dalam kapal		1	35	47	17
3	Bagaimana penyediaan tempat tidur dalam kapal		1	40	51	8
4	Bagaimana penyediaan air bersih dalam kapal		8	20	42	30
5	Bagaimana penyediaan kantin dalam kapal		7	31	49	13
6	Bagaimana pelnyediaan toilet dalam kapal	1		21	56	19
C. Kenyamanan Penumpang						
1	Bagaimana kenyamanan tempat tidur di dalam kapal		6	34	47	
2	Bagaimana kenyamanan terhadap penyediaan fasilitas dalam kapal		10	20	70	
3	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan ABK			36	54	10
4	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan pembelian tiket		4	23	30	43
5	Aroma diatas kapal saat berlayar		1	26	53	20
D. Keamanan						
1	Keamanan barang di dalam kapal		2	29	53	16
2	Kesiapan ABK dalam menjaga barang penumpang yang tertinggal		2	36	47	15
3	Keamanan pribadi		10	40	38	12
4	Adanya peringatan keamanan diatas kapal		4	22	40	34
E. Keselamatan						
1	Tersedianya skoci	100				
2	Skoci berfungsi dengan baik	100				
3	Tersedianya life jaket	100				
4	Jumlah life jaket yang mencukupi	100				
5	Tersedianya APAR	100				
6	Berfungsinya APAR	100				
7	Kapten dan ABK berpengalaman	100				
8	Tersedianya kotak P3K	100				

Analisis tingkat kepuasan pada tabel 7 dilakukan dengan menghitung nilai bobot dan nilai kepentingan atau harapan. Berikut adalah pembobotan dan persentase tingkat kepuasan penumpang untuk tingkat pelayan dan di gunakan sebagai dasar untuk mengitung rata-rata tingkat kepentingan.

Tabel 8. Bobot kepentingan Responden dan Rata-Rata tingkat kepuasan responden jasa pelayanan kapal malam Kendari- Raha Provinsi Sulawesi Tenggara

NO	Pertanyaan	Bobot	Rata-Rata
A. Jenis Pelayanan			
1	Bagaimana pelayanan pada saat pembelian tiket	420	4.2
2	Bagaimana pelayanan buru Kapal/Portir	393	3.93
3	Bagaimana pelayanan pada saat naik kedalam kapal	460	4.6
4	Bagaimana pelayanan ABK terhadap penumpang	417	4.17
5	Bagaimana pelayanan pada saat Turun dari kapal	409	4.09
B. Fasilitas yang Disediakan			
1	Bagaimana penyediaan fasilitas keselamatan dalam kapal	348	3.48
2	Bagaimana Kebersihan dalam kapal	380	3.8
3	Bagaimana penyediaan tempat tidur dalam kapal	366	3.66
4	Bagaimana penyediaan air bersih dalam kapal	394	3.94
5	Bagaimana penyediaan kantin dalam kapal	368	3.68
6	Bagaimana pelnyediaan toilet dalam kapal	389	3.89
C. Kenyamanan Penumpang			
1	Bagaimana kenyamanan tempat tidur di dalam kapal	367	3.67
2	Bagaimana kenyamanan terhadap penyediaan fasilitas dalam kapal	360	3.6
3	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan ABK	374	3.74
4	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan pembelian tiket	412	4.12
5	Aroma diatas kapal saat berlayar	392	3.92
D. Keamanan			
1	Keamanan barang di dalam kapal	383	3.83
2	Kesiapan ABK dalam menjaga barang penumpang yang tertinggal	375	3.75
3	Keamanan pribadi	352	3.52
4	Adanya peringatan keamanan diatas kapal	404	4.04
E. Keselamatan			
1	Tersediaan skoci	100	1
2	Skoci berfungsi dengan baik	100	1
3	Tersediaan life jaket	100	1
4	Jumlah life jaket yang mencukupi	100	1
5	Tersediaan APAR	100	1
6	Berfungsinya APAR	100	1
7	Kapten dan ABK berpengalaman	100	1
8	Tersediaan kotak P3K	100	1
RATA – RATA			3,06

Tabel 9. Matriks CSI pelayanan kapal malam Kendari- Raha Provinsi Sulawesi Tenggara

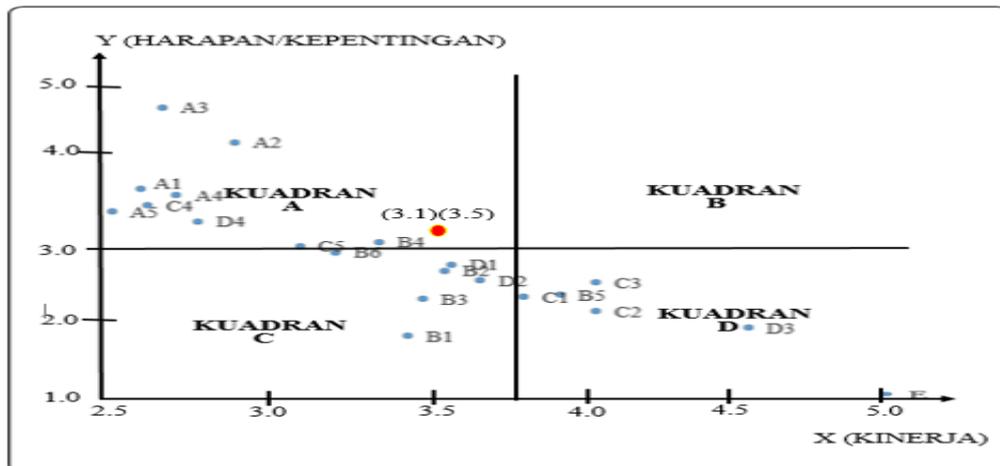
KODE	PERTANYAAN	KINERJA	KEPENTINGAN	CSI
		X	Y	
A. Jenis Pelayanan				
A1	Bagaimana pelayanan pada saat pembelian tiket	2.57	4.2	0.61
A2	Bagaimana pelayanan buru Kapal/Portir	2.7	3.93	0.69
A3	Bagaimana pelayanan pada saat naik kedalam kapal	2.6	4.6	0.57
A4	Bagaimana pelayanan ABK terhadap penumpang	2.62	4.17	0.63

A5	Bagaimana pelayanan pada saat Turun dari kapal	2.53	4.09	0.62
B. Fasilitas yang Disediakan				
B1	Bagaimana penyediaan fasilitas keselamatan dalam kapal	2.94	3.48	0.84
B2	Bagaimana Kebersihan dalam kapal	2.99	3.8	0.79
B3	Bagaimana penyediaan tempat tidur dalam kapal	2.96	3.66	0.81
B4	Bagaimana penyediaan air bersih dalam kapal	2.9	3.94	0.74
B5	Bagaimana penyediaan kantin dalam kapal	3.15	3.68	0.86
B6	Bagaimana pelnyediaan toilet dalam kapal	2.84	3.89	0.73
C. Kenyamanan Penumpang				
C1	Bagaimana kenyamanan tempat tidur di dalam kapal	3.1	3.67	0.84
C2	Bagaimana kenyamanan terhadap penyediaan fasilitas dalam kapal	3.2	3.6	0.89
C3	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan ABK	3.2	3.74	0.86
C4	Bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan pembelian tiket	2.58	4.12	0.63
C5	Aroma diatas kapal saat berlayar	2.79	3.92	0.71
D. Keamanan				
D1	Keamanan barang di dalam kapal	3	3.83	0.78
D2	Kesiapan ABK dalam menjaga barang penumpang yang tertinggal	3.04	3.75	0.81
D3	Keamanan pribadi	3.41	3.52	0.97
D4	Adanya peringatan keamanan diatas kapal	2.65	4.04	0.66
E. Keselamatan				
E1	Tersedianya skoci	5	1	5.00
E2	Skoci berfungsi dengan baik	5	1	5.00
E3	Tersedianya life jaket	5	1	5.00
E4	Jumlah life jaket yang mencukupi	5	1	5.00
E5	Tersedianya APAR	5	1	5.00
E6	Berfungsinya APAR	5	1	5.00
E7	Kapten dan ABK berpengalaman	5	1	5.00
E8	Tersedianya kotak P3K	5	1	5.00
Nilai Rata-Rata CSI				1.96
Nilai Rata-Rata IPA		3.5	3.1	

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang timbul antara harapan dan layanan yang diterima, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di sarankan dengan harapan (Sudirman 2018). Berdasarkan tabel 11 terlihat bahwa pengguna jasa merasakan puas dan sangat puas atas semua indikator. Indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu Keselamatan, dengan nilai masing masing pertanyaan adalah (1) dengan nilai kriteria sangat puas, dan nilai terendah terdapat pada pelayanan pada saat pembelian tiket dan bagaimana pelayanan pada saat naik kedalam kapal dengan nilai masing-masing (0,80) dengan nilai kriteria puas. Hal ini terlihat bahwa nilai CSI semua atribut jasa tersebut terletak antara 0,6-0,8 kriteria puas dan 0,8-1 kriteria sangat puas. Secara keseluruhan nilai CSI untuk penilaian kinerja adalah sebesar 0,93 dengan kriteria dari nilai masing-masing indikator pengguna jasa merasa sangat puas atas kinerja Pelayanan Kapal Malam Kendari-Raha Provinsi Sulawesi Tenggara.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa (IPA)

Analisis tingkat kinerja kepuasan pengguna jasa kapal dalam pelayanan kapal malam, Penelitian ini menggunakan metode *importance performace analisis* (IPA). Mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan laut dapat di tentukan dengan cara merata-ratakan variabel importance dan variabel performace, sehingga dapat menghasilkan angka yang menentukan nilai dari importance dan performace. Dengan memasukan data diaplikasi EXCEL sehingga nilai atau angka dapat dijabarkan dengan diagram kartesius. Ada dua variabel yang menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi symbol X) dan tingkat kepentingan jasa (diberi symbol Y).



Gambar 2 diagram kartesius tingkat kinerja pelayanan kapal malam

Apabila unsur pelayanan berada pada :

1. Kuadran A di artikan bahwa menunjukan elemen pelayan yang sangat baik, dan diberikan dengan cara sangat baik pula oleh penyedia jasa
2. Kuadran B diartikan bahwa menunjukan elemen pelayan yang Baik, dan diberikan dengan cara yang sedang saja oleh pengguna jasa.
3. Kuadran C diartikan bahwa menunjukan elemen pelayan yang Cukup baik, yang kemudian perlu peningkatan guna lebih baik lagi.
4. Kuadran D diartikan bahwa menunjukan elemen pelayanan yang buruk sehingga perlunya perhatian khusus guna memperbaiki setiap masalah yang terdapa pada kuadran tersebut

Berdasarkan dari perhitungan dan penjelasan kuadran pada diagram kartesius Importance-Performance Analisis (IPA) di peroleh hasil persepsi pelayanan kapal malam rute Kendari-Raha sangat memuaskan dengan harapan agar kiranya dapat di pertahankan. Variabel Deskripsi pelayanan memiliki nilai tertinggi berdasarkan respon dari responden/penumpang, dimana terlihat posisinya di kuadran B pada diagram kartesius, yang berarti menunjukan elemen pelayanan yang Baik dan di berikan dengan cara yang sangat baik pula oleh penyedia jasa sehingga perlu untuk mempertahankan tingkat pelayanan tersebut.

5. Kesimpulan

Karakteristik penumpang kapal malam didominasi oleh Laki-laki, rata – rata usia penumpang 20 – 25 Tahun dengan nilai presentase 64%, tujuan terbanyak perjalanan adalah pulau Muna dan didominasi dari pengguna jasa memiliki pekerjaan Mahasiswa. Hasil analisis terlihat pada nilai 0,66-0,8 hal ini berarti keseluruhan nilai CSI untuk penilaian kinerja adalah sebesar 1,96 dengan kriteria nilai masing-masing indikator pengguna jasa merasa sangat puas atas kinerja pelayanan kapal malam rute Kendari – Raha Provinsi Sulawesi Tenggara. Persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan kapal malam rute Kendari – Raha secara keseluruhan dengan nilai rata – rata yaitu 3.5 untuk kinerja dan

3.1 untuk kepuasan. Hal ini terlihat dalam diagram kuadran A pada diagram kartesius, yang berarti menunjukkan elemen pelayanan yang sangat baik dan diberikan sangat baik pula.

Referensi

- Asrul. dkk. 2016. Model Pemilihan Transportasi Laut Pada Wilayah Geografis Kepulauan; Studi Kasus Rute Kota Kendari–Kabupaten Konawe Kepulauan Provinsi Sulawesi Tenggara, Vol. 27, No. 2, pp. 151-172, Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota. Universitas Lakidende.
- Darmadi, 2016. *Study of Costumer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau – Penajam Trajectory, Balikpapan*. Volume 14, Nomor 1, Media Teknik Sipil, ISSN 1693-3095. Universitas Brawijaya.
- Irsyad. 2018. Analisis Pengaruh Jumlah Penumpang Terhadap Jumlah Bagasi Tahun 2015 dan 2016 dengan Menggunakan Regresi Data Panel Melalui Pendekatan Common Effect Model, Fixed Effect Model, dan Random Effect Model. Universitas Islam Indonesia.
- Isa, M., Lubis, H.A., Caniago, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. Vol.2 No 2. E-ISSN : 2599-3410. P-ISNN : 4321-1234.
- Malisan, J, 2017. *Service Level Analysis of Terminal Passenger on Balikpapan Port*. Jurnal Penelitian Transportasi Laut 19 (2017) 76-87. Puslitbang Transportasi Laut. Balikpapan.
- Menurut Undang - Undang No. 17 Tahun 2008, Tentang Pelayanan dalam Pasal 3, Disebutkan Bahwa Pengangkutan Laut Termaksud Dalam Pelayaran.
- Ruhimat, I., Lakawa, I., Sufrianto. 2021. Kajian Transportasi Laut pada Era New Normal Di Kabupaten Bombana. *Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)*, Vol. 2(2), pp: 65-73.
- Syamsul. A. dkk, 2018. Penerapan Model Analisis Kategori Dalam Bangkitan Pergerakan Penumpang Di Pulau Kodingareng Lompo. Volume 4, Universitas Hasanudin.
- Sumardi, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015). Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, Vol. 18 No. 1. jurnal Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ). Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
- Soamole. B, 2013. Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara. Volume 12, No. 3, Jurnal Teknik Sipil. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Shoalihin, M. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Laut Jurusan Lembar – Surabaya.