



## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN FERY JUANGA

Fitro Darwis<sup>1\*</sup>, Elfira Resti Mulya<sup>2</sup>, Bambang Hariyanto<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Program Studi Teknik Sipil Universitas Pasifik Morotai, [fitrodarwis@gmail.com](mailto:fitrodarwis@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Sipil Universitas Pasifik Morotai, [resti.mulya@gmail.com](mailto:resti.mulya@gmail.com)

<sup>3</sup>Alumni Program Studi Teknik Sipil Universitas Pasifik Morotai

### ABSTRAK

Pelabuhan Fery di Kabupaten Pulau Morotai satu-satunya berada di Desa Juanga Kecamatan Morotai Selatan. Pelabuhan Fery Desa Juanga merupakan akses satu-satunya transportasi orang/barang ke Kabupaten Halmahera Utara. Pelayanan Kapal Fery Desa Juanga hanya melayani Rute Morotai –Tobelo. Dalam aspek kepuasan pengguna sarana prasarana transportasi laut Pelabuhan Fery masih dinilai cukup karena masih dilakukan pembenahan-pembenahan dari infrastruktur terminal meskipun cenderung terlambat. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang kapal terhadap pelayanan pelabuhan fery desa juanga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey. Dimana data yang didapat berupa data hasil observasi lapangan dan juga wawancara. Responden merupakan populasi penumpang kapal di pelabuhan fery desa juanga. Jumlah penumpang kapal fery dalam satu bulan diakumulasi cukup banyak sehingga untuk keefektifan pengambilan data penentuan jumlah responden menggunakan teknik sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan data uji validitas, sebanyak 23 pernyataan dinyatakan valid dari 102 orang responden. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil nilai cronbach's alpha > 0,6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dengan variabel tersebut nilai alpha 0,741. Sehingga semua variabel dinyatakan reliable atau tingkat reliable sangat tinggi. Tingkat pelayanan pelabuhan ferry Desa Juanga ditinjau berdasarkan persepsi penumpang dengan beberapa kategori penilaian yang dijadikan variabel diantaranya keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Dari 5 variabel pelayanan, secara menyeluruh kepuasan penumpang lebih besar pada variabel kepedulian (emphaty) dimana kecenderungan variabel berada pada kategori sangat tinggi sebanyak 78,43%.

Kata kunci : *kepuasan penumpang, kualitas pelayanan, pelabuhan fery*

@2021 Penerbit : Fakultas Teknik Universitas Pasifik Morotai

## 1 PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu kegiatan memindahkan orang/barang dari satu tempat ke tempat tujuannya. Transportasi merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting karena sebagai penunjang untuk setiap orang melakukan pergerakan. Transportasi sebagai penunjang terlaksananya pergerakan di Kabupaten Pulau Morotai lebih banyak terdapat pada Moda Transportasi laut. Prasarana transportasi laut yaitu terdiri atas

fasilitas pelabuhan, ruang tunggu, dan lain-lain yang berfungsi sebagai infrastruktur. Sedangkan sarana nya berupa Kapal, speedboat maupun fery. Pelabuhan Fery di Kabupaten Pulau Morotai satu-satunya berada di Desa Juanga Kecamatan Morotai Selatan. Pelabuhan Fery Desa Juanga merupakan akses satu-satunya transportasi orang/barang ke Kabupaten Halmahera Utara. Pelayanan Kapal Fery desa Juanga hanya melayani Rute Morotai – Tobelo.

Dalam aspek kepuasan pengguna sarana prasarana transportasi laut Pelabuhan Fery masih dinilai cukup karena masih dilakukan pembenahan-pembenahan dari infrastruktur terminal meskipun cenderung terlambat. Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap pelayanan Pelabuhan Fery Desa Juanga Kecamatan Morotai Selatan Kabupaten Pulau Morotai. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang kapal terhadap pelayanan pelabuhan fery desa juanga

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

Layanan adalah sebuah proses yang terdiri dari interaksi beberapa aktivitas baik didepan ataupun dibelakang konsumen dengan organisasi yang memberikan layanan kepada konsumen dengan tujuan untuk memberikan nilai tambah kepada konsumen [1]

Kualitas layanan diartikan sebagai tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen[2]. Kualitas layanan yang dapat diterima dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dan persepsi yang dirasakan [3]

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. dalam mengemukakan sebuah teori dimensi sequal sebagai pengukuran kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan kuisisioner. Sequal memiliki lima dimensi antara lain[4] :

1. Reliability (kehandalan)
2. Responsiveness (daya tanggap)
3. Assurance (jaminan)
4. Emphaty (empati)
5. Tangibles (produk-produk fisik)

Jasa adalah berbagai tindakan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan hak milik terhadap sesuatu[5]. Mengacu pada pengertian jasa ini maka pelayanan di pelabuhan bisa dikategorikan kedalam kegiatan jasa karena kegiatan atau aktivitas di pelabuhan tidak menghasilkan produk yang berwujud fisik akan tetapi memberikan jasa pelayanan dengan berbagai fasilitasnya. Kualitas jasa dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Dalam menentukan atribut-atribut dalam dimensi pelayanan jasa pelabuhan perlu memahami karakter kegiatan pelayanan jasa pelabuhan. Fungsi utama pelayanan pelabuhan adalah memperlancar perpindahan intra dan antar

moda transportasi sebagai pusat kegiatan pelayanan transportasi laut dan sebagai pusat distribusi dan konsolidasi barang.

Persepsi konsumen diartikan sebagai proses konsumen dalam memilih, mengatur, dan menginterpretasikan stimuli menjadi berarti dan merupakan gambaran yang berhubungan dengan dunia sekelilingnya. Persepsi konsumen mencerminkan kinerja perusahaan penyedia jasa. Kualitas jasa yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang disarankan dibandingkan dengan harapannya.[6]. Standar pelayanan penumpang pelabuhan penyebrangan meliputi keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan [7](Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015)

### 3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berupa angka ataupun data kualitatif yang kemudian diangkakan. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel-variabel dengan menggunakan angka-angka yang diolah menjadi analisis statistik. Metode penelitiannya menggunakan metode survey dimana cara pengambilan data dari data jumlah sampel yang berasal dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dan penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal ferry di Pelabuhan Ferry Desa Juanga Kecamatan Morotai Selatan Kabupaten Pulau Morotai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey. Dimana data yang didapat berupa data hasil observasi lapangan dan juga wawancara. Responden merupakan populasi penumpang kapal di pelabuhan ferry desa juanga. Jumlah penumpang kapal ferry dalam satu bulan diakumulasi cukup banyak sehingga untuk keefektifan pengambilan data penentuan jumlah responden menggunakan teknik sampling. Pengambilan sampel menggunakan persamaan dari Yamane dalam berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2} + 1 \quad (1)$$

n	=	Besarnya sampel
N	=	Besarnya populasi
d	=	Presisi yang ditetapkan
1	=	Bilangan konstanta

Nilai presisi dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan (level of significant) sebesar 90%. Untuk alternative jawaban responden pada kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert ini membagi pilihan jawaban menjadi lima criteria dengan skor sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Profil Pelabuhan Ferry Desa Juanga

Berdasarkan data hasil wawancara dengan pihak penanggungjawab aktivitas pelabuhan, profil secara lengkap dapat diuraikan sebagai berikut :

Nama Pelabuhan : Pelabuhan Penyebrangan Laut Kapal Ferry, Morotai

Penanggungjawab : Dinas Perhubungan Kabupaten Pulau Morotai

Luas Area Pelabuhan : 90 x 75 m<sup>2</sup>

Data Jumlah penumpang :

- Tahunan : 90.000 pen./thn

- Bulanan : 7.500 pen./thn

- Harian : 250 pen./thn

Data Kapal Ferry

- Jumlah Operasional kapal/hari : 1

- Kapasitas Muatan : 21 ton

Jumlah Fasilitas dan Kapasitasnya

- Ruang Tunggu/Terminal : - Panjang = 15 m & Lebar = 26 m

- Area parkir : - Mobil (P = 28m ; L = 8m)

- Motor (P=24m ; L=8m)

- Kantin : P = 36 m & L = 8 m.

- Toilet : 3 bh

- Panjang Dermaga : 200,8 m

Tarif standar yang berlaku saat ini

- Penumpang : Dewasa = Rp. 35.000 ; Anak = Rp. 19.000

- Mobil : Rp. 385.000 kategori bus kecil  
Rp. 1.600.000 kategori bus/tronton  
Rp. 573.000 kategori truck

- Motor : Rp. 45.000

- Tarif Masuk Area Pelabuhan : Rp 2000 (motor), dan Rp. 5000 (mobil)

Data jumlah pegawai Pelabuhan : 10 org.

## 4.2 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah 102 orang yang semuanya merupakan penumpang kapal. Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan tingkatan umur, jenis kelamin, tingkatan pendidikan terakhir yang berbeda-beda. Adapun karakteristik responden terangkum dalam Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	82	80
	Perempuan	20	20
	<b>Jumlah Responden</b>	<b>102</b>	<b>100</b>
2	<b>Umur</b>		
	26 - 30 tahun	49	6,67
	31 - 35 tahun	30	20
	36 – 40 tahun	11	13,33
	> 40 tahun	12	60
<b>Jumlah Responden</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	
3	<b>Pendidikan terakhir</b>		
	SMA	68	20
	Sarjana (S1)	32	60
	Strata-2 (S2)	2	20
	<b>Jumlah Responden</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

## 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat kevalidan data angket maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji ini menggunakan program bantu SPSS versi 23. Dari ksesluruhan angket yang dibagikan kepada 102 orang responden, telah dinilai dan dikembalikan sebanyak 100%. Jumlah variabel sebanyak 5 variabel (keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik) yang diuraikan menjadi 29 variabel pernyataan.

Hasil pengujian pendahuluan dengan uji validitas menghasilkan dari 29 variabel pernyataan yang dikategorikan valid sebanyak 23 variabel sedangkan 6 variabel lainnya termasuk dalam kategori tidak valid. Validitas data dihitung berdasarkan nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Nilai  $R_{tabel}$  untuk jumlah Responden (N) 102 adalah 0,194.

Berdasarkan hasil analisis terdapat 6 variabel pernyataan yang tergolong tidak valid sehingga dalam analisis selanjutnya 6 variabel tersebut dieliminasi sehingga total variabel menjadi 23 variabel pernyataan.

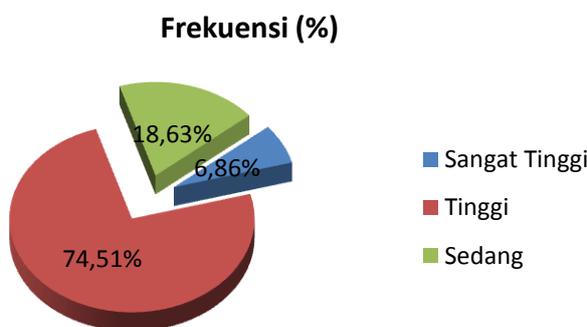
Uji Reliabilitas selanjutnya dilakukan terhadap 23 variabel pernyataan. Uji validasi dilakukan dengan melihat hasil nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa dengan variabel tersebut nilai *alpha* 0,741. Sehingga semua variabel dinyatakan *reliable* atau tingkat *reliable* sangat tinggi.

## 4.4 Tingkat Pelayanan Pelabuhan Ferry

Tingkat pelayanan pelabuhan ferry berdasarkan persepsi penumpang dengan beberapa kategori penilaian yang dijadikan variabel diantaranya keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Evaluasi tingkat pelayanan penumpang terhadap kepuasan penumpang dilakukan untuk setiap variabel ini.

#### 1. Keandalan (X1)

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Keandalan (X1) diperoleh nilai maksimal ideal 30, minimal ideal 6, mean ideal 18, dan standar deviasi ideal 4.

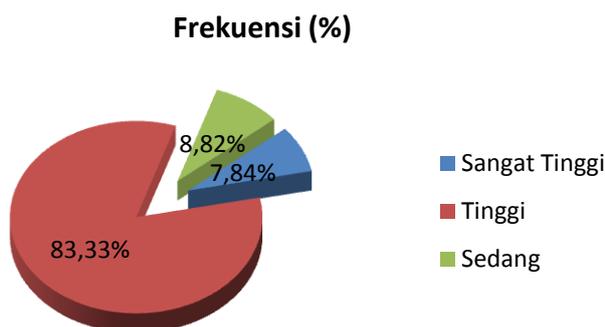


Gambar 4.1 Diagram Kategorisasi Data Variabel Keandalan

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas, kecenderungan pada variabel keandalan dimana dibagi menjadi 3 kategori diantaranya kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 6,86%, tinggi sebanyak 74,51%, dan sedang 18,63%. Dapa disimpulkan kecenderungan variabel keandalan terdapat pada kategori tinggi sebanyak 74,51%.

#### 2. Daya Tanggap (X2)

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Daya Tanggap (X2) diperoleh nilai maksimal ideal 20, minimal ideal 4, mean ideal 12, dan standar deviasi ideal 2,67.

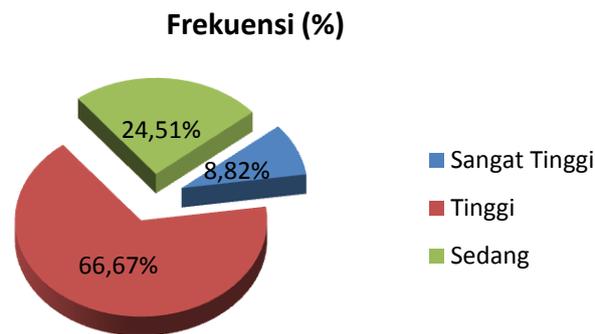


Gambar 4.2 Diagram Kategorisasi Data Variabel Daya Tanggap

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas, kecenderungan pada variabel Daya Tanggap dimana dibagi menjadi 3 kategori diantaranya kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 7,84%, tinggi sebanyak 83,33%, dan sedang 8,82%. Dapa disimpulkan kecenderungan variabel daya tanggap terdapat pada kategori tinggi sebanyak 83,33%.

#### 3. Jaminan (X3)

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Jaminan (X3) diperoleh nilai maksimal ideal 15, minimal ideal 3, mean ideal 9, dan standar deviasi ideal 2.

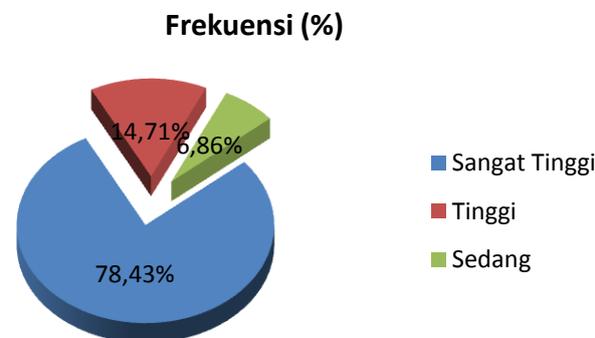


Gambar 4.3 Diagram Kategorisasi Data Variabel Jaminan

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas, kecenderungan pada variabel Jaminan dimana dibagi menjadi 3 kategori diantaranya kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 8,82%, tinggi sebanyak 66,67%, dan sedang 24,51%. Dapat disimpulkan kecenderungan variabel jaminan terdapat pada kategori tinggi sebanyak 66,67%.

#### 4. Kepedulian (X4)

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Kepedulian (X4) diperoleh nilai maksimal ideal 20, minimal ideal 4, mean ideal 12, dan standar deviasi ideal 2,67.

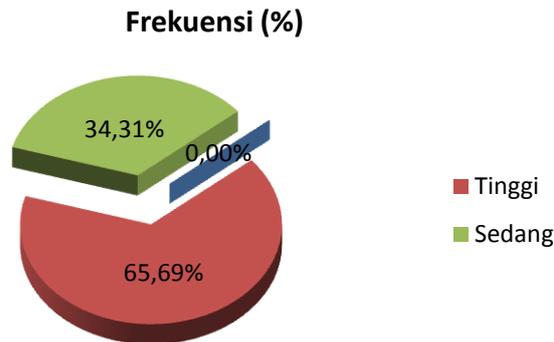


Gambar 4.4 Diagram Kategorisasi Data Variabel Kepedulian

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas, kecenderungan pada variabel Kepedulian dimana dibagi menjadi 3 kategori diantaranya kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 78,43%, tinggi sebanyak 14,71%, dan sedang 6,86%. Dapat disimpulkan kecenderungan variabel kepedulian terdapat pada kategori sangat tinggi sebanyak 78,43%.

#### 5. Bukti Fisik (X5)

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Bukti Fisik (X5) diperoleh nilai maksimal ideal 30, minimal ideal 6, mean ideal 18, dan standar deviasi ideal 4.



Gambar 4.4 Diagram Kategorisasi Data Variabel Bukti Fisik

Berdasarkan Gambar 4.5 diatas, kecenderungan pada variabel Bukti Fisik dimana dibagi menjadi 2 kategori diantaranya kategori tinggi dengan frekuensi sebanyak 63,69% dan sedang 34,31%. Dapa disimpulkan kecenderungan variabel bukti fisik terdapat pada kategori tinggi sebanyak 63,69%.

## 5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan data uji validitas, sebanyak 23 pernyataan dinyatakan valid dari 102 orang responden. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil nilai croncbach's alpha  $> 0,6$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa dengan variabel tersebut nilai alpha 0,741. Sehingga semua variabel dinyatakan reliable atau tingkat reliable sangat tinggi.
2. Tingkat pelayanan pelabuhan ferry Desa Juanga ditinjau berdasarkan persepsi penumpang dengan beberapa kategori penilaian yang dijadikan variabel diantaranya keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti fisik (tangible).
3. Dari 5 variabel pelayanan, secara menyeluruh kepuasan penumpang lebih besar pada variabel kepedulian (emphaty) dimana kecenderungan variabel berada pada kategori sangat tinggi sebanyak 78,43%.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hernawan. Ilham, "Analisa Kepuasan Pelayanan Di Pelabuhan Tanjung Priok Terhadap Perusahaan Freight Forwarding." Universitas Indonesia. Depok, 2012.
- [2] T. Fandy, *Management Mewujudkan Layanan PrimaTitle*, 2nd ed. Yogyakarta: Andi, 2011.
- [3] Z. and B. L. L. Parasuraman A, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press, 1990.
- [4] B. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V., "SERVQUAL: A Multiple itemScale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *J. Retailing*, pp. 12–40, 1988.
- [5] P. Kotler, *Marketing Management, Milenium Editions*. 2000.
- [6] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Faukultas Ekonomi UI, 1994.
- [7] Menteri Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan*. Jakarta, Inonesia: Kementerian Perhubungan, 2015.