

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FERI PENYEBERANGAN DI MANDOMAI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

Oleh :

**PASKA RIA
NIM. DAB 117 140**



**JURUSAN/PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2022**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FERI PENYEBERANGAN DI
MANDOMAI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALISYS (IPA)**

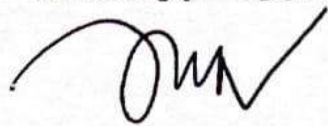
SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Strata-1 pada Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

Oleh
PASKA RIA
NIM. DAB 117 140

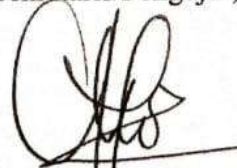
**Disetujui sesuai dengan revisi dalam Form Rekomendasi dan
Berita Acara Ujian Skripsi**

Ketua Penguji/Penguji 1,



INA ELVINA, S.T., M.T.
NIP. 19770816 200812 1 001

Sekretaris/Penguji2,



Ir. SUPIMAN, M.T.
NIP. 19640220 199302 1 001

Mengetahui:

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya
Ketua Jurusan,



Dr. RUDI WALUYO, S.T., M.T.
NIP. 19780608 200501 1 003

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FERI PENYEBERANGAN DI
MANDOMAI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALISYS (IPA)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Strata-1 pada Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

Oleh:

PASKA RIA
NIM. DAB 117 140


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji, pada:


Hari/Tanggal : Jumat, 24 Februari 2023
Waktu : 09.00–11.00 WIB
Tempat : Ruang Audiovisual

Tim Penguji:

1. **INA ELVINA, S.T., M.T.**
NIP. 19770816 200812 1 001
..... (Ketua Penguji/Penguji 1)
2. **Ir. SUPIYAN, M.T.**
NIP. 19640220 199302 1 001
..... (Sekretaris/Penguji 2)
3. **Dr. SUTAN P.S. S.T.P., S.T., M.T.**
NIP. 19770303 200501 1 004
..... (Penguji 3)
4. **DESI RIANI, S.T., M.T.**
NIP. 19791201 200501 1 001
..... (Penguji 4)

Mengetahui:

Fakultas Teknik
Universitas Palangka Raya
Dekan,

FRIEDA, S.T., M.T.
NIP. 19721223 199702 2 002

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya
Ketua,

Dr. RUDI WALUYO, S.T., M.T.
NIP. 19780608 200501 1 003

BIODATA MAHASISWA

Data Pribadi

Nama : PASKA RIA
NIM : DAB 117 140
Tempat, Tanggal lahir : Mandomai, 20 September 1999
Status : Belum Menikah
Agama : Kristen
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Telp Rumah : -
Alamat : Jl. D.A Tawa I,Gg. Lumes D. Sorong No 6
Email : paskaria20@gmail.com
No Hp : 08991125402
No Wa : 085246406127
Facebook : Paskaria
Instagram : @pascca0920
Line : -
Nama Ayah : TANDANG
Pekerjaan Ayah : Pensiun PNS
Alamat : Jl. Padat Karya, RT 004,No.54, Mandomai
No. Hp : 081257735040
Nama Ibu : MARIA PUMPUNG
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Padat Karya, RT 004,No.54, Mandomai
HP : 085828276479



Riwayat Pendidikan*)

- SD : SDN 1 SAKA MANGKAHAI (2005-2011)
- SLTP : SMPN 2 KAPUAS BARAT (2011-2014)
- SLTA : SMK GKE MANDOMAI (2014-2017)
- Mulai mengikuti perkuliahan Program Strata-1 pada Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Universitas Palangka Raya bulan Agustus 2017

Palangka Raya, 1 Maret 2023

Yang membuat pernyataan

PASKA RIA
NIM. DAB 117 140

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Maria Pumpung) dan Ayah (Tandang) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan ayah terimakasih karena sudah menjadi orang tua yang baik bagiku, selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu mendukungku untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi, semoga ibu dan ayah selalu dalam lindungan Tuhan serta diberikan umur yang panjang, sukacita setiap hari, dan iman yang teguh kepada Tuhan Yesus Kristus, amin.

Teman - Teman dan Orang terdekatku

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk kerabat, sahabat, teman, kekasih Terima kasih banyak untuk dukungan serta motivasi yang telah kalian berikan, dan juga untuk teman - teman terdekat Teknik Sipil angkatan 2017, Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dosen - Dosen Tercinta

Terima kasih juga kepada Ibu Veronika Happy Puspasari, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing akademik saya , Ibu Ina Elvina, S.T., M.T. dan Bapak Ir. Supiyan, M.T. selaku dosen pembimbing skripsi saya, Bapak Dr. Sutan P. Silitonga, S.T.P., S.T., M.T. dan Ibu Desi Riani, S.T., M.T., selaku dosen penguji skripsi saya, terima kasih banyak sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

Tanpa mereka, karya ini tidak akan pernah tercipta.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh bahwa Skripsi saya belum pernah dipakai sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Segala kutipan dan pikiran dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana disebutkan lengkap dalam daftar pustaka. Apabila kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi akibat ketidakbenaran pernyataan saya.

Palangka Raya, Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



PASKA RIA
NIM.DAB 117 140

RINGKASAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FERI PENYEBERANGAN DI MANDOMAI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)*, Paska Ria, 2023, Jurusan/Program Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.

Sebagai fasilitas umum angkutan massa, kinerja pelayanan angkutan penyeberangan di Mandomai sering mendapatkan sorotan, salah satunya adalah dengan masih adanya keluhan terhadap kinerja pelayanan angkutan yang menyatakan bahwa waktu tunggu penyeberangan lama sehingga penumpang harus antri di pelabuhan atau lama di atas kapal feri untuk menunggu kendaraan naik-turun, dan juga terkait dengan jam pengoperasian feri dan tarif yang dinilai tidak teratur khususnya pada malam hari, maka sangat perlu dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan pengelola feri dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan jasa penyeberangan tersebut, dengan harapan pengelola feri tersebut bisa memperbaiki dan meningkatkan pelayanan menurut pengguna jasa kurang baik.

Metode yang digunakan adalah *Importance Perfomance Analisys (IPA)*, mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja suatu faktor yang berkaitan dengan barang dan jasa dengan pelaksanaannya atau pelayanannya, dari perbandingan tersebut dapat ditentukan faktor mana yang sangat berpengaruh dan bagaimana tingkat pelaksanaannya atau tingkat pelayanannya.

Pada variabel keandalan (*reability*), dimensi *performance* responden menjawab 75,51% puas dan pada dimensi *importance* 85,25% menyatakan sangat penting dengan kinerja feri penyeberangan, pada variabel jaminan (*assurance*), dimensi *performance* responden menjawab 86,53% sangat puas dan pada dimensi *importance* 87,30% menyatakan sangat penting dengan kinerja feri penyeberangan. Pada variabel empati (*emphaty*), dimensi *performance* responden menjawab 84,42% sangat puas dan pada dimensi *importance* 87,50% menyatakan sangat penting dengan kinerja feri penyeberangan, pada variabel daya tanggap (*responsiveness*), dimensi *performance* responden menjawab 72,30% puas dan pada dimensi *importance* 96,53% menyatakan sangat penting dengan kinerja feri penyeberangan, pada variabel bukti fisik (*tangible*), dimensi *performance* responden menjawab 81,00% sangat puas dan pada dimensi *importance* 83,84% menyatakan sangat penting dengan kinerja feri penyeberangan.

Kata kunci: feri penyeberangan, analisis kepuasan, *Importance Performance Analisys (IPA)*

SUMMARY

ANALYSIS OF FERRY CROSSING USER SATISFACTION IN MANDOMAI USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD, Paska Ria, 2023, Civil Engineering Department/Program, Faculty of Engineering, University of Palangka Raya.

As a public mass transportation facility, the performance of ferry services is often under scrutiny, one of which is the persistence of complaints about the performance of transport services stating that the crossing service system time is long so that passengers have to queue at the port or take a long time on the ferry to wait for the vehicles to board. down, and also related to ferry operating hours and fares which are considered irregular, especially at night, it is very necessary to do research related to service user satisfaction with the services provided by ferry managers with the aim of improving the performance of these crossing services. It is hoped that the ferry management can improve and improve services and facilities that, according to service users, are not good.

Importance Performance Analysis can be used to compare the level of importance of a factor related to goods and services, with their implementation or level of service. Based on this comparison, it can be determined which factors are very influential and how the level of implementation or level of service. Based on the results of the assessment of the level of performance and the results of the assessment of the level of interest of service users, a calculation will be produced regarding the degree of correspondence between the level of interest and the level of satisfaction.

On the reliability variable, the performance dimension of the respondents answered that 75.51% were satisfied and on the importance dimension 85.25% stated that the performance of the crossing ferries was very important. On the assurance variable (assurance), the performance dimension of the respondents answered that 86.53% were very satisfied and on the importance dimension 87.30% said it was very important to the performance of the crossing ferries. On the empathy variable, the performance dimension of the respondents answered that 84.42% were very satisfied and on the importance dimension 87.50% said it was very important to the performance of crossing ferries. On the responsiveness variable, the performance dimension of the respondents answered that 72.30% were satisfied and on the importance dimension 96.53% said it was very important to the performance of the ferry crossing. On the tangible variable, the performance dimension of the respondents answered that 81.00% were very satisfied and on the importance dimension 83.84% said it was very important to the ferry crossing performance.

Keywords: *ferry crossing, satisfaction analysis, Importance Performance Analysis (IPA)*

PRAKATA

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena Kasih Karunia-Nya sehingga draft Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. draft Skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FERI PENYEBERANGAN DI MANDOMAI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)*.”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Strata-1, pada Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Kasih Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan serta doa tulus yang tiada henti hingga sampai tahap ini.
3. Bapak Ir. Waluyo Nuswantoro, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
4. Ibu Frieda, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
5. Bapak Dr. Sutan P. Silitonga, S.T.P., S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
6. Bapak Dr. Deddy N.S. Putra Tanggara, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
7. Bapak Dr. Rudi Waluyo, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan/ Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
8. Ibu Ina Elvina, S.T., M.T. Dosen Pembimbing Utama Proposal Skripsi.

9. Bapak Ir. Supiyan, M.T. selaku Dosen Pembimbing Pendamping Proposal Skripsi.
10. Bapak Dr.Sutan P. Silitonga,S.T.P., S.T., M.T. selaku Dosen Pembahas I Proposal Skripsi.
11. Ibu Desi Riani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembahas II Proposal Skripsi.
12. Bapak Salonten, S.T., M.T. selaku Moderator Seminar Proposal Skripsi.
13. Seluruh Dosen Jurusan/Program Studi Teknik Sipil beserta Staf Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
14. Rekan-Rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Teknik Sipil Angkatan 2017 dan semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari akan segala kekurangan dalam penyajian Skripsi ini, sehingga segala bentuk tanggapan, kritik dan saran-saran yang bersifat membangun dan ikut memajukan sangat diharapkan sebesar-besarnya dari berbagai pihak demi tercapainya tujuan dan substansi yang diinginkan dalam menyusun Skripsi ini. Terima Kasih.

Palangka Raya, 2022

PASKA RIA
NIM. DAB 117 140

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
SUMMARY	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Angkutan Penyeberangan	5
2.2 Kepuasan Pelanggan Atau Pengguna.....	12
2.3 Kinerja Angkutan Penyeberangan	21
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
2.5 Kajian Studi Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.2 Data Penelitian	32
3.3 Pembuatan Kuisisioner	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5 Alat Bantu Penelitian	37

3.6	Cara Pelaksanaan	37
3.7	Pengolahan Data	37
3.8	Bagan Alir Penelitian.....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Analisis Data.....	44
4.1.1	Uji Validitas	44
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.1.3	Penyebaran Kuisisioner.....	54
4.1.4	Deskripsi Responden.....	54
4.1.5	Analisis Data Jawaban Responden Pada Kuesioner Penelitian.....	56
4.1.6	Analisis <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA).....	80
4.2	Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Feri Penyeberangan Mandomai	2
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan/Pengguna.	2
Gambar 2.2	Diagram Kartesius.....	29
Gambar 3.1	Peta Lokasi Penelitian.....	32
Gambar 3.2	Bagan Alir Penelitian.....	43
Gambar 4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.2	Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4.3	Diagram Chart Dimensi Reability (Performance)	58
Gambar 4.	Diagram Chart Dimensi Assurance (Performance)	60
Gambar 4.5	Diagram Chart Dimensi Emphaty (Performance).....	62
Gambar 4.6	Diagram Chart Dimensi Responsiveness (Performance).....	63
Gambar 4.7	Diagram Chart Dimensi Tangible (Performance).....	65
Gambar 4.8	Diagram Chart Dimensi Reability (Importance).....	67
Gambar 4.9	Diagram Chart Dimensi Assurance (Importance).....	69
Gambar 4.10	Diagram Chart Dimensi Emphaty (Importance).....	71
Gambar 4.11	Diagram Chart Dimensi Responsiveness (Importance).....	73
Gambar 4.12	Diagram Chart Dimensi Tangible (Importance)	75
Gambar 4.13	Persentase Dimensi Keseluruhan.....	78
Gambar 4.14	Diagram Kartesius.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penentuan Skor Dan Kategori Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan	24
Tabel 3.1	Indikator Pernyataan Kuisisioner	34
Tabel 3.2	Kriteria Tingkat Kinerja.....	35
Tabel 3.3	Kriteria Tingkat Harapan	35
Tabel 4.1	Hasil Analisis Uji Validitas <i>Performance</i> (Kinerja) Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	44
Tabel 4.2	Uji Coba Validitas Item Pernyataan P1 <i>Performance</i>	45
Tabel 4.3	Hasil Analisis Uji Validitas <i>Importance</i> (Kepentingan) Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	46
Tabel 4.4	Uji Coba Validitas Item Pernyataan P1 <i>Importance</i>	47
Tabel 4.5	Hasil Analisis Uji Reliabilitas <i>Performance</i> (Kinerja) Teknik <i>Cronbach Alpha's</i>	48
Tabel 4.6	Uji Coba Reliabilitas Item Pernyataan <i>Performance</i> (Kinerja)	49
Tabel 4.7	Hasil Analisis Uji Reliabilitas <i>Importance</i> (Kepentingan) Teknik <i>Cronbach Alpha's</i>	51
Tabel 4.8	Uji Coba Reliabilitas Item Pernyataan <i>Importance</i> (Kepentingan)	52
Tabel 4.9	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.10	Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>) <i>Performance</i>	57
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>) <i>Performance</i>	57
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) <i>Performance</i>	59

Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) <i>Performance</i>	59
Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) <i>Performance</i>	61
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalann (<i>Emphaty</i>) <i>Performance</i>	61
Tabel 4.17	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) <i>Performance</i>	63
Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) <i>Performance</i>	63
Tabel 4.19	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) <i>Performance</i>	65
Tabel 4.20	Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) <i>Performance</i>	65
Tabel 4.21	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>) <i>Importance</i>	66
Tabel 4.22	Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>) <i>Importance</i>	67
Tabel 4.23	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) <i>Importance</i>	68
Tabel 4.24	Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) <i>Importance</i>	69
Tabel 4.25	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) <i>Importance</i>	70
Tabel 4.26	Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalann (<i>Emphaty</i>) <i>Importance</i>	71
Tabel 4.27	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) <i>Importance</i>	72
Tabel 4.28	Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) <i>Importance</i>	73
Tabel 4.29	Rekapitulasi Jawaban Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) <i>Importance</i>	74
Tabel 4.30	Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) <i>Importance</i>	75
Tabel 4.31	Distribusi Frekuensi Keseluruhan <i>Performance</i>	77
Tabel 4.32	Distribusi Frekuensi Dimensi Keseluruhan <i>Importance</i>	77
Tabel 4.33	Panjang Interval Pada Skala <i>Likert</i>	79
Tabel 4.34	Hasil Keseluruhan Data <i>Performance</i>	77
Tabel 4.35	Hasil Keseluruhan Data <i>Importance</i>	80
Tabel 4.36	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	81

Tabel 4.37	Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> Dan <i>Importance</i>	83
Tabel 4.38	Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan penyeberangan didefinisikan sebagai angkutan yang fungsinya sebagai jembatan, penghubung jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang terpisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Berdasarkan hal tersebut, pada dasarnya angkutan penyeberangan merupakan bagian dari angkutan jalan raya karena angkutan penyeberangan merupakan bagian penghubung jaringan transportasi darat yang berupa jalan raya ataupun kereta api yang terpisahkan oleh perairan. Berdasarkan hal tersebut diharapkan angkutan penyeberangan mempunyai kriteria mendekati sifat-sifat angkutan jalan raya (Fitriani,2011) yaitu:

- a. Pelayanan ulang-alik dengan frekuensi yang tinggi, pelayanan tanpa waktu tunggu yang lama;
- b. Pelayanan terjadwal dengan *headway* konstan;
Pelayanan yang *reliable* biasanya dinyatakan dalam parameter *regularity* (keteraturan) dan *punctually* (ketepatan waktu);
- c. Pelayanan yang aman dan nyaman;
- d. Tarif yang moderat; dan
- e. Aksesibilitas ke pelabuhan angkutan penyeberangan yang tidak terlalu jauh dari pusat bangkitan lalu lintas.

Moda transportasi penyeberangan memiliki karakteristik mampu mengangkut penumpang dan kendaraan dalam jumlah besar serta dengan kecepatan relatif rendah dengan tingkat polusi yang rendah (Adisasmita,2013). Transportasi angkutan sungai (feri) Mandomai–

Sei Pitung merupakan transportasi sungai antar desa yang ada di Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah, lintasan ini memiliki panjang lintasan ± 600 meter sungai.

Sebagai fasilitas umum angkutan massa, kinerja pelayanan angkutan penyeberangan sering mendapatkan sorotan dari masyarakat. Salah satunya adalah dengan masih adanya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan angkutan penyeberangan Mandomai-Sei Pitung yang menyatakan bahwa waktu sistem pelayanan penyeberangan lama sehingga penumpang harus antri di pelabuhan atau lama di atas kapal feri untuk menunggu kendaraan naik-turun, dan juga terkait dengan jam pengoperasian feri yang dinilai tidak terjadwal dengan baik khususnya pada malam hari dan juga tarif yang tidak menentu terutama pada malam hari, maka dari itu, sangat perlu dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan pengelola feri dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan jasa penyeberangan tersebut. Dengan harapan pengelola feri tersebut bisa memperbaiki dan meningkatkan pelayanan serta fasilitas yang menurut pengguna jasa kurang baik.



Gambar 1.1 Feri Penyeberangan Mandomai

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis kepuasan pengguna feri penyeberangan di Mandomai?
2. Apakah angkutan feri penyeberangan di Mandomai, Kabupaten Kapuas sudah memenuhi standar pelayanan berdasarkan kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian di Feri Penyeberangan Mandomai di Kabupaten Kapuas.
2. Objek yang diteliti adalah pengguna feri penyeberangan di Mandomai, Kabupaten Kapuas.
3. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan.
4. Metode yang digunakan *Importance Performance Analisis (IPA)*.
5. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden pada hari sibuk (Senin, Jum'at, Minggu) pada saat jam sibuk pagi, siang dan sore hari.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kepuasan pengguna feri penyeberangan Mandomai di Kabupaten Kapuas
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut apa saja yang mempunyai tingkat kepuasan rendah, namun memiliki tingkat harapan tinggi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi pengelola feri penyeberangan Mandomai di Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan pelayanannya.
2. Sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil keputusan mengenai penanganan masalah kebijakan transportasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya (PERMENHUB No 39 Tahun 2015). Angkutan dapat diartikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkut, baik yang digerakan oleh tenaga manusia, hewan, atau mesin. Konsep pengangkutan di dasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*). Ada 5 (lima) unsur pokok pengangkutan atau angkutan, adalah sebagai berikut :

1. Manusia, yang membutuhkan pangangkutan.
2. Barang-barang tertentu, yang diperlukan oleh manusia.
3. Kendaraan termasuk kapal dan pesawat, sebagai sarana pengangkutan.
4. Terminal, pelabuhan, bandara sebagai prasarana pengangkutan.
5. Organisasi, sebagai pengelola pengangkutan.

Pada dasarnya, kelima unsur diatas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti saat awal diangkut. Angkutan atau pemindahan penumpang dan barang dengan transportasi ini diselenggarakan dengan maksud untuk dapat mencapai ke tempat tujuan serta dapat menciptakan maupun menaikkan utilitas (kegunaan) dari barang yang diangkut. Utilitas (kegunaan) yang dapat diciptakan oleh transportasi atau pengangkutan tersebut, khususnya untuk barang yang diangkut pada dasarnya ada 2 (dua) macam, yaitu :

1. Utilitas tempat (*place utility*), yaitu kenaikan atau tambahan nilai ekonomi atau nilai kegunaan dari pada suatu komoditi yang diciptakan dengan mengangkutnya dari suatu tempat/daerah dimana barang tersebut mempunyai kegunaan lebih besar.
2. Utilitas waktu (*time utility*), yaitu transportasi akan menyebabkan terciptanya kesanggupan dari pada barang untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan menyediakan barang yang bersangkutan yaitu tidak hanya dimana mereka dibutuhkan, tetapi juga pada waktu bila mana mereka diperlukan, (*Kamaludin Rustian, 2003*).

Seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan memindahkan penumpang atau barang dengan menggunakan kapal.

2.1.1 Konsep Pengembangan Angkutan Penyeberangan

Model transportasi penyeberangan telah mengalami perkembangan empat generasi.

Pengembangan angkutan penyeberangan didasarkan pada beberapa kriteria yaitu:

1. Kriteria Pengembangan

Kebijakan transportasi dengan pendekatan perencanaan yang digunakan sebagai transportasi sebagai sarana untuk melayani aktivitas ekonomi dan sosial disuatu wilayah serta transportasi sebagai sarana menumbuh kembangkan aktivitas ekonomi dan sosial. Pendekatan pertama menitik beratkan pada aspek ekonomi dimana pertumbuhan demand merupakan konsideran utama untuk meninjau pengembangan angkutan. Pendekatan ini akan digunakan mengkaji rute penyeberangan tradisioni. Pengembangan angkutan penyeberangan ditujukan untuk:

- a. Membentuk struktur jaringan jalan yang tuuh pada satu desa
- b. Menghubungkan daerah produksi dengan daerah pemasaran
- c. Memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melaksanakan fungsi

sosial

- d. Sebagai moda angkutan alternative
- e. Merangsang pertumbuhan daerah terisolir.

2. Persyaratan Pengoperasian Angkutan Penyeberangan.

Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan jalan raya. Angkutan jalan raya merupakan transportasi yang sangat fleksibel, artinya prasarana yang ada bisa melayani berbagai tingkatan demand serta dapat dilalui setiap saat. Sebagai bagian dari angkutan darat, angkutan penyeberangan diharapkan memenuhi kriteria yang mendekati sifat-sifat angkutan jalan raya yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan ulang alik dengan frekuensi tinggi. Pemakaian angkutan penyeberangan pada umumnya menginginkan pelayanan tanpa waktu yang lama
- b. Pelayanan terjadwal yang diinginkan masyarakat
- c. Pelayanan yang *reliable*. *Reliability* biasanya dinyatakan dalam dua parameter, yaitu *regulity* atau keteraturan dan *punctuality* atau ketepatan waktu. Keteraturan dan ketepatan waktu bagi penumpang atau barang sangat dituntut oleh pemakai jasa angkutan.
- d. Pelayanan yang aman.
- e. Tarif yang moderat atau rendah, mengingat angkutan penyeberangan biasanya ditujukan untuk melayani angkutan *commuter*, maka angkutan penyeberangan diharapkan berada pada tarif moderat atau rendah.

- f. Aksesibilitas ke terminal angkutan penyeberangan, lokasi terminal tidak perlu terlalu jauh dari pusat bangkitan lalu lintas sehingga jarak dan waktu tempuh dari asal ke tujuan dapat dipersingkat.

2.1.2 Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi

Konsumen dalam menggunakan moda transportasi mempunyai pertimbangan-pertimbangan dari segi utilitas, seperti tarif yang murah, kecepatan waktu, kenyamanan, kehandalan, kenyamanan dan keselamatan. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai konsep pelayanan, secara lebih rinci atribut-atribut tingkat pelayanan pada sistem transportasi yang efisien dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kecepatan, merupakan periode waktu yang di lalui oleh pengguna jasa dalam melakukan perjalanan dari titik awal sejak memulai perjalanan hingga tiba di tempat tujuan
2. Keselamatan dan keamanan, yang dimaksud dengan keselamatan adalah terhindarnya perjalanan dari kecelakaan yang disebabkan oleh faktor internal. Sedangkan keamanan adalah terhindarnya perjalanan dari gangguan-gangguan bersifat eksternal, baik gangguan alam maupun ulah manusia.
3. Kapasitas, merupakan kesediaan sarana dengan kapasitas memadai untuk setiap permintaan yang dapat diterima.
4. Frekuensi, merupakan keteraturan kedatangan dan keberangkatan moda transportasi dalam jangka waktu tertentu.
5. Keteraturan, yang di artikan bahwa pergerakan moda terjadi pada waktu-waktu sesuai dengan jadwal dan peraturan perjalanan.
6. Kekomperhensifan, yaitu adanya keterkaitan antarmoda (multimoda).

7. Tanggung jawab, yaitu kualitas pelayanan yang diinginkan tetapi dapat dikondisikan dengan pertanggung jawaban yang sah atas perusahaan alat transportasi dan kemampuannya untuk membayar kompensasi jika terjadi klaim dari pengguna
8. Kenyamanan dalam perjalanan merupakan terwujudnya ketenangan dan ketentraman bagi penumpang selama dalam perjalanan. Kenyamanan di sini meliputi tempat duduk, pengatur suhu, serta fasilitas perjalanan jarak jauh, seperti pelayanan konsumsi (makan dan minum), hiburan, dan fasilitas akomodasi.
9. Tarif yang wajar merupakan penetapan tarif batas atas dan bawah yang wajar dan sesuai dengan tingkat pelayanan yang ditawarkan serta dapat diterima oleh pengguna jasa.

2.2 Kepuasan Pelanggan atau Pengguna

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapannya (*Oliver, 1980*). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (*prof.J.Supranto, 2006: 233*).

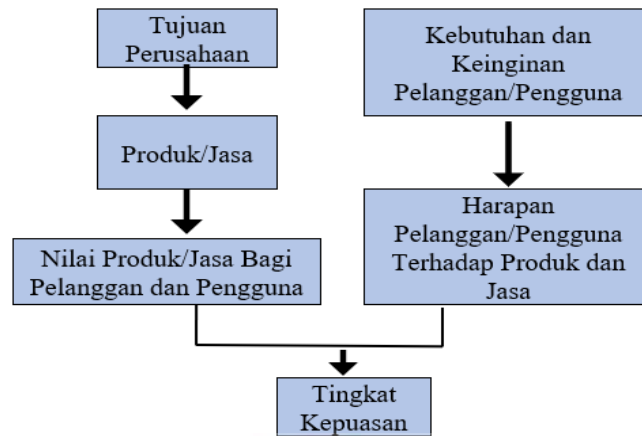
Sedangkan menurut *Kotler* kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (*Kotler, 1997: 40*). Atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.2.1 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan atau pengguna

Banyak para pakar yang memberikan defenisi mengenai kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu:

1. *Day* (dalam *Tse* dan *Wilton*, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian
2. *Engel, et al.* (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan
3. Pakar pemasaran *Kotler* (1994) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Umumnya harapan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli untuk mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang di tunjukan dalam gambar 2.1.



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Sumber : Kohler (1994)

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan atau Pengguna Jasa

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem penyampaian atau pengiriman, sistem atau jaringan ini harus berfungsi sebagai unit terpadu dan terkoordinasi, dimana responsibilitas harus tinggi untuk mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- b. Performa produk atau jasa, berkaitan keunggulan atau kualitas suatu produk atau jasa yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen
- c. Image atau citra, menyangkut citra perusahaan
- d. Hubungan harga atau nilai, konsumen menginginkan nilai yang ditawarkan sesuai dengan harga yang diberikan
- e. Kinerja atau prestasi karyawan, setiap orang dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan

- f. Persaingan, kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen.

2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan atau Pengguna

Prosedur pengukuran dan pemberian angka-angka pada variabel diharapkan bersifat *isomorphic* terhadap realita, artinya ada persamaan dengan realita (Singarimbun dan Effendi, 1985). Tingkat ukuran di dunia penelitian dikembangkan pertama kali oleh S.S.Steven pada tahun 1946, yakni tingkat ukuran nominal, ordinal, interval dan rasio.

1. Ukuran nominal, merupakan ukuran yang paling sederhana. Dalam ukuran ini tidak ada asumsi tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dan angka hanya menunjukkan kedudukan atau berupa label.
2. Ukuran Ordinal, merupakan ukuran yang mengurutkan responden dari tingkatan paling rendah ke tingkatan paling tinggi menurut suatu atribut tertentu tanpa ada penunjuk yang jelas tentang berapa jumlah absolut atribut yang dimiliki oleh masing-masing responden tersebut dan berapa interval antara responden dengan responden lainnya.
3. Ukuran interval, merupakan ukuran yang tidak semata-mata mengurutkan orang atau obyek berdasarkan suatu atribut, tetapi memberikan informasi tentang interval antara satu obyek dengan obyek lainnya. Tetapi ukuran itu tidak memberikan informasi tentang jumlah absolut atribut yang dimiliki obyek.
4. Ukuran rasio, merupakan ukuran yang diperoleh selain informasi tentang urutan dan interval antara obyek-obyek juga terdapat informasi tambahan tentang jumlah absolut atribut obyek yang jaraknya diukur dari titik nol.

Sedangkan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas , netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Importance-Performance Analysis* (Martilla dan James, 1997)

Dalam penelitian ini teknik pengukuran yang di gunakan adalah teknik keempat yaitu *Importance-Performance Analysis*.

2.2.4 Pelayanan Angkutan Penyeberangan

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan pelanggan dengan memberikan kualitas yang memuaskan.

Freddy Ranguti (2008 : 17) menyatakan bahwa, salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan

konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkan dengan yang mereka harapkan.

Menurut *Geotsh dan Davis (Fandy Tjiptono, 2006 : 51)* kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Kualitas pelayanan jasa menurut *Wyckof (Fandy Tjiptono, 2006:59)* adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi pelanggan.

Said Djamaluddin, 2002. "Mengukur Kualitas Pelayanan ASDP Berdasarkan Presepsi Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Bolok Kupang Nusa Tenggara Timur" Jurnal Manajemen Transportasi, Vol. III, No.2, 2002.

1. Kualitas pelayanan memiliki multi dimensi, dan sulit diukur, ada ketidaktegasan paradigma kinerja dan kepuasan selalu bergerak proporsional, kompleks/rumit dan ada perbedaan persepsi antara pelanggan dan manajemen, maka akan mengalami kesulitan dalam menentukan variabel yang sesuai dengan jasa transportasi yang sesuai, sehingga perlu dievaluasi melalui studi perkembangan.
2. Kualitas adalah problem utama yang harus diperhatikan karena mempunyai pengaruh luas untuk organisasi kualitas dapat mengubah strategi global.
3. Prioritas utama bagi manajemen adalah antisipasi terhadap keinginan pelanggan, bagaimana mengembangkan dan menjaga hubungan baik terhadap pelanggan, sehingga dapat menciptakan kualitas super baik untuk pelanggan.

4. Ditinjau dari kedudukan pelanggan dan kepuasan pelanggan, manajemen sebelum memberikan kepuasan kepada pelanggan ekstrem harus lebih dahulu memberikan kepuasan kepada karyawan karena sangat berpengaruh pada kepuasan kerja juga bahwa mengukur kualitas banyak faktornya dan unik.

Cronin dan Tylor, 1992 Service Performance adalah kinerja dari pelayanan yang diterima konsumen itu sendiri dan menilai kualitas pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. *Service Performance* dapat menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dan suatu produsen tertentu bukan pada persepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya.

B. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan (*level of service*) dalam transportasi menurut *C. Jotin Khisty* dan *B. Kent Lall* (2005 :215) adalah suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan kondisi-kondisi operasional di dalam suatu aliran lalu lintas dan persepsi dari pengemudi dan/atau penumpang terhadap kondisi-kondisi tersebut. Faktor-faktor seperti kecepatan dan waktu tempuh, kebebasan bermanuver, pemberhentian lalu lintas, dan kemudahan serta kenyamanan adalah kondisi-kondisi yang mempengaruhi *level of service*.

C. Standar Pelayanan Minimum

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akan selalu berusaha untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan kemauan konsumen atau bahkan lebih. Untuk itu, perusahaan tersebut harus beroperasi sesuai dengan kaidah-kaidah pelayanan. Manajemen jasa merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen khusus untuk perusahaan (organisasi) yang bergerak di bidang jasa (terutama fungsi pemasaran, operasi, dan sumber daya manusia), harus mempertimbangkan beberapa aspek dalam meningkatkan pelayanannya.

Berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa sebagaimana yang telah disampaikan sebelumnya, maka pada bidang angkutan penyeberangan. Menteri Perhubungan telah menerbitkan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan PM. No 39 Tahun 2015. Standar pelayanan minimum penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi penyelenggara angkutan penyeberangan. Standar pelayanan minimum meliputi: Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

- Keselamatan

Faktor atau variabel keselamatan dalam penelitian ini terdiri dari alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi, perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan.

- Keamanan

Faktor keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam kepuasan penumpang apabila penumpang merasa aman dalam menggunakan angkutan atau moda tersebut di pelabuhan maka calon penumpang akan menggunakan moda itu lagi, pada penelitian ini membahas mengenai keamanan di pelabuhan seperti pos dan petugas keamanan di pelabuhan, informasi

No telepon/ SMS pengaduan gangguan keamanan,lampu penerangan di pelabuhan dan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang di lakukan untuk keamanan di pelabuhan belum aman karena di pelabuhan terdapat petugas yang melayani dan membantu para penumpang ketika hendak menaiki kapal,selain itu menjadi petugas loket,dan menjadi petugas keamanan untuk mengecek kesiapan pengemudi feri dan kondisi feri.

- **Kehandalan/keteraturan**

Kehandalan atau keteraturan dalam penelitian ini terdiri dari layanan penjualan/ penukaran tiket di pelabuhan

- **Kenyamanan**

Untuk kenyamanan pada penelitian ini terdiri dari tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih,tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai.

- **Kemudahan**

Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di pelabuhan ini dapat di lihat dari informasi pelayanan di pelabuhan,denah atau layout pelabuhan dan nama dermaga, informasi keberangkatan dan kedatangan kapal serta informasi pelabuhan tujuan, informasi tarif,peta jaringan lintasan pelayanan,informasi gangguan perjalanan kapal,dan tempat parkir di pelabuhan.

2.3 Kinerja Angkutan Penyeberangan

A. Manajemen Kinerja

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selamaa periode tertentu di dalam melaksanakan tugas,seperti standar hasil kerja,target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakaati bersama. (*Rivai*

& Basri,2004:14). Apabila di kaitkan dengan *performance* sebagai kata benda, maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. (Rivai & Basri,2004:16)

Usaha angkutan penyeberangan dilakukan oleh perusahaan angkutan penyeberangan yang memiliki ijin usaha dan mendapat persetujuan pengoperasian kapal angkutan penyeberangan. Setiap perusahaan angkutan penyeberangan yang telah memperoleh persetujuan pengoperasian wajib:

- a. Mengoperasikan kapal sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan persetujuan pengoperasian yang dimiliki
- b. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan teknik kelayakan kapal
- c. Mempekerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- d. Memenuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal
- e. Memiliki tanda bukti pembayaran iuran wajib asuransi pertanggung jawaban kecelakaan dan penumpang umum sesuai perundang-undangan yang berlaku
- f. Melaporkan apabila terjadi perubahan pemilikan perusahaan dan/atau domisili perusahaan
- g. Meminta pengesahan dari pejabat pemberi persetujuan pengoperasian apabila akan mengalihkan lintas pengoperasian kapal
- h. Mentaati ketentuan wajib angkut kirim pos sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
- i. Melaporkan kegiatan operasional kapal setiap bulan

j. Melaporkan secara tertulis kepada pejabat pemberi persetujuan pengoperasian.

Pelayanan minimal angkutan penyeberangan telah diatur melalui Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor. SK 73/AP005/DRJD/2003 Tahun 2003 tentang Persyaratan Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

B. Dimensi Kinerja Pelayanan

Dimensi kinerja pelayanan di dalam sistem angkutan transportasi angkutan penyeberangan di tentukan oleh operator. Operator sistem angkutan selayaknya harus memperhitungkan keuntungan yang mereka peroleh dan juga kepentingan umum terhadap pelayanan yang dapat ditolerir. Menurut *Takyi* (1993) dalam *Meike Kumaat* 2001, pada dimensi kinerja pelayanan ini ada 3 perspektif yang saling berhubungan. Ketiga perspektif tersebut adalah pemenuhan objek kinerja penggunaan data evaluasi dan kriteria kapasitas perusahaan dan citra publik.

1. Perspektif pertama menitikberatkan pada tingkat kinerja yang berhubungan dengan efisiensi dan efektifitas kinerja transportasi umum yang meliputi efisiensi biaya, efektifitas pelayanan, efektifitas biaya, efisiensi operator dan efisiensi kendaraan.
2. Perspektif dua adalah pada tingkat pemanfaatan data evaluasi untuk meningkatkan efektivitas evaluasi kinerja pelayanan.
3. Perspektif tiga terletak pada tingkat kemajuan perusahaan dan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan. Perspektif ini mencerminkan tingkat perbaikan dalam pengelolaan manajemen pengambilan keputusan, citra publik dan kepuasan konsumen. Perspektif ketiga ini akan berdampak membangkitkan dukungan publik kepada angkutan, yang akhirnya akan mempengaruhi jumlah bantuan dana melalui ongkos, pajak dan subsidi pemerintah.

2.4 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode pertama kali diperkenalkan oleh *Martilla* dan *James* (1977) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang karena mudah diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan pelayanannya. *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan/pengguna merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang, jasa dan layanan (*Supranto, J 1997*).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan suatu faktor yang berkaitan dengan barang dan jasa, dengan pelaksanaannya atau tingkat pelayanannya.

Berdasarkan perbandingan tersebut, maka dapat ditentukan faktor mana yang sangat berpengaruh dan bagaimana tingkat pelaksanaannya atau tingkat pelayanannya. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan hasil penilaian tingkat kepentingan pengguna jasa, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dan untuk lebih jelasnya mengenai skor serta kategori penilaiannya dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1. Penentuan Skor dan Kategori Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel Kualitas Layanan	Skor Penilaian	Keterangan
1. Tingkat Kepuasan	1). 1,0 – 1,9 2). 2,0 – 2,9 3). 3,0 – 3,9 4). 4,0 – 4,9 5). 5,0	Tidak Baik (TB) Kurang Baik (KB) Cukup Baik (CB) Baik (B) Sangat Baik (SB)
2. Tingkat Harapan	1). 1,0 – 1,9 2). 2,0 – 2,9 3). 3,0 – 3,9 4). 4,0 – 4,9 5). 5,0	Tidak Penting (TP) Kurang Penting (KP) Cukup Penting (CP) Penting (P) Sangat Penting (SP)

Sumber : Suprpto,J (1997)

Dalam penelitian yang menggunakan *Importance Perfomance Analysis* ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y,dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak(Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan.

Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan metode *Importance Perfomance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan/Kepuasan pemakai dengan menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.5)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Standar penilaian feri

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan bagi kepuasan pengguna feri.

Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai angkutan penyeberangan (feri) digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad , \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2.6)$$

Keterangan:

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

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

$\sum Xi$ = Total skor survei kepuasan responden

$\sum Yi$ = Total skor survei harapan responden

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, rumusnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K} \quad , \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K} \quad (2.7)$$

Keterangan:

X = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut

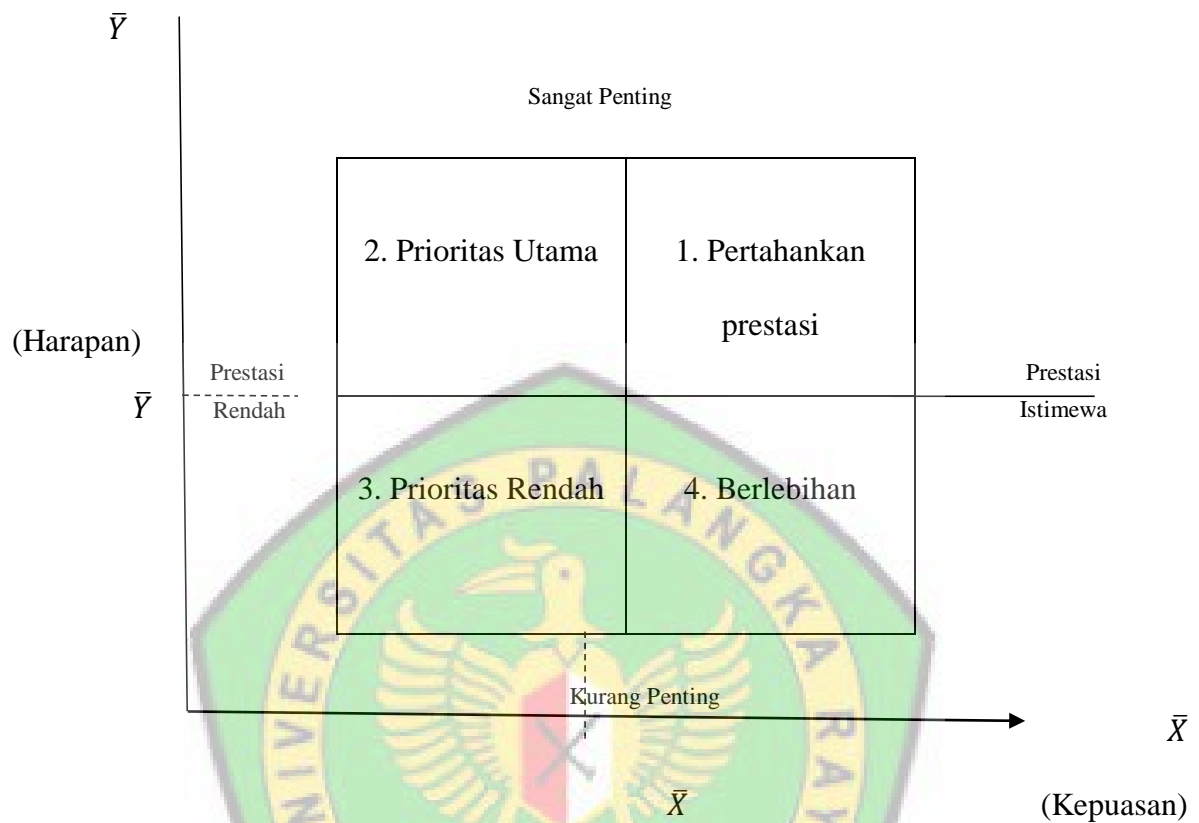
Y = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen/pengguna

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen/pengguna

Terakhir yaitu akan digambarkan diagram kartesius, diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dan terdapat garis potong di tengah untuk batas kuadran 1,2,3 dan 4 adalah garis (\bar{X}, \bar{Y}).

Dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan pemakai angkutan penyeberangan(feri) dari seluruh faktor dan \bar{Y} adalah rata-rata dari skor tingkat

kepentingan/harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai angkutan penyeberangan (feri).



Gambar 2.2 Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran 1 (*Low Importance, Low Performance*)

Kuadran 1 menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Sehingga mengecewakan/tidak puas.

2. Kuadran B (*High Performance, High Performance*)

Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran 2 (*High Performance, Low Performance*)

Kuadran 2 menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.

4. Kuadran D (*Low Importance, High Performance*)

Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3.1 **Kajian Studi Terdahulu**

Pada sub bab berikut ini akan membahas mengenai studi-studi terdahulu yang dapat mendukung studi serta untuk membandingkan dan membedakan dengan studi yang dilakukan sebelumnya. Studi-studi tersebut antara lain yaitu:

1. *Engki* dengan judul tugas akhir: "*ANALISA PERBANDINGAN KEPUASAN PENGGUNA JEMBATAN BATU MAHASUR DAN FERI PENYEBERANGAN KUALA KURUN*", dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil dari diagram kartesius untuk jembatan Batu mahasur dari 10 pertanyaan yang tidak memenuhi kategori yang diajukan ada 2 meliputi: pendapat tentang jembatan sudah mencukupi, pendapat terhadap fasilitas. Pengguna jembatan Batu mahasur merasa puas dengan kinerja pada saat ini, meliputi : kecepatan

keberangkatan, waktu tunggu, mencari pengemudi, kebersihan dan kerapian jembatan.

- b. Pengguna Jembatan Batu Mahasur merasa dilakukan dengan baik kinerja pada saat ini termasuk: kurang waktu perjalanan, mendapatkan jalur, keamanan dan kenyamanan dan tarif bensin. Hasil dari diagram kartesius untuk feri penyeberangan dari 10 pertanyaan yang tidak memenuhi kategori yang diajukan ada 1 meliputi: tarif angkutan.
- c. Pengguna feri penyeberangan merasa puas dengan kinerja pada saat ini, meliputi: kecepatan keberangkatan, waktu tunggu, waktu tempuh, kepastian mendapat tempat, keamanan dan kenyamanan, pengemudi, pendapat tentang feri, pendapat terhadap fasilitas. Pengguna feri penyeberangan merasa dilakukan dengan baik kinerja saat ini termasuk: kebersihan dan kerapian. Angkutan sarana Jembatan Batu Mahasur kurang memenuhi standar pelayanan berdasarkan kepuasan pengguna jembatan tidak puas 1,51%, kurang puas 20,42%, cukup puas 44,42%, puas 17,61%, dan sangat puas 16,36% jika dibandingkan dengan pengguna feri penyeberangan tidak puas 0,00 %, kurang puas 0,00%, cukup puas 9,40%, puas 59,10%, dan sangat puas 31,50%. Pendapat tentang jembatan dan juga fasilitasnya seperti letak jembatan yang terlalu jauh jika dibandingkan jaraknya (4,4 km) dengan feri penyeberangan (0,4 km) membuat pengguna lebih memilih feri dibanding jembatan.

2. *Bagas Saputra* dengan judul jurnal ilmiah: “*PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGANALISIS KINERJA*

SUROBOYO BUS SEBAGAI MODA TRANSPORTASI UMUM BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA”, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Penelitian yang dilakukan terhadap kinerja pelayanan jasa transportasi umum Suroboyo Bus menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menyimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator pelayanan jasa transportasi umum Suroboyo Bus yang dirasa masih kurang baik oleh masyarakat. Penilaian terhadap kinerja pelayanan Suroboyo Bus pada indikator adanya CCTV pada setiap armada Suroboyo Bus memiliki bobot tertinggi yaitu 403 paling memuaskan dan perlu ditingkatkan kinerjanya. Indikator waktu pemberangkatan maupun kedatangan Suroboyo Bus memiliki bobot terendah yaitu 332 dirasa tidak puas dan menjadi prioritas utama ditingkatkan kinerjanya. Penilaian terhadap tingkat kepentingan bagi pengguna Suroboyo Bus pada indikator pemisahan bangku antara penumpang laki-laki dan perempuan memiliki bobot tertinggi yaitu 416 dianggap paling penting dan harus diperhatikan. Sedangkan indikator penyediaan nomor antrian yang digunakan untuk menertibkan penumpang memiliki bobot terendah yaitu 385 karena dianggap kurang penting oleh responden.
- b. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian, beberapa indikator pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan diantaranya penyediaan nomor antrian penumpang, kualitas penyampaian informasi kepada penumpang, waktu pemberangkatan dan kedatangan Suroboyo Bus, ada atau tidaknya tempat duduk pada tiap halte, penerimaan kritik, masukan, maupun aduan dari penumpang, penyediaan bank sampah, fasilitas yang disediakan pada masing-

masing armada Suroboyo Bus, dan kebersihan Suroboyo Bus. Sedangkan berdasarkan hasil analisis kuadran, indikator yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki oleh operator sebagai penyedia layanan jasa adalah kualitas penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas kepada penumpang. Selain itu, penggunaan sampah botol plastik sebagai alat pembayaran Suroboyo Bus, adanya CCTV pada masing-masing armada Suroboyo Bus, pemisahan bangku pada Suroboyo Bus, kualitas pengemudi dalam mengendarai Suroboyo Bus, ada atau tidaknya halte maupun bus stop pada masing-masing wilayah, dan kebersihan Suroboyo Bus merupakan indikator pelayanan jasa yang harus dipertahankan karena indikator tersebut menjadikan pelayanan jasa unggul di mata pengguna jasa. Perbaikan kualitas pelayanan yang dinilai masih kurang perlu dilakukan, sedangkan kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik perlu dipertahankan agar minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum khususnya Suroboyo Bus semakin meningkat.

3. *Amanda Ristriana Pattisinai* dengan judul jurnal ilmiah: “*KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALUR PENYEBERANGAN ORANG (JPO) PADA CENTRAL BUSINESS DISTRICT (CBD) SURABAYA*”, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

3. Elemen-elemen yang dibahas dalam penelitian ini adalah elemen kepuasan berjalan, yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kontinuitas, kenyamanan, koherensi sistem, dan daya tarik. Untuk mengeksplorasi ini, kami mensurvei Jalan Basuki Rahmad, Surabaya, Indonesia (N = 120).

- a. Metode (IPA) merupakan ukuran tingkat kepuasan layanan yang masuk kuadran pada peta *Importance Performance Matrix*. Dalam metode ini, perlu untuk mengukur tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas dengan kinerja jembatan penyeberangan.
- b. Peneliti menemukan bahwa faktor yang paling membuat pengguna tidak puas adalah B2 yang menyala di malam hari, diikuti oleh D1 (pegangan tangan di Jembatan Pedestrian yang mudah dijangkau dan tidak berkarat) dan D5.

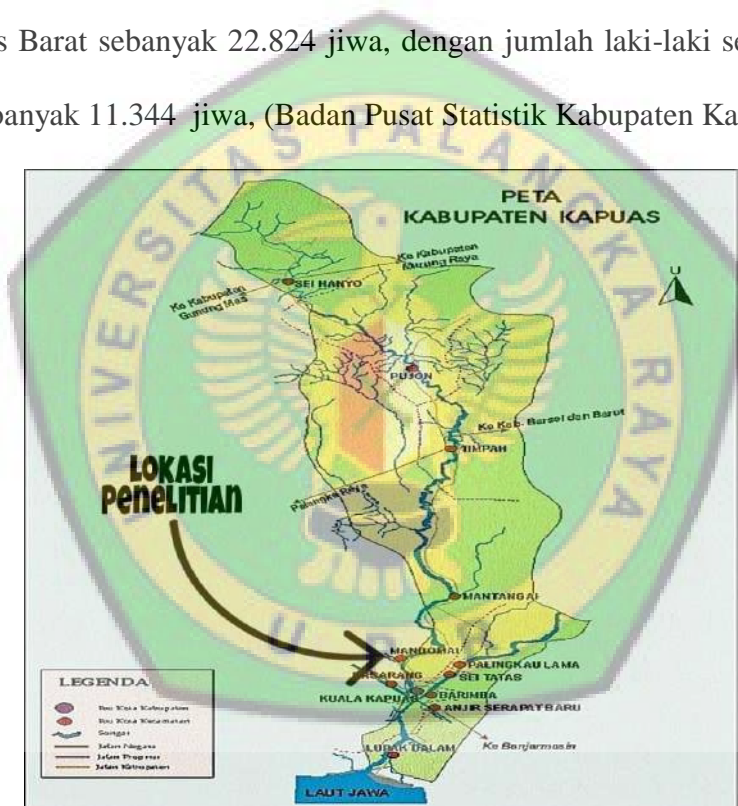


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Mandomai, Kecamatan Kapuas Barat, Kabupaten Kapuas, gambaran jumlah penduduk di Kecamatan Kapuas Barat sebagai berikut: Kapuas Barat merupakan Kecamatan dari Kabupaten Kapuas memiliki luas wilayah 480 km², jumlah Penduduk di Kecamatan Kapuas Barat sebanyak 22.824 jiwa, dengan jumlah laki-laki sebanyak 11.480 jiwa dan perempuan sebanyak 11.344 jiwa, (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas,2022).



Sumber : Badan Pusat Statistik Kab. Kapuas 2022

Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian

3.2 Data Penelitian

1.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan dengan pengamatan dan pencarian data secara langsung di lapangan yang menjadi sumber penelitian dalam rangka mencapai tujuan

penelitian. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuisioner (Riadi,2016:48).

1.2.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi terdahulu atau yang diterbitkan dari instansi-instansi terkait dan media internet untuk pelengkap yang menunjang penelitian tersebut.

Data Sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* (pengujian) setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku, laporan, jurnal dan lain-lain (Riadi,2016:48).

1.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui penyebaran kuesioner kepada responden pada hari sibuk (senin-jumat-minggu). Jumlah data ditentukan dengan metode sampling yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael*,1983 mengenai ukuran kecukupan sampel untuk tingkat pemilihan kesalahan 10%. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2.N.P.Q}{d^2.(N-1)+\lambda^2.P.Q} \quad (3.1)$$

Keterangan :

S = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (22.824 jiwa)

P dan Q = Proporsi dalam populasi (P= 0,50 dan Q= 0,50)

d = Ketelitian / derajat ketetapan (10%)

λ^2 = Nilai tabel chisquare untuk μ tertentu ($\lambda^2 = 2,706$)

taraf signifikansi 90%).

Maka dari jumlah penduduk Kapuas Barat sebanyak 22.824 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas, 2022) jumlah sampel hasil perhitungan yang didapat sebanyak 52 responden.

3.1 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data primer. Kuesioner yang dibuat terdiri dari beberapa pertanyaan mengenai indikator-indikator tingkat kinerja pelayanan feri berdasarkan indikator kualitas pelayanan jasa dan juga sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, dimensi yang akan dipakai dalam kuisisioner penelitian ini berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Keandalan (*reability*)
2. Jaminan (*assurance*)
3. Empati (*emphaty*)
4. Daya tanggap (*responsiveness*)
5. Bukti fisik (*tangible*)

Indikator pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Indikator Pertanyaan Kuisisioner

Indikator Pertanyaan	Kode
Keandalan (<i>reability</i>)	
Penyediaan nomor antrian berguna untuk menertibkan penumpang yang akan menaiki Feri Penyeberangan.	P1
Penyampaian informasi kepada penumpang selalu diperhatikan oleh petugas.	P2
Keterbukaan petugas terkait informasi yang diminta oleh penumpang (termasuk tarif dan jam operasional feri)	P3
Jaminan (<i>assurance</i>)	
Kecakapan pengemudi dalam menjalankan feri .	P4
Keberangkatan maupun kedatangan feri selalu tepat waktu.	P5
Tempat duduk yang disediakan pada tiap kapal dapat digunakan penumpang untuk menunggu kedatangan feri.	P6

Alat keselamatan dalam kapal (<i>Life Bouy</i> /pelampung penolong) untuk memberikan rasa aman dan dapat meminimalisir resiko kecelakaan saat beroperasi.	P7
Empati (<i>emphaty</i>)	
Petugas selalu bersikap ramah dan sopan santun kepada penumpang.	P8
Petugas siaga menangani kebutuhan penumpang feri sebagai pengguna layanan.	P9
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	
Petugas menerima kritik, masukan, maupun aduan dari penumpang sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk kedepannya.	P10
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	
Fasilitas yang disediakan pada masing-masing armada feri sudah memadai.	P11
Kondisi feri selalu tampak bersih dan rapi demi menjaga kenyamanan penumpang.	P12

Sumber : penelitian 2022

Pilihan jawaban yang digunakan dalam kuesioner berupa skala *Likert*. Pada penelitian ini, peneliti berharap mendapatkan hasil yang sesuai dengan hati nurani responden dan lebih akurat. Oleh sebab itu, skala *Likert* dipakai untuk memberikan banyak pilihan jawaban kepada responden. Kriteria penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh operator sebagai penyedia layanan jasa sebagai berikut.

Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Kinerja

Kriteria	Skor
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

Sugiyono, 2014

Sedangkan kriteria penilaian terhadap tingkat penilaian terhadap tingkat harapan bagi pengguna jasa sebagai berikut.

Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Harapan

Kriteria	Skor
Sangat penting	5
Penting	4

Cukup penting	3
Kurang penting	2
Tidak penting	1

Sugiyono,2014

Kuesioner yang telah dibuat,disebarkan secara terbuka kepada responden (pengguna jasa) secara random. Kuesioner disebar di feri penyeberangan pada penumpang yang sedang menunggu kedatangan feri. Syarat responden yang dapat mengisi kuesioner adalah masyarakat umum dari daerah mana saja dan pernah menggunakan feri penyeberangan Mandomai untuk kebutuhan transportasinya.

3.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahap-tahap yang harus dilakukan sebelum dan selama pelaksanaan penelitian agar tidak terjadi kesukaran dan kesalahan dalam pengumpulan data di lapangan. Metode pengumpulan data yang dipakai untuk analisa kepuasan pengguna feri penyeberangan Mandomai adalah menggunakan:

1. Metode observasi

Metode observasi adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung pada feri penyeberangan untuk mengetahui fasilitas fisik dan pelayanan secara langsung yang dilakukan oleh petugas pengelola feri guna mengukur tingkat kepuasan dari pelayanan yang di berikan.

2. Penyebaran Kuisisioner

Dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner kepada para pengguna feri penyeberangan Mandomai untuk mengetahui nilai dari variabel berupa data yang akurat berdasarkan instrumen yang digunakan. Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden, disini peneliti meklarifikasikan responden berdasarkan jenis kelamin dan usia responden.

3. Metode studi pustaka

Studi pustaka diperlukan sebagai acuan penelitian setelah subyek ditentukan. Studi pustaka juga merupakan landasan teori bagi penelitian yang mengacu pada buku-buku, jurnal penelitian, dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian

3.5 Alat Bantu Penelitian

Data yang diperlukan diperoleh langsung dari pemakai feri penyeberangan berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuisisioner, pada penelitian ini peralatan yang digunakan adalah:

1. Kalkulator
2. Alat tulis
4. Kamera
5. Kuisisioner

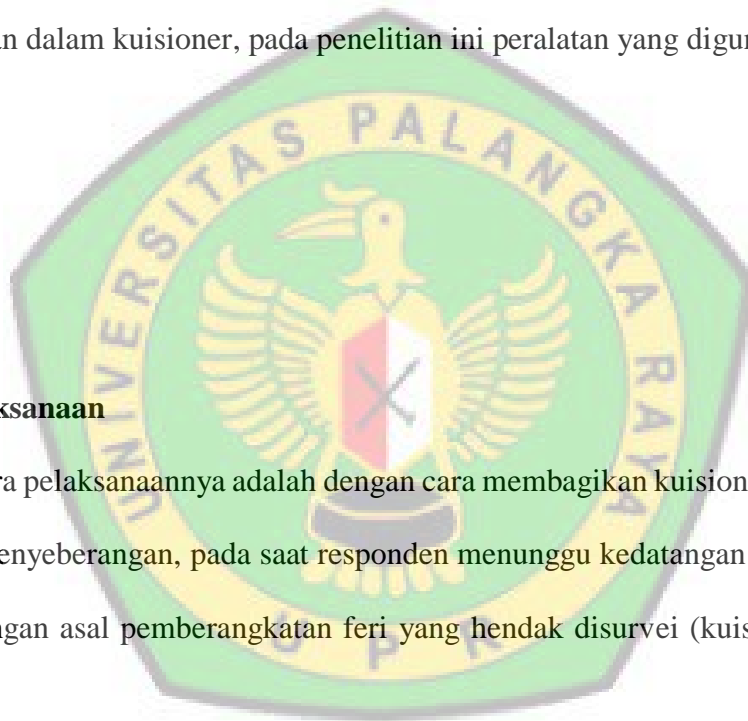
3.6 Cara Pelaksanaan

Adapun cara pelaksanaannya adalah dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden dilakukan di feri penyeberangan, pada saat responden menunggu kedatangan feri. Surveyor turun ke feri penyeberangan asal pemberangkatan feri yang hendak disurvei (kuisisioner pra-penelitian dan penelitian).

3.7 Uji Instrumen Pengumpulan Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket



komputer *SPSS Statistics 25*. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan sebanyak 30 sampel untuk menentukan atau menguji hasil validitas instrumen pada penelitian *r tabel Product Momen*, karena penelitian ini dilakukan untuk pendidikan maka taraf signifikan yang penulis gunakan adalah 5%. Untuk melakukan distribusi nilai *r tabel* yaitu dengan rumus *degree of freedom* (df).

$$Df = N - 2 \tag{3.1}$$

Keterangan :

Df = Tingkat signifikansi

N = Banyaknya sampel

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \tag{3.2}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

$\sum y$ = Jumlah skor total

n = Jumlah responden

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = Jumlah skor total

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum xy$ = Total perkalian skor item

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner, yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut *Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020*, reliabilitas merupakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dianggap konsisten. Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right] \quad (3.3)$$

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

K = Banyaknya butir instrumen

$\sum \sigma_t^2$ = Varians total

Rumus untuk menghitung varians butir adalah sebagai berikut:

$$\sigma_p = \frac{\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{K}}{K} \quad (3.4)$$

Keterangan :

σ_p = Varians butir

$\sum X^2$ = Jumlah skor jawaban pada instrumen kuadrat

K = Banyaknya butir instrumen

$\sum X$ = Jumlah skor jawaban pada instrumen

Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sugiyono, 2010

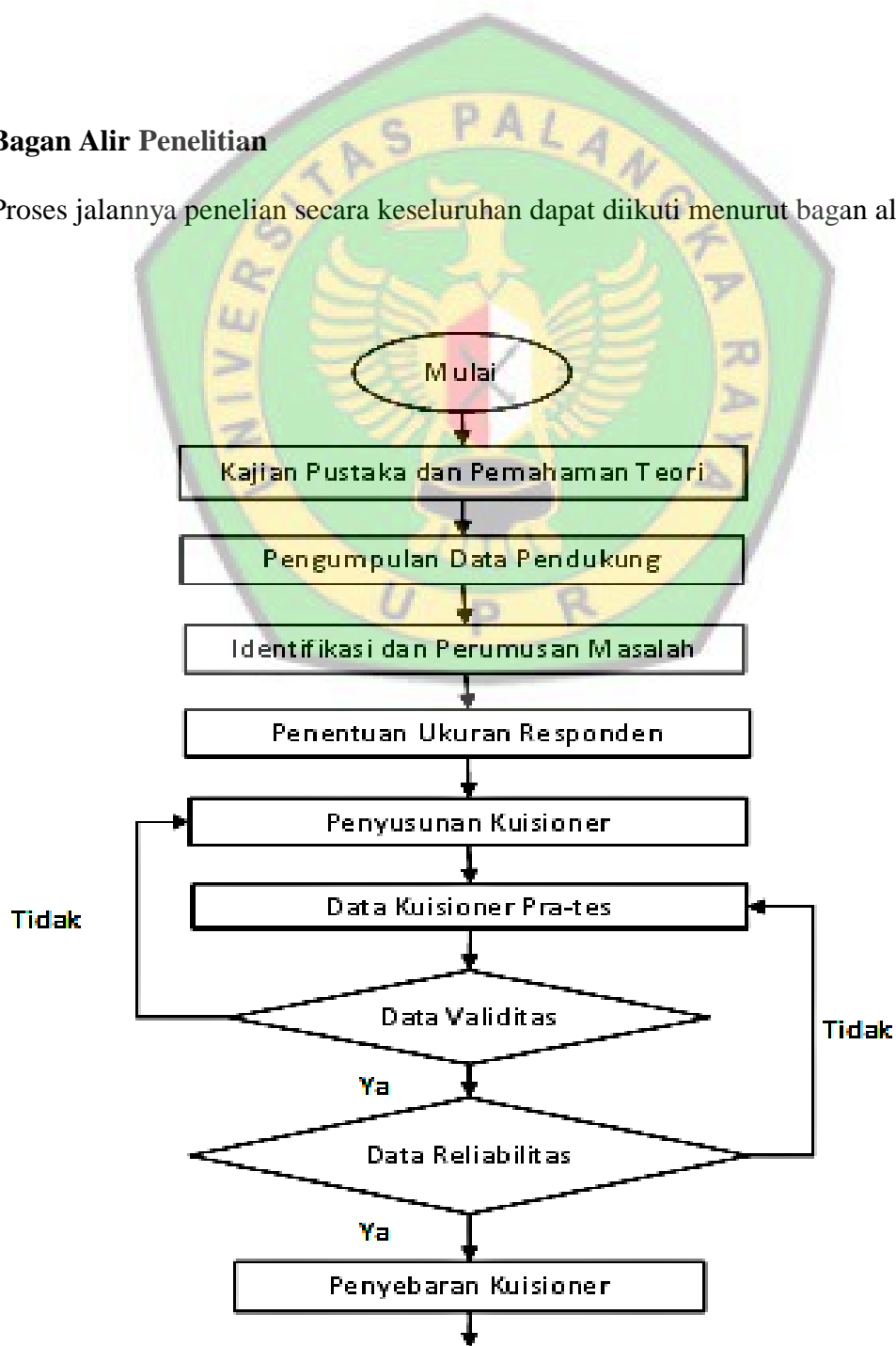
Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memenuhi batasan reliabilitas yang sudah ditentukan, yaitu (*Ghozali, 2016:48*):

Jika $\alpha > 0,60$, maka pertanyaan reliabel.

Jika $\alpha < 0,60$, maka pertanyaan tidak reliabel.

3.1 Bagan Alir Penelitian

Proses jalannya penelian secara keseluruhan dapat diikuti menurut bagan alir berikut ini:



Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang dilakukan dapat diambil yakni :

1. Analisis kepuasan pengguna feri penyeberangan di Mandomai kabupaten Kapuas:
 - a. Dimensi keandalan (*reability*), pada *performance* 75,51% puas dan pada *importance* 85,25% menyatakan sangat penting.
 - b. Dimensi jaminan (*assurance*), pada *performance* 86,53% sangat puas dan pada *importance* 87,30% menyatakan sangat penting.
 - c. Dimensi empati (*emphaty*), pada *performance* 84,42% sangat puas dan pada *importance* 87,50% menyatakan sangat penting.
 - d. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), pada *performance* 72,30% puas dan pada *importance* 96,53% menyatakan sangat penting.
 - e. Dimensi bukti fisik (*tangible*), pada *performance* 81,00% sangat puas dan pada *importance* 83,84% menyatakan sangat penting.
2. Berikut ini merupakan rekomendasi perbaikan pada masing-masing dimensi:
 - a. Dimensi Keandalan (*Reability*)
 1. Pada atribut 1 : “Penyediaan nomor antrian berguna untuk menertibkan penumpang yang akan menaiki Feri Penyeberangan”. (Kuadran D=berlebihan).
Rekomendasi: Indikator pernyataan pada atribut ini sebaiknya dipertahankan karena atribut ini berpengaruh pada kepuasan pengguna feri.
 2. Pada atribut 2: “Penyampaian informasi kepada penumpang selalu diperhatikan oleh petugas”. (Kuadran 2=prioritas utama)

Rekomendasi: Direkomendasikan agar disediakan papan informasi yang berisi info-info penting serta penjadwalan pengoperasian feri dan informasi tarif yang pasti pada malam dan siang hari.

3. Pada atribut 3: “Keterbukaan petugas terkait informasi yang diminta oleh penumpang (termasuk tarif dan jam operasional feri)”. (Kuadran 2=prioritas utama)

Rekomendasi: Direkomendasikan agar pengoperasian feri dijadwalkan secara teratur dan informasi tarif pada malam hari terbuka secara umum.

b. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

1. Pada atribut 4: “Kecakapan pengemudi dalam menjalankan feri”. (Kuadran 1=pertahankan prestasi).

Rekomendasi: Tetap Pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna.

2. Pada atribut 5: “Waktu pemberangkatan maupun kedatangan feri selalu tepat waktu”. (Kuadran 2=prioritas utama).

Rekomendasi: Direkomendasikan agar penjadwalan keberangkatan dan kedatangan feri sebaiknya dibuat dan ditentukan pada jam-jam berapa saja feri berangkat dan waktu tunggu untuk menyeberang perlu dipertimbangkan, agar pengguna feri tidak terlalu lama menunggu di atas kapal (tidak menunggu feri penuh baru jalan).

3. Pada atribut 6: “Tempat duduk yang disediakan pada tiap kapal dapat digunakan penumpang untuk menunggu kedatangan feri”. (Kuadran D=berlebihan).

Rekomendasi: Indikator pernyataan pada atribut ini sebaiknya dipertahankan

karena atribut ini berpengaruh pada kepuasan pengguna feri.

4. Pada atribut 7: “Alat keselamatan dalam kapal (*Life Bouy*/pelampung penolong) untuk memberikan rasa aman dan dapat meminimalisir resiko kecelakaan saat beroperasi”. (Kuadran 1=pertahankan prestasi).

Rekomendasi: Tetap Pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna.

c. Dimensi Empati (*Emphaty*)

1. Atribut 8: “Petugas selalu bersikap ramah dan sopan santun kepada penumpang”. (Kuadran C=prioritas rendah).

Rekomendasi: Direkomendasikan agar mempertahankan serta meningkatkan lagi kinerjanya, karena menggambarkan atribut yang tidak penting oleh pengguna dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah.

2. Atribut 9: “Petugas siaga menangani kebutuhan penumpang feri sebagai pengguna layanan”. (Kuadran C=prioritas rendah).

Rekomendasi: Direkomendasikan agar mempertahankan serta meningkatkan lagi kinerjanya, karena pada diagram ini menggambarkan atribut yang tidak penting oleh pengguna dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah.

d. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Atribut 10: “Petugas menerima kritik, masukan, maupun aduan dari penumpang sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk kedepannya”. (Kuadran 2=prioritas utama).

Rekomendasi: Direkomendasikan agar disediakan kotak tempat pengguna untuk menyampaikan kritik serta saran untuk perbaikan feri di masa depan.

e. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Atribut 11: “Fasilitas yang disediakan pada masing-masing armada feri sudah memadai.” (Kuadran 1=pertahankan prestasi).

Rekomendasi: Tetap Pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna, karena pada diagram ini menggambarkan atribut yang tidak penting oleh pengguna dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah.

2. Atribut 12: “Kondisi feri selalu tampak bersih dan rapi demi menjaga kenyamanan penumpang”. (Kuadran 2=prioritas rendah).

Rekomendasi: Direkomendasikan agar mempertahankan serta meningkatkan lagi kinerjanya, karena pada diagram ini menggambarkan atribut yang tidak penting oleh pengguna dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah.

1.2 Saran

Saran dari penulis untuk pihak pengelola feri penyeberangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sebagai berikut:

1. Kepada pihak penyelola feri penyeberangan di Mandomai disarankan sebaiknya atribut-atribut yang terdapat pada kuadran 2 yang berupa: penyampaian informasi kepada penumpang selalu diperhatikan oleh petugas, keterbukaan petugas terkait informasi yang diminta oleh penumpang (termasuk tarif dan jam operasional feri), waktu pemberangkatan maupun kedatangan feri selalu tepat waktu, petugas menerima kritik, masukan, maupun aduan dari penumpang sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk kedepannya, digunakan sebagai strategi kedepan untuk meningkatkan kepuasan pengguna feri penyeberangan, dengan melakukan perbaikan berdasarkan usulan perbaikan yang telah diberikan untuk

pengelola feri penyeberangan secara keseluruhan sehingga menghasilkan kepuasan pengguna yang sesuai dengan kebutuhan pengguna feri penyeberangan di Mandomai.

2. Penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. 2013. *Pembangunan Ekonomi Maritim*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- BPS Kabupaten Kapuas. 2022. *Kapuas dalam Angka 2022*. Kuala Kapuas : Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas.
- BPS Kabupaten Kapuas. 2022. *Peta Wilayah Kabupaten Kapuas 2022*. Kuala Kapuas : Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. 1992. “Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension”, *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- C. Jotin Khisty & B. Kent Lall. 2005. *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*. Jilid I Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. Miniard (1990). *Consumer Behavior*, 6th ed. Chicago: The Dryden Press.
- Fitriani, E, 2011, *Analisis Penetapan Tarif*
Disesuaikan dengan Ekspektasi Penumpang terhadap Pelayanan Kapal RoRo Lintas Merak-Bakauheni,
Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's international series in engineering technology)*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Kamaluddin Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu.
Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 1994. “*Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8th ed. Englewood Cliffs, N.j.: Prentice-Hall

Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat No: SK.73/AP005/DRJD/2003 Tahun 2003, tentang Persyaratan minimal Angkutan Penyeberangan.

Isaac, S., & Michael, W. B. 1983. Handbook Research and Evaluation. San Diego: Edits Publisher.

Indriwinangsih, Lira & Sudaryanto. 2007. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL Di Wilayah Depok. UG Jurnal Manajemen Dan Pemasaran. Vol. 1 No. 7.

Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality. Jurnal Valtech, 3 (2): 86-92.

Kamaluddin Rustian. 2003. Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.

Kotler, Philip. 1994. "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 8th ed. Englewood Cliffs, N.j.: Prentice-Hall

Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat No: SK.73/AP005/DRJD/2003 Tahun 2003, tentang Persyaratan minimal Angkutan Penyeberangan.

Martilla, J. A. and James, J. C. 1997. Importance performance Analysis. Journal of Marketing, Vol. 41, pp. 77-79

Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41, 77-79.

Oliver, R.L. 1980. "A cognitive model of the antecedence and consequences of satisfaction decisions", Journal of Marketing Research, Vol. 17, September, pp. 46-9.

Prof. J. Supranto, 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta. Republik Indonesia, 2015.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, Direktorat Perhubungan Darat, Jakarta.

Rangkuti, Freddy. 2008. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.

Rivai & Basri, 2004: 14 Penilaian Kinerja. diakses dari <http://jurnal-sdm.blogspot.com/> diakses pada tanggal Oktober 2022.

Riadi, Edi. 2016. Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1985. Metode Penelitian Survei. Jakarta

Stevens, S.S. 1946. On The Theory of Scales of Measurement. Science. 103. Dikutip dalam Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. (Semarang: Badan Penerbit Undip).

Said Djamaluddin, 2002. "Mengukur Kualitas Pelayanan ASDP Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Bolok Kupang Nusa Tenggara Timur " jurnal Manajemen Transportasi, Vol. III, No. 2

Supranto J, 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Tse dan Wilton, 1988. Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Andi Offset, Yogyakarta.

Takyi, Isaac K., A Multidimensional Methodology for Evaluating Public Transportation Services, Transp.Res.-A, Great Britain, Vol.27A, No.5,1993, pp.395-405

UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

