

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI LAUT TUJUAN
MANADO-TALAUD DI PELABUHAN MANADO**

Theresa Iriani Peternela Laluraa, Jeffrey Andre Delarue, Rocky Franky Roring

Teknik Sipil, Universitas Negeri Manado

Email: tesalaluraa@gmail.com

Abstrak

KM. Barcelona 3 dan KM. Glory Mary merupakan transportasi laut yang melayani rute Manado-Talau di Pelabuhan Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talau di Pelabuhan Manado. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Anayisis*. Metode ini digunakan untuk melihat tingkat pelayanan transportasi laut tujuan Manado-Talau di Pelabuhan Manado. Variabel pada penelitian ini adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan pembagian kuesioner pada 272 responden dan pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan pihak transportasi laut tujuan Manado-Talau di pelabuhan Manado sudah memuaskan. indikator pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu untuk dimensi *tangibles* (bukti fisik) adalah ketersediaan CCTV, dimensi *reliability* (keandalan) adalah kemampuan petugas saat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah respon yang cepat saat menerima keluhan dari penumpang, dimensi *assurance* (jaminan) adalah ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal dan dimensi *empathy* (perhatian) adalah informasi larangan merokok.

Kata kunci: *Importance performance analysis*, transportasi, tingkat pelayanan

Abstract

KM. Barcelona 3 and KM. Glory Mary is a sea transportation that serves the Manado-Talau route at the Port of Manado. This study aims to determine the level of service to the satisfaction of users of Manado-Talau sea transportation services at the Port of Manado. The analytical method used is the Importance Performance Analysis method. This method is used to see the level of sea transportation services to Manado-Talau destination at Manado Port. The variables in this study are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research data collection was carried out by distributing questionnaires to 272 respondents and

data processing using SPSS. The results of this study indicate that overall the services provided by sea transportation to Manado-Talaud at Manado port are satisfactory. service indicators that must be improved are the tangibles dimension (physical evidence) is the availability of CCTV, the reliability dimension is the ability of officers to provide services properly and quickly, the responsiveness dimension is the quick response when receiving complaints from passengers, the dimension assurance (guarantee) is the timeliness of departure and arrival of the ship and the dimension of empathy (attention) is information on smoking prohibition.

Keywords: Importance performance analysis, transportation, service level

PENDAHULUAN

Ketatnya persaingan dalam hal kualitas layanan, promosi, dan biaya penyedia jasa menunjukkan bahwa masyarakat semakin tertarik untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan angkutan laut.. Harapan pada setiap perusahaan pelayaran mampu memberikan pelayanan yang lebih dan mampu bersaing secara konsisten dengan tujuan akhir memenuhi atau melebihi harapan pengguna terhadap pelayanan yang ada. Jika hal ini berhasil dilakukan, maka kepuasan pengguna terhadap tingkat kualitas pelayanan akan tercapai.

Saat ini, kapal seperti KM. Barcelona 3 dan KM. Glory Mary melayani rute dari Manado ke Kabupaten Kepulauan Talaud, Kabupaten Kepulauan Sangihe, Kabupaten Sitaro, Maluku, dan pulau-pulau di sekitar Manado melalui pelabuhan Kota Manado.

KM. Barcelona 3 dan KM. Glory Mary dikelola oleh perusahaan swasta yang berbeda dan memiliki karakteristik dari segi pelayanan kapal maupun pelayanan penumpang. Karakteristik pelayanan kapal dan pelayanan penumpang dari moda transportasi tersebut bisa dilihat dari pelayanan kapal itu sendiri, waktu, biaya dan faktor kenyamanan.

Namun pada kenyataannya perkembangan transportasi laut ini semakin hari semakin mengalami penurunan kualitas pelayanan dan sering terjadi pergantian

armada kapal yang tidak menentu setiap tahun. Terjadinya penurunan kualitas pelayanan dan pergantian armada kapal ini dikarenakan oleh kinerja yang dinilai kurang memadai, faktor keamanan pengguna jasa, ketidaknyamanan dalam perjalanan, kenaikan harga tiket, fasilitas dan waktu keberangkatan kapal yang tidak sesuai.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan ketika seseorang menyatakan hasil membandingkan kinerja atau pelayanan yang diterima atau diharapkan dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dapat ditentukan sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan tentang layanan yang mereka terima atau peroleh. (Lupiyoadi,2001:158).

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

1. Mengumpulkan data yang dibutuhkan terdiri dari jumlah armada kapal dan jadwal keberangkatan
2. Mengumpulkan data kepuasan pengguna jasa dengan cara membagikan kuesioner kepada pengguna jasa
3. Pengolahan data yang dilakukan dengan cara mengelompokkan data sebagai kelengkapan data
4. Menganalisa data-data yang sudah didapat. Analisa data yang dilakukan

meliputi data karakteristik penumpang, jumlah armada kapal, jadwal keberangkatan dan data kepuasan pengguna jasa

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talau di pelabuhan Manado.

Sampel penelitian ini terdiri dari 272 orang yang menjawab pertanyaan. Sampel ini dikumpulkan dengan menggunakan tabel yang dibuat oleh Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan 10% karena populasi yang besar dan jumlah yang tidak diketahui pasti.

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi objek penelitian ini dilakukan pada pelayaran transportasi laut tujuan Manado-Talau di Pelabuhan Manado.

Waktu Penelitian direncanakan kurang lebih 4 bulan terhitung dari bulan November 2022 sampai dengan Februari 2023

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun dalam penelitian ini sumber data yang digunakan antara lain:

- Data Primer

Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner ini akan dibagikan kepada penumpang dan pengunjung oleh surveyor untuk diisi dan dikembalikan setelah diisi

- Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui kerjasama dengan instansi-instansi terkait maupun penelitian terdahulu.

Teknik Pengumpulan Data

- Observasi
- Kuesioner

Teknik Analisis Data

- Uji Kualitas Data
- Analisis Gap
- Importance Performance Analysis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kesesuaian Total

Tabel berikut menunjukkan tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna jasa berdasarkan hasil nilai yang diberikan responden terhadap isian kuesioner tentang kenyataan dan harapan:

Tabel Hasil Tingkat Kesesuaian Total

Jumlah Responden	Jumlah Atribut	Jumlah Nilai Kenyataan	Jumlah Nilai Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
272	40	38.406	48.993	78,39

Tabel menunjukkan total nilai responden untuk aspek kenyataan 38.406 dan harapan 48.993. Jadi, untuk mengetahui kesesuaiannya, kita dapat menggunakan rumus tingkat kesesuaian berikut:

$$\begin{aligned} Tki_{total} &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \\ &= \frac{38.406}{48.993} \times 100 \% \\ &= 78,39 \% \end{aligned}$$

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan adalah 78,39 % secara keseluruhan.

Nilai Gap berdasarkan lima dimensi *service quality*

Dari hasil perhitungan gap antar dimensi *service quality*, maka didapatkan

hasil nilai gap sebagai berikut:

Tabel Hasil Gap Lima Dimensi Service quality

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Tangibles (Bukti Fisik)	70,53	90,18	-19,65
2	Assurance (Jaminan)	28,87	36,22	-7,35
3	Reliability (Keandalan)	17,72	22,27	-4,55
4	Empathy (Perhatian)	9,80	13,72	-3,93
5	Responsiveness (Daya Tanggap)	14,28	17,72	-3,44
Rata-rata				-7,78

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. *Tangibles* menjadi urutan pertama dengan nilai gap -19,65, dan urutan ke lima *Responsiveness* dengan nilai gap -3,44. Dengan demikian yang menjadi dimensi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik).

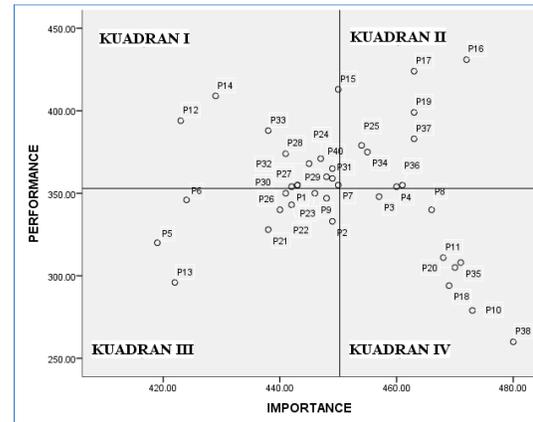
Diagram IPA (Importance Performance Analysis)

- Skor Rata-Rata Tingkat Kenyataan (X) Dan Tingkat Harapan (Y)

$$\begin{aligned}
 \text{Xrata-rata} &= \frac{\sum_{i=1}^n X}{k} \\
 &= \frac{141,20}{40} \\
 &= 3,53
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Yrata-rata} &= \frac{\sum_{i=1}^n Y}{k} \\
 &= \frac{180,12}{40} \\
 &= 4,50
 \end{aligned}$$

Setelah dilakukan perhitungan nilai kenyataan (X) dan harapan (Y), selanjutnya dilakukan perhitungan nilai rata-rata (Xrata-rata) dan (Yrata-rata) dimana nantinya akan menjadi perpotongan sumbu diagram. Berikut pembagian atribut sesuai dengan hasil perhitungan dalam bentuk IPA:



Gambar Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa kuadran terbagi menjadi 4 bagian yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Atribut dari kuadran I yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, sedangkan pelaksanaannya dinilai belum memuaskan. Adapun atribut dalam kuadran ini adalah atribut P1, P7, P12, P14, P15, P24, P27, P28, P29, P31, P32, P33, P39, P40 yaitu kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih, tersedianya fasilitas penunjang (alat pemadam kebakaran),

tersedia kantin, ketersediaan penerangan (lampu), ketersediaan papan pengumuman jadwal keberangkatan kapal, informasi gangguan selama perjalanan kapal, kesiapan petugas dalam melayani setiap permintaan penumpang, pelayanan karcis masuk area pelabuhan, petugas memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan penumpang, penyedia jasa mampu menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa, pengguna jasa merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran, tempat parkir yang aman, kemampuan penyedia jasa memperlakukan pengguna jasa dengan penuh perhatian dan kemampuan petugas bertemu penumpang dengan ramah.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merupakan kuadran yang diharapkan oleh pengguna jasa dan atribut pada kuadran ini sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa. Adapun atribut dalam kuadran ini adalah atribut P4, P16, P17, P19, P25, P34, P36, P37 yaitu kebersihan, kerapian dan kenyamanan kapal, kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, sistem pelayanan pembayaran tiket di loket, tersedianya fasilitas penunjang (jaket keselamatan), pemeriksaan tiket keberangkatan, menu makanan dan minuman di kantin yang halal, jumlah penumpang kapal yang sesuai dengan kapasitas kapal dan keselamatan selama perjalanan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan prioritas kuadran rendah, yang artinya kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan kinerjanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Pada kuadran ini bukan berarti tidak perlu diperbaiki, melainkan perlu diperbaiki karena pada kuadran ini pengguna jasa memiliki harapan yang lebih tinggi. Adapun atribut dalam kuadran ini adalah atribut P2, P5,

P6, P9, P13, P21, P22, P23, P26, P30 yaitu pemilihan musik dan tingkat volume yang diputar, petugas yang berpenampilan rapi dan menarik, ketersediaan tempat ibadah yang bersih, tersedianya ruang perawatan untuk orang sakit, ketersediaan fasilitas penunjang (kursi roda dan tempat tidur difabel). Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, kemampuan cepat tanggap petugas pelabuhan atas masalah yang dialami penumpang, kemampuan petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang, respon yang cepat saat menerima keluhan dari penumpang dan penyedia jasa memberikan dukungan, kerjasama terhadap pengguna jasa.

4. Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan lebih rendah tetapi kinerja lebih tinggi. Adapun atribut dalam kuadran ini adalah P3, P8, P10, P11, P18, P20, P35, P38 yaitu tersedianya fasilitas penunjang (AC atau kipas angin), tersedianya fasilitas penunjang (sekoci), tersedianya fasilitas penunjang (CCTV), tersedianya tempat sampah yang bersih dan tidak berbau, keamanan barang bawaan (koper, kendaraan, dll), harga tiket kapal, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal dan informasi larangan merokok.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tingkat pelayanan transportasi laut tujuan Manado-Talud di pelabuhan Manado dapat disimpulkan bahwa:

- Tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talud di pelabuhan Manado berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) memiliki

nilai rata-rata 3,52, dimensi *reliability* (keandalan) memiliki nilai rata-rata 3,54, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai rata-rata 3,57, dimensi *assurance* (jaminan) memiliki nilai rata-rata 3,60, dan dimensi *empathy* (perhatian) memiliki nilai rata-rata 3,26. Dari hasil nilai rata-rata kelima dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa dari 4 dimensi termasuk dalam kategori memuaskan yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan dimensi *assurance* (jaminan). Sedangkan untuk dimensi *empathy* (perhatian) termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

- Berdasarkan analisis gap kenyataan dan harapan pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talaud di pelabuhan Manado, dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 40 atribut yang memiliki gap negatif, maka pihak perusahaan transportasi laut tujuan Manado-Talaud di pelabuhan Manado harus memperbaiki atribut yang bernilai negatif tersebut. Atribut yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pengguna jasa yaitu untuk dimensi *tangibles* (bukti fisik) adalah ketersediaan CCTV, dimensi *reliability* (keandalan) adalah kemampuan petugas saat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah respon yang cepat saat menerima keluhan dari penumpang, dimensi *assurance* (jaminan) adalah ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal dan dimensi *empathy* (perhatian) adalah informasi larangan merokok. Dari kelima prioritas atribut yang perlu diperbaiki dapat di simpulkan bahwa

perusahaan belum mampu dalam melaksanakan ke lima atribut prioritas tersebut sesuai dengan harapan pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talaud di Pelabuhan Manado.

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan lima dimensi *service quality* memuaskan dengan skor tingkat kepuasan 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kualitas pelayanan pengelola sudah sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talaud di pelabuhan Manado. Sesuai dengan PM No.39 tahun 2015, tingkat pelayanan transportasi laut tujuan Manado-Talaud di pelabuhan Manado telah memenuhi 78% dari kriteria.

Saran

- Bagi pengelola transportasi laut tujuan Manado-Talaud di pelabuhan Manado agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa serta memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berdampak.
- Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tambahan pada variabel bebas untuk mengetahui lebih banyak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talaud di pelabuhan Manado.

DAFTAR PUSTAKA

Aras Mubarak, A., Fadli, A., Marniati, T., Pemuda, J., Kolaka Sulawesi Tenggara, K., & Alif, A. (2021). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Transportasi Pelayaran Rakyat Rute Baubau-Siompu* (Vol. 21, Issue 3).

Aras Mubarak, A., Fadli, A., Marniati, T., Pemuda, J., Kolaka Sulawesi Tenggara,

- K., & Alif, A. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Transportasi Pelayaran Rakyat Rute Baubau-Siempu (Vol. 21, Issue 3).
- Arianto Badan Litbang Perhubungan Jl Medan, D. (n.d.). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan Ambon Quality Service Improvement Of Passenger Terminal In Port Of Ambon.*
- Azwar. Saifuddin. 2001. Reliabilitas Dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bancin, S. (n.d.). Nomor 2 Januari 2022 Hal 1-8 Jurnal Homepage. *JIMAWA, 1.*
- C. Jotin Khisty & B. Kent Lall. 2005. Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1 Jakarta: Penerbit Erlangga
- Damayanti, N., & Program, G. S. (n.d.). *Abstract Analysis Of The Quality Of Passenger Transport Services On The Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Ide Djung Nunukan Regency.*
- Darwis, F., Resti Mulya, E., & Hariyanto, B. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Ferry Juanga. *Jurnal Teknik SILITEK, 01(01).*
- Edy Wibowo, A., Silitonga, F., Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Batam, S., & Kepulauan Riau, P. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Terhadap Intention To Use Jasa Transportasi Pt. Batam Fast Ferry Di Kota Batam (Vol. 1, Issue 2).*