

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KAPAL FERRY PENYEBERANGAN
RUTE PELABUHAN MERAK-BAKAHUENI**



**Fadel Mohammad Islam
NPM: 2012410183**

PEMBIMBING: Prof. Wimpy Santosa, Ph.D.

KO-PEMBIMBING: Yustina Niken R. Hendra, S.T., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/BAN-PT/Ak-XVI/S1/XI/2013)
BANDUNG
APRIL 2017**

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KAPAL FERRY PENYEBERANGAN
RUTE PELABUHAN MERAK-BAKAHUENI



Fadel Mohammad Islam

NPM: 2012410183

BANDUNG, 25 APRIL 2017

PEMBIMBING,

Prof. Wimpy Santosa, Ph.D.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVVS/XI/2013)
BANDUNG
APRIL 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Lengkap : Fadel Mohammad Islam

NPM : 2012410183

dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kapal Ferry Penyeberangan Rute Pelabuhan Merak-Bakauheni” adalah karya ilmiah yang bebas plagiat. Jika kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bandung, 25 April 2017



Fadel Mohammad Islam

2012410183

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KAPAL FERRY PENYEBERANGAN RUTE PELABUHAN MERAK-BAKAHUENI

Fadel Mohammad Islam
NPM: 2012410183

Pembimbing: Prof. Wimpy Santosa, Ph.D.
Ko-Pembimbing: Yustina Niken R. Hendra, S.T., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/BAN-PT/Ak-XVI/S1/XI/2013)
BANDUNG
APRIL 2017**

ABSTRAK

Indonesia adalah sebuah negara kepulauan sehingga untuk menghubungkan pulau-pulau tersebut diperlukan transportasi laut yang andal. Salah satu penyeberangan laut tersibuk di Indonesia adalah penyeberangan laut melalui Selat Sunda, yang dilayani oleh Pelabuhan Merak dan Pelabuhan Bakauheni. Kedua pelabuhan tersebut menghubungkan 2 buah pulau besar di Indonesia, yaitu Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, dengan moda berupa kapal ferry penyeberangan. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas pelayanan transportasi penyeberangan yang menghubungkan kedua pulau tersebut, berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015, Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Analisis kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlu ada perbaikan pelayanan secara mendesak pada fasilitas seperti informasi ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat, fasilitas pencegah tindak kriminal, kemudahan petugas keamanan berseragam untuk dilihat, dan fasilitas bagi pengguna difabel.

Kata-kata kunci: kapal penyeberangan, kualitas, layanan, kepuasan, kepentingan

SATISFACTION LEVEL OF SERVICES USERS OF FERRY BOATS ON ROUTE MERAK – BAKAUHANI PORTS

Fadel Mohammad Islam
Student Number: 2012410183

Advisor: Prof. Wimpy Santosa, Ph.D.
Co-Advisor: Yustina Niken R. Hendra, S.T., M.Sc.

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
DEPARTMENT OF CIVIL ENGINEERING
(Accereditd by SK BAN-PT Nomor: 227/BAN-PT/Ak-XVI/S1/XI/2013)
BANDUNG
APRIL 2017

ABSTRACT

Indonesia is an archipelago. Therefore, connecting the islands required reliable marine transportation. One of the busiest sea crossings in Indonesia was made through the Strait of Sunda, which is served by the Merak-Bakauheni Ports. These ports connects the two large islands in Indonesia, namely Java and Sumatera, using modes such as the ferry boat. In this study the quality of crossing transport services connecting the two islands is measured based on the level of satisfaction and the interests of users that refers to the Minister of Transportation PM Number 39 of 2015 concerning Passenger of Crossing Transport Service Standards. The analysis of the quality of service in this study made us of the Importance Performance Analysis. The results of this study indicate that there needs to be an urgent service improvement in facilities such as healthcare facilities, availability of information for emergency management, crime prevention facilities, easy visibility of uniformed security guards, and facilities for users with disabilities.

Keywords: ferry boats, quality, service, satisfaction, importance

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan anugerah -Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kapal Ferry Penyeberangan Rute Pelabuhan Merak-Bakauheni. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi Sarjana Teknik Sipil di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Penulis menghadapi banyak hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan, doa, dan semangat yang diberikan berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan rasa hormat Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Wimpy Santosa, Ph.D selaku dosen pembimbing dan Koordinator KBI Teknik dan Manajemen Prasarana Umum yang telah membantu, memotivasi, meluangkan waktu, dan memberi dukungan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Yustina Niken Raharina Hendra, ST., M.Sc. selaku dosen ko-pembimbing yang telah membantu, memotivasi dan meluangkan waktu, memberikan masukan terhadap skripsi ini hingga skripsi ini dapat diselesaikan
3. Ibu A. Caroline Sutandi, Ph.D selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan koreksi yang sangat berarti.
4. Bapak Dr. Ir. Samun Haris, M.T. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan koreksi yang sangat berarti.

5. Kedua Orangtua, Mohammad Ridwan Zein dan Ir.Yohana Rachman, kakak Yoriz Feraldy Farhad Zein, dan adik Mohammad Erza Syahlevi yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis hingga saat ini.
6. Sarah Azalia, Diaz Ridzky, dan Witsqo Fulkiasfari selaku sahabat terdekat yang bisa menjadi tempat cerita dan melampiaskan beban pikiran, juga selalu memberi dukungan dan mendoakan
7. Teman-teman GPA SMAN 2 Bandung yang selalu memberi motivasi serta dorongan yang besar terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Dias, Caesar, Alviando, Derian, Victor, tim skripsi TMPU 2016 yang selalu membawa semangat dan keceriaan kepada penulis.
9. Seluruh rekan-rekan teknik sipil Unpar 2012, khususnya kelompok kantin teknik 2012 Dodo, Rifki, Ruly, Kukuh, Kemal, Jon, Rizky, Zelandi, Gerald, Andre, Elfan, Patar yang selalu menghadirkan tawa kepada penulis.
10. Rekan-rekan teknik sipil Unpar 2010 khususnya Nicholas, Lovigo, Flويد, Dipo, Rhesa, Ihsan, Selanov, yang selalu memberikan bimbingan dan arahan serta canda dan tawa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tapi berharap skripsi ini dapat berguna bagi orang yang membacanya.

Bandung, 25 April 2017



Fadel Mohammad Islam
2012410183

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Inti Permasalahan	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Pembatasan Masalah	3
1.5 Metode Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Angkutan Penyeberangan	6
2.2 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	9
2.3 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan	10
2.4 Kuesioner	14
2.5 Uji Validitas	15

2.6	Uji Reliabilitas	17
2.7	<i>Importance Performance Analysis</i>	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Pelabuhan Merak	24
3.2	Pelabuhan Bakauheni	25
3.3	Tahap-Tahap Penelitian	27
3.4	Teknik Pengumpulan data	28
3.5	Instrumen Penelitian	29
BAB 4 DATA DAN ANALISIS		31
4.1	Tahapan Pengujian Kuesioner	31
4.2	Sosial Demografi Pengguna Layanan Penyeberangan Kapal Ferry	36
4.3	Tingkat Kepentingan	37
4.3.1	Tingkat Kepentingan Menurut Jenis Kelamin	37
4.3.2	Tingkat Kepentingan Menurut Usia	38
4.3.3	Tingkat Kepentingan Menurut Pendidikan	40
4.3.4	Tingkat Kepentingan Menurut Tujuan Menggunakan Kapal Ferry	42
4.3.5	Tingkat Kepentingan Menurut Frekuensi Menggunakan Layanan Kapal Penyeberangan	43
4.4	Tingkat Kepuasan	45
4.4.1	Tingkat Kepuasan Menurut Jenis Kelamin	45
4.4.2	Tingkat Kepuasan Menurut Usia	46
4.4.3	Tingkat Kepuasan Menurut Pendidikan	48

4.4.4	Tingkat Kepuasan Menurut Tujuan Menggunakan Kapal Ferry	50
4.4.5	Tingkat Kepuasan Menurut Frekuensi Menggunakan Layanan Kapal Penyeberangan	51
4.5	<i>Importance Performance Analysis</i> Pada Pengguna Layanan Kapal Ferry Penyeberangan Rute Pelabuhan Merak- Bakauheni	53
4.5.1	Hasil Analisis Kuadran I	56
4.5.2	Hasil Analisis Kuadran II	57
4.5.3	Hasil Analisis Kuadran III	57
4.5.4	Hasil Analisis Kuadran IV	58
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Simpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		65

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

ASDP	= Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
CCTV	= Closed Circuit Television
e	= Tingkat kesalahan
IPA	= <i>Important Performance Analysis</i>
k	= Banyaknya belahan uji
KMP	= Kapal Motor Penyeberangan
N	= Ukuran populasi
n	= Ukuran sampel
p	= Jumlah item
PELNI	= Pelayaran Nasional Indonesia
PM	= Peraturan Menteri
PT	= Perseroan terbatas
r_{hitung}	= Nilai r_{hitung}
S_i	= Skor item ke-i
SPSS	= <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UU	= Undang-Undang
X	= Skor tiap pertanyaan pada uji validitas
Y	= Skor total sebuah pertanyaan pada uji validitas
\bar{X}_i	= Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i
$\bar{\bar{X}}_i$	= Nilai rata-rata tingkat kepuasan item ke-i
\bar{Y}_i	= Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

Σ = Jumlah total

α = Reliabilitas yang dicari

$\sum_{j=1}^n S_j^2$ = Varian belahan

S_x^2 = Varian skor uji

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alir	5
Gambar 2.1 Pelabuhan Penyeberangan	6
Gambar 2.2 Kapal Ferry Penumpang	8
Gambar 2.3 Diagram Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	22
Gambar 3.1 Lokasi Pelabuhan Merak	24
Gambar 3.2 Denah Pelabuhan Merak	25
Gambar 3.3 Lokasi Pelabuhan Bakauheni	26
Gambar 3.4 Denah Pelabuhan Bakauheni	27
Gambar 4.1 Tingkat Kepentingan Menurut Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan Menurut Usia	39
Gambar 4.3 Tingkat Kepentingan Menurut Pendidikan	40
Gambar 4.4 Tingkat Kepentingan Menurut Tujuan Menggunakan Kapal Ferry	42
Gambar 4.5 Tingkat Kepentingan Menurut Frekuensi Menggunakan Layanan Kapal Penyeberangan	44
Gambar 4.6 Tingkat Kepuasan Menurut Jenis Kelamin	46
Gambar 4.7 Tingkat Kepuasan Menurut Usia	47
Gambar 4.8 Tingkat Kepuasan Menurut Pendidikan	49
Gambar 4.9 Tingkat Kepuasan Menurut Tujuan Menggunakan Kapal Ferry	50
Gambar 4.10 Tingkat Kepuasan Menurut Frekuensi Menggunakan Layanan Kapal Penyeberangan	52
Gambar 4.11 Diagram Hubungan Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kapal Ferry Penyeberangan	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Penumpang Kapal Terkait Keselamatan	10
Tabel 2.2 Standar Pelayanan Penumpang Kapal Terkait Keamanan	11
Tabel 2.3 Standar Pelayanan Penumpang Kapal Terkait Kenyamanan	12
Tabel 2.4 Standar Pelayanan Penumpang Kapal Terkait Kemudahan	13
Tabel 2.5 Standar Pelayanan Penumpang Kapal Terkait Kesetaraan	13
Tabel 2.6 Contoh Korelasi Antar Skor Pertanyaan Nomor 1 dan Skor Total	16
Tabel 2.7 Contoh Data Uji Reliabilitas	19
Tabel 2.8 Keterangan Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	20
Tabel 3.1 Data Kapasitas Kapal Ferry PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)	29
Tabel 4.1 Uji Validitas Pada Unsur Kepentingan	31
Tabel 4.2 Uji Validitas Pada Unsur Kepuasan	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Pada Unsur Kepentingan	34
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Pada Unsur Kepuasan	35
Tabel 4.6 Karakteristik Sosial Demografi Pengguna Layanan Kapal Ferry	36
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Penyeberangan	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Rencana Pertanyaan Dalam Kuesioner Uji	66
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Dalam Kuesioner Uji	72
Lampiran 3 Hasil Olah Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Demografi	77
Lampiran 4 Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%	81
Lampiran 5 Perhitungan Ukuran Sampel Kuesioner	82
Lampiran 6 Output SPSS IBM Uji Validitas	83
Lampiran 7 Output SPSS IB Uji Reliabilitas	84
Lampiran 8 Contoh Perhitungan Uji Validitas	86
Lampiran 9 Contoh Perhitungan Uji Reliabilitas	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat di zaman sekarang membutuhkan perpindahan untuk memenuhi kebutuhannya dengan menggunakan bermacam moda transportasi. Salah satunya adalah transportasi penyeberangan laut, yang merupakan salah satu alternatif moda transportasi untuk memindahkan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya melalui media air.

Indonesia adalah sebuah negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 5 pulau utama, yaitu Jawa, Kalimantan, Papua, Sumatera, dan Sulawesi. Untuk menghubungkan pulau-pulau di Indonesia dapat menggunakan moda transportasi kapal penyeberangan.

Selat Sunda merupakan salah satu jalur lalu lintas laut yang strategis karena dapat dilalui kapal besar yang menghubungkan Australia dan Selandia baru dengan kawasan Asia Tenggara, misalnya Thailand, Malaysia, dan Singapura. selain itu Selat Sunda merupakan jalur penghubung antara Pulau Jawa dan Sumatera. Pelabuhan Merak adalah sebuah pelabuhan di Kota Cilegon, Banten yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Sumatera melalui Selat Sunda. Pelabuhan Merak memiliki luas area sebesar 150.615 m².

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang penting dalam menentukan tercapainya pelayanan yang optimal yang diberikan oleh penyedia layanan penyeberangan. Kepuasan pelanggan adalah keadaan ketika keinginan dan

harapan, serta kebutuhan pelanggan terpenuhi. Acuan kepuasan pengguna adalah faktor penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik.

Transportasi penyeberangan harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Penyeberangan dari Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni ini penting karena menghubungkan 2 pulau besar di Indonesia, yaitu Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna layanan kapal ferry penyeberangan rute Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni untuk mengetahui apakah pengguna layanan penyeberangan ini sudah merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

1.2 Inti Permasalahan

Pulau Jawa dan Pulau Sumatera dihubungkan oleh Pelabuhan Merak dan Pelabuhan Bakauheni melalui Selat Sunda. Kedua pelabuhan ini memiliki fungsi dan peran penting dalam sistem transportasi di Indonesia.

Pelabuhan Merak dan Pelabuhan Bakauheni juga merupakan pelabuhan penyeberangan yang cukup sibuk di Indonesia, dengan rata-rata (134-150) trip per hari dengan kapasitas rata-rata 586 penumpang per kapal (Direktorat Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan, 2015). Pada penelitian ini dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan kapal ferry penyeberangan rute Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni berdasarkan pelayanan dan fasilitas yang telah tersedia pada layanan tersebut.

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini perlu ada tujuan yang jelas terhadap penyelesaian pada inti permasalahan sebelumnya. Untuk menjawab inti permasalahan pada penelitian ini tujuan penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kepentingan pengguna layanan penyeberangan kapal ferry, yang dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) rute Pelabuhan Merak (Banten) ke Pelabuhan Bakauheni (Lampung).
2. Mengkaji fasilitas yang telah disediakan oleh penyedia jasa transportasi kapal ferry penyeberangan rute Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni
3. Membandingkan tingkat kepuasan dan kepentingan untuk mengetahui bahwa fasilitas yang disediakan telah memenuhi keinginan dari pengguna layanan kapal ferry penyeberangan rute Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni.

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada penumpang kapal ferry rute Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni.
2. Penelitian hanya dilakukan pada penumpang kapal ferry penyeberangan komersial yang dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).
3. Responden kuesioner hanya dibatasi pada penumpang yang tidak membawa kendaraan pribadi.
4. Kuesioner dibagikan hanya kepada penumpang kelas ekonomi.
5. Pembagian kuesioner dilakukan pada saat survei yang dilakukan pada tanggal 19 November 2016 di kapal KMP Sebuku.

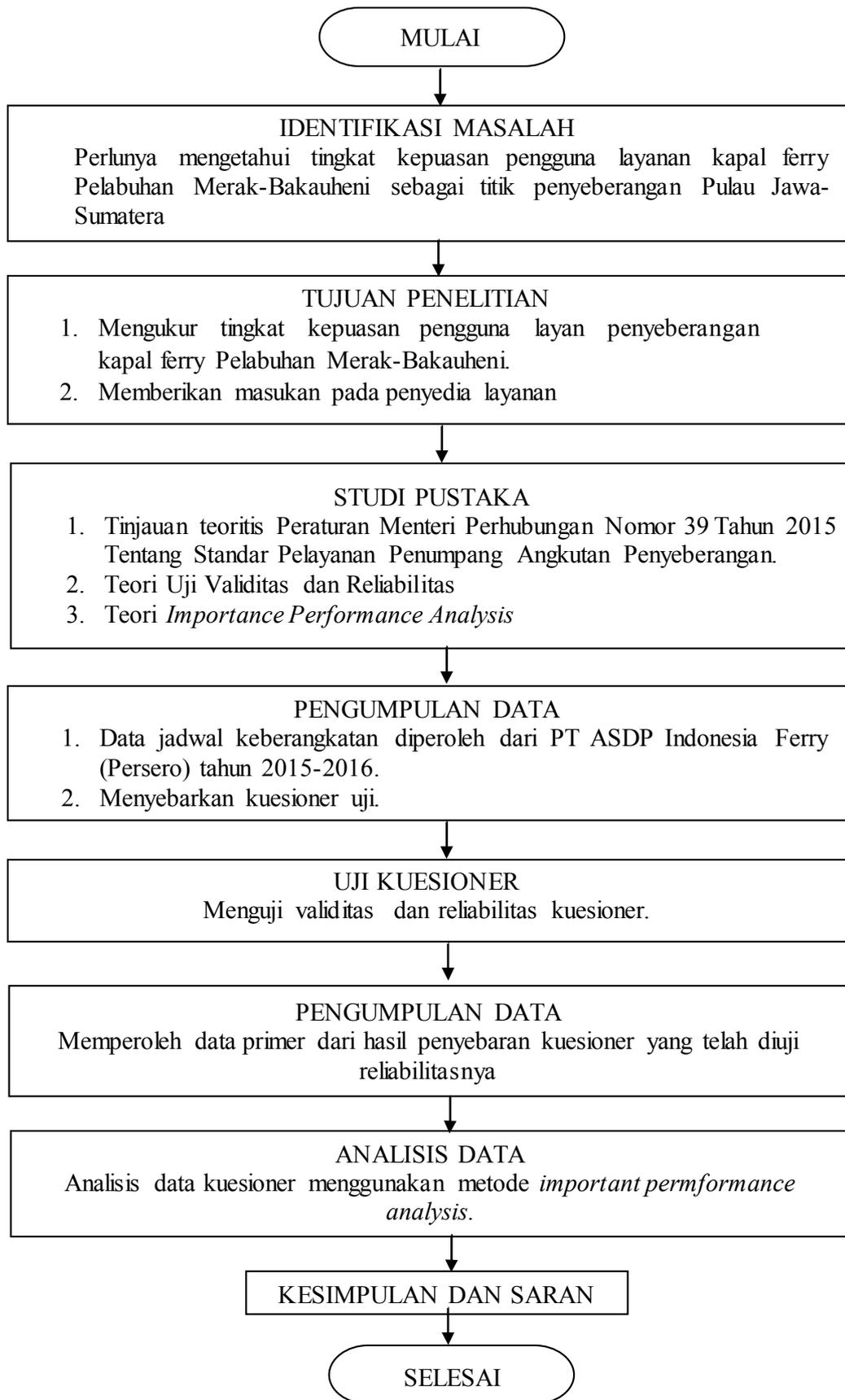
Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian ini lebih terarah, fokus, dan tidak meluas.

1.5 Metode Penelitian

Langkah awal metode penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah menguraikan inti masalah. Selanjutnya mengumpulkan literatur terkait kapal ferry Pelabuhan Merak-Bakauheni, dan jadwal pelayaran. Langkah berikutnya adalah merumuskan tujuan penelitian.

Penelitian dilanjutkan dengan menyusun kuesioner yang pertanyaannya merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Terkait Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Kuesioner akan diuji validitasnya dengan metode momen Pearson dan reliabilitasnya menggunakan metode *alpha*. Kuesioner yang telah dinyatakan valid dan memiliki reliabilitas tinggi akan disebar kepada sejumlah responden yang telah ditentukan ukuran sampelnya menggunakan metode Slovin.

Hasil dari sebaran kuesioner yang didapat menjadi data primer penelitian ini untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan kapal ferry penyeberangan rute Pelabuhan Merak-Bakauheni berdasarkan tingkat kepentingannya. Rangkaian penelitian secara lengkap disajikan pada Gambar 1.1.



Gambar1.1 Diagram Alir