

## ANALISIS KINERJA PELAYANAN KAPAL MOTOR FERRY PENUMPANG DI DANAU TOBA

Charles Sitindaon<sup>1</sup>, Riana Ledyanti Sinaga<sup>2</sup>, Andar Sitohang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Katolik Santo Thomas

<sup>2</sup>Akademi Teknik Deli Serdang

Email: charles\_sitindaon@yahoo.co.id

### ABSTRAK

Pelabuhan di Pulau Samosir merupakan pelabuhan Kapal Motor Penumpang yang berada di Pulau Samosir, Provinsi Sumatera Utara dengan kategori Pelabuhan Besar. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Pelabuhan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan berdasarkan analisis pelayanan angkutan penyeberangan kapal motor di Pulau Samosir. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode survei. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner mengenai kinerja pelayanan yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Data dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi berdasarkan persepsi responden yaitu pada KMP Ihan Batak dibandingkan dengan empat KMP lainnya. Sementara menurut rute, menurut responden bahwa rute Ajibata-Tomok merupakan rute dengan tingkat kepuasan paling rendah di antara rute-rute lainnya. Kesimpulannya bahwa kinerja pelayanan pelabuhan Pulau Samosir yang ditunjukkan oleh KMP penyeberangan masih belum memuaskan pengguna sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Kinerja Pelayanan, IPA

### 1. PENDAHULUAN

Sejalan dengan pemekaran wilayah yang terjadi pada tahun 2013 pada wilayah Danau Toba yaitu kabupaten samosir khususnya, tentu perlu peningkatan dan perkembangan untuk menjadi kabupaten yang lebih maju dan sejajar dengan kabupaten lain yang ada di Sumatera Utara ini. Pertumbuhan dan perkembangan ini salah satunya di dukung oleh transportasi. Sebagai suatu pulau pariwisata yang dikelilingin oleh Danau Toba, pastinya transportasi yang utama adalah transportasi air dengan menggunakan Kapal yang tentunya sudah mempunyai jalur akses penyeberangan tertentu. Transportasi yang efisien dan efektif sangat penting untuk wilayah kepulauan Indonesia. Pada daerah yang banyak di aliri sungai, laut, maupun danau yang mempunyai pulau-pulau yang dipisahkan oleh air, sehingga transportasi air menjadi alternatif yang sangat dominan dan efektif.

Dengan adanya Pulau Samosir maka ada juga kegiatan ekonomi sosial yang terjadi disana, bahkan pulau ini menjadi tujuan utama para pengunjung Danau Toba yang menyebabkan mobilitas penduduk cukup tinggi. Untuk memenuhi semua kebutuhan itu perlu adanya transportasi yang akan menghubungkan pulau Samosir dengan daerah di sekitar Danau Toba. Transportasi air salah satu transportasi yang digunakan di perairan Danau Toba. Pangururan sebagai ibukota Kabupaten Samosir adalah salah satu daerah tujuan kegiatan sosial ekonomi bagi daerah-daerah yang berbatasan dengannya, jadi

transportasi air sangat penting peranannya dalam perkembangan daerah dan mobilisasi penduduk.

Kehadiran kapal motor Ihan Batak yang dibangun oleh Kementerian Perhubungan melalui APBN Tahun Anggaran 2017-2018 untuk melayani angkutan penyeberangan yang berkeselamatan di Danau Toba, Sumatera Utara mendapat respon positif dari masyarakat Danau Toba. Sejak peluncuran Kapal KMP Ihan Batak pada 27 Desember 2018 respon masyarakat sangat baik masyarakat menilai bahwa dengan telah beroperasinya KMP Ihan Batak, sangat membangu mereka dalam memudahkan mobilitasnya sehari-hari dan mereka merasa aman dan nyaman karena kapal tersebut telah dibangun dengan standar yang memadai. Dengan adanya tanggapan positif dari masyarakat para petugas kapal atau yang biasa disebut ABK (anak buah kapal) menjadi semangat dalam melakukan pelayanan terbaik.

Sebagai fasilitas kinerja pelayanan, angkutan penyeberangan sering mendapat sorotan masyarakat salah satunya adalah dengan adanya keluhan dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan angkutan penyebrangan Ajibata-Ambarita yang menyatakan bahwa waktu pengguna sistem pelayanan lama sehingga penumpang harus antri di pelabuhan atau lama di atas kapal menunggu bongkar muat untuk menjawab keluhan masyarakat tersebut maka diterapkan pola operasional kapal yang baru untuk setiap lintas kapal.

Fasilitas transportasi merupakan faktor pendukung bagi kelancaran masyarakat yang membutuhkan sehingga kebutuhan masyarakat dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan. Fasilitas merupakan sarana fisik yang dapat memproses masukan menuju keluaran yang diinginkan (Moekijat, 2001). Menurut Buchari (2001), fasilitas merupakan perlengkapan fisik untuk memudahkan penggunaannya sehingga dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan penggunaannya.

Fasilitas yang ada diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang baik. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan suatu respon pelanggan terhadap sesuatu yang diterimanya (Supranto, 2006). Menurut Kotler (2006), kepuasan merupakan perbandingan antara persepsi (yang diterima) dengan yang diharapkan (ekspektasi). Rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan merupakan kunci utama yang harus menjadi perhatian bagi penyedia jasa dikarenakan pelanggan adalah alasan kunci utama. Sebab, apabila pelanggan merasa puas akan suatu jasa yang diberikan, maka secara tidak langsung mereka akan menggunakan jasa itu kembali serta memberitahukan ke orang lain tentang pelayanan yang diberikan dan ditawarkan oleh penyedia jasa (Darangeng & Kamariah, 2020).

Pelabuhan memiliki peranan penting dalam melayani kegiatan di negara kepulauan salah satunya Indonesia. Tersedianya pelayanan di dalam pelabuhan bagi pengguna jasa pelabuhan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah yang diharapkan mampu berusaha untuk memenuhi tingkat kinerja pelayanan pelabuhan yang diharapkan terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan (Nurbaya & Hadi, 2020)

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode survei dalam pengumpulan datanya. Data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer meliputi data karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, tujuan, penghasilan dan profesi) serta karakteristik pelayanan (pelayanan, tingkat kenyamanan, tingkat keamanan dan lain-lain). Data dikumpulkan dengan metode wawancara dan

kuesioner yang terkait dengan sistem pelayanan pelabuhan dengan jumlah item sebanyak 17 item untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan responden (penumpang kapal). Skala pengukuran pada kuesioner yaitu menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban yakni tidak puas (skor 1), kurang puas (skor 2), cukup puas (skor 3), puas (skor 4) dan sangat puas (skor 5). Jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ ; dimana : n = Ukuran sampel, N = ukuran populasi perminggu, e = persen kelonggaran ketidakpastian (e = 10%)

Perhitungan jumlah responden untuk pengambilan sampel dari salah satu Kapal Motor Penumpang di Danau Toba yaitu KMP Ihan Batak. Data yang diperoleh jumlah penumpang rata - rata perminggu yaitu 766 orang.

$$n = \frac{766}{1 + 766 * 0,1^2} = 98,71$$

Maka, jumlah sampel yang di ambil yaitu sebanyak 100 orang. Adapun jumlah sampel rata-rata penumpang pada KMP.

**Tabel 1. Jumlah Sampel Rata-rata Penumpang**

No	Kapal	Rata - rata perhari	Jumlah reponden
1	KMP Ihan batak	766	100
2	KMP Tao toba	732	100
3	KMP Sumut	143	100
4	KMP Muara putih	128	100
5	KMP Kaldera	108	100

*Sumber: Dinas Perhubungan PT.ASDP 2021*

Sebelum data dianalisis, maka dilakukan pengujian kualitas instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Adapun rumus pengujian validitas yaitu sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi Y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$
; dimana :  $R_{xy}$  : Koefisien korelasi; n : Jumlah sampel;

$X_i$  : Jawaban responden; Y : Total jawaban responden

Sedangkan untuk rumus pengujian reliabilitas yaitu sebagai berikut:

$$R_{11} = \frac{2 \times r_b}{1 + r_b}$$
; dimana :  $R_{11}$  : nilai reabilitas,  $R_b$  : nilai koefisien korelasi

Selanjutnya data yang diperoleh, dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang diukur. Tingkat kepentingan diukur menggunakan skala Likert yakni dari jawaban tidak penting (skor 1) sampai sangat penting (skor 5), begitupun kinerja/pelayanan juga diukur dengan skala Likert yakni dari tidak baik (skor 1) sampai sangat baik (skor 5).

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yaitu:

$$T_{ki} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100 \%$$
; dimana :  $T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian

responden/pelanggan,  $X_i$  = Skor penilain kinerja,  $Y_i$  = Skor penilain kepentingan

Sedangkan rumus yang dipakai dalam perhitungan diagram kartesius yaitu sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^n iX^i}{n} \% \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^n iY^i}{n} \%$$

Dimana :  $\bar{X}$  = Bobot rata – rata tingkat penilaian kualitas pelayanan atribut,  $\bar{Y}$  = Bobot rata – rata tingkat penilaian kepentingan atribut, n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/kepuasan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k iX^i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k iY^i}{n}; \text{ dimana : } \bar{X}_i = \text{Nilai rata – rata kinerja}$$

atribut

$\bar{Y}_i$  = Nilai rata – rata kepentingan atribut, n = Jumlah responden

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Peta Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan survey terhadap penumpang yang akan menggunakan kapal motor penumpang PT ASDP di Pelabuhan Pulau Samosir Sumatera Utara. Adapun peta lokasi penelitian seperti yang disajikan pada Gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

#### 2. Analisis Validitas dan Reliabilitas

Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Pearson Correlation* dengan nilai r tabel sebesar 0,361 pada signifikansi 5%. Apabila pertanyaan pada kuisioner atau r hitung > r tabel, maka item dianggap valid. Adapun hasil pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi/Kenyataan (X)

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Hasil
X1	0,545	0,361	Valid
X2	0,642	0,361	Valid
X3	0,752	0,361	Valid
X4	0,568	0,361	Valid
X5	0,419	0,361	Valid
X6	0,524	0,361	Valid
X7	0,554	0,361	Valid
X8	0,618	0,361	Valid

X9	0,724	0,361	Valid
X10	0,612	0,361	Valid
X11	0,381	0,361	Valid
X12	0,604	0,361	Valid
X13	0,671	0,361	Valid
X14	0,628	0,361	Valid
X15	0,568	0,361	Valid
X16	0,566	0,361	Valid
X17	0,566	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi/Harapan (Y)**

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Hasil
Y1	0,478	0,361	Valid
Y2	0,859	0,361	Valid
Y3	0,637	0,361	Valid
Y4	0,631	0,361	Valid
Y5	0,67	0,361	Valid
Y6	0,689	0,361	Valid
Y7	0,67	0,361	Valid
Y8	0,598	0,361	Valid
Y9	0,68	0,361	Valid
Y10	0,744	0,361	Valid
Y11	0,381	0,361	Valid
Y12	0,565	0,361	Valid
Y13	0,810	0,361	Valid
Y14	0,810	0,361	Valid
Y15	0,610	0,361	Valid
Y16	0,768	0,361	Valid
Y17	0,474	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Selain validitas, juga dilakukan pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka instrumen dapat dikatakan Reliabel (Ghozali, 2005). Hasil pengujian Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.

**Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,880	17

Sumber: Hasil Olahan SPSS

**Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,921	17

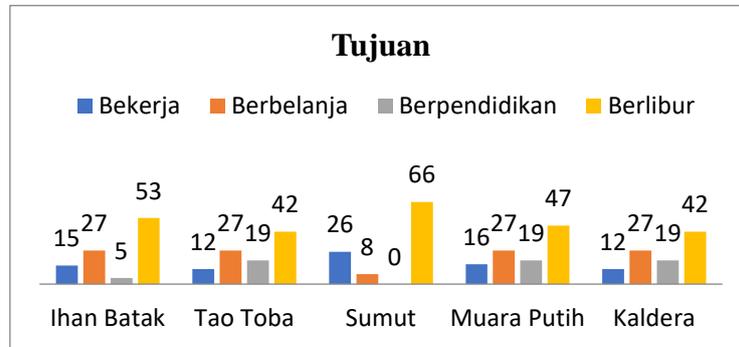
Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas pada Tabel 4 dan Tabel 5, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel dikarenakan menunjukkan hasil nilai *Cronbach Alpha*

di semua variabel penelitian lebih besar dari 0,6.

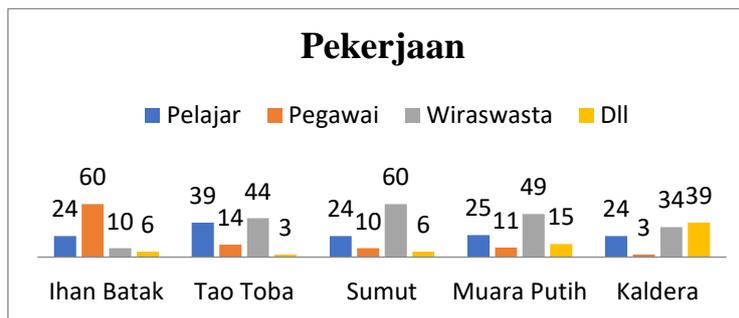
### 3. Karakteristik Responden

Data ini diambil dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna penyeberangan di Pelabuhan. Adapun analisa karakteristik responden tersebut adalah sebagai berikut:



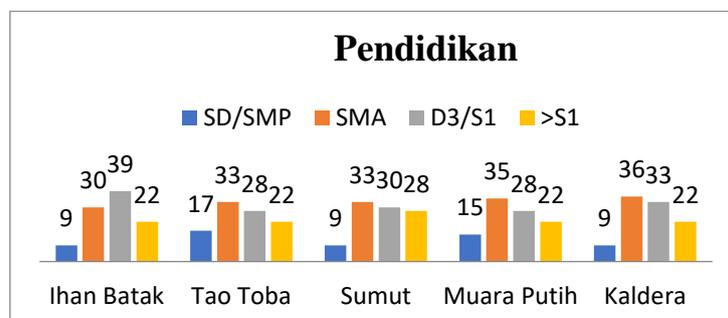
**Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan**

Berdasarkan karakteristik reponden pada Gambar 1, pengguna Kapal Motor Penumpang (KMP) Penyeberangan di Danau Toba Rata-rata penumpang bertujuan berlibur mendominasi sebagai pengguna Penyeberangan rute Tigaras-Simanindo di pelabuahn Tigaras Kabupaten Simalungun yaitu sebesar 66%.



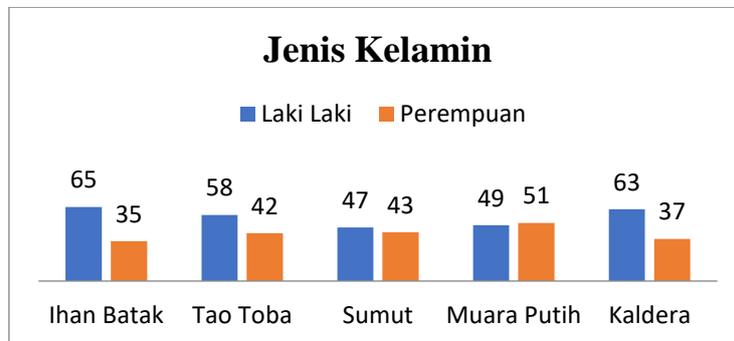
**Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan karakteristik reponden pada Gambar 2, pengguna Kapal Motor Penumpang (KMP) Penyeberangan di Danau Toba Rata-rata pekerjaan pengguna kapal sebagai pegawai dan wiraswasta sebesar 60% di Pelabuhan Ajibata dan Tigaras Kabupaten Simalungun.



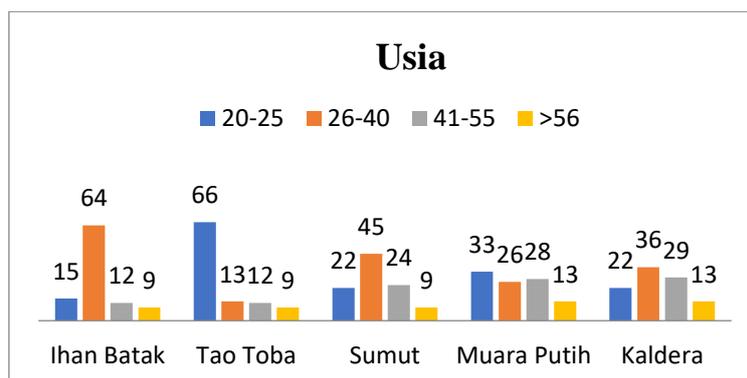
**Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan karakteristik reponden pada Gambar 3, pengguna Kapal Motor Penumpang (KMP) Penyeberangan di Danau Toba Rata-rata Pendidikan Penumpang pengguna Penyeberangan Rute Ajibata-Ambarita di pelabuhan Ajibata Parapat Kabupaten Simalungun yaitu rata-rata D3/S1 sebesar 39%.



**Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan karakteristik reponden pada Gambar 4, pengguna Kapal Motor Penumpang (KMP) Penyeberangan di Danau Toba Rata-rata penumpang Laki-laki mendominasi sebagai pengguna Penyeberangan rute Ajibata-Ambarita di pelabuhan Ajibata Parapat Kabupaten Simalungun yaitu sebesar 65%.



**Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan karakteristik reponden pada Gambar 5, pengguna Kapal Motor Penumpang (KMP) Penyeberangan di Danau Toba Rata-rata penumpang berusia mendominasi 20-25 Tahun sebagai pengguna Penyeberangan rute Ajibata-Tomok di pelabuhan Ajibata Parapat Kabupaten Simalungun yaitu sebesar 66%.

**4. Analisis Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan kuesioner yang disebar, maka diperoleh hasil berdasarkan Kinerja dan Kepuasan dari pengguna Kapal Motor Penumpang (KMP) di Pulau Samosir yang dilihat dari nilai persepsi dan ekspektasi (harapan), yaitu sebagai berikut:

**a. KMP Ihan Batak**

**Tabel 6. Karakteristik Persepsi dan Ekspektasi pada Pengguna KMP Ihan Batak**

No	Pernyataan	Persepsi/Kenyataan					T	Ekspektasi/Harapan					T
		SP	P	KP	TP	STP		SB	B	KB	TB	STB	
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1	Informasi dan Fasilitas	59	31	4	4	2	441	28	49	15	3	5	392

	Keselamatan												
2	Informasi dan Fasilitas Kesehatan	43	41	10	6	0	421	29	44	22	5	0	397
3	fasilitas Keamanan dan Ketertiban	40	49	7	4	0	425	33	42	21	3	1	403
4	Naik Turun Penumpang dari dan Kapal	20	64	10	6	0	398	28	42	18	7	5	381
5	Pos dan Petugas Keamanan	21	36	38	3	2	371	24	42	16	12	6	366
6	Informasi gangguan Keamanan	40	37	15	8	0	409	27	48	18	7	0	395
7	Peralatan Dan Pendukung Keamanan	54	37	6	3	0	442	25	52	21	2	0	400
8	Kemudahan Untuk Mengambil Tiket	68	27	2	3	0	460	31	44	18	7	0	399
9	jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	48	44	4	4	0	436	26	47	22	3	2	392
10	Ruang Tunggu	57	33	8	2	0	445	15	50	18	14	3	360
11	Fasilitas Kebersihan	46	27	23	4	0	415	33	47	16	4	0	409
12	Area Merokok	36	22	41	1	0	393	25	47	19	5	4	384
13	Toilet	33	60	7	0	0	426	21	44	24	11	0	375
14	Informasi pelayanan	55	30	3	12	0	428	25	46	25	4	0	392
15	Tempat Parkir Kendaraan	51	41	6	2	0	441	30	51	15	4	0	407
16	Pelayanan Bagasi Penumpang	44	41	9	6	0	423	31	46	19	4	0	404
17	Area Merokok	25	60	8	7	0	403	23	56	14	7	0	395

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan perhitungan rata-rata tingkat penilaian kepentingan, yaitu dengan rumus:

Perhitungan nilai:

Nilai = (Jumlah responden yang menilai sangat penting \* Bobot sangat penting) + (Jumlah responden yang menilai penting \* Bobot penting) + (Jumlah responden yang menilai cukup penting \* Bobot cukup penting) + (Jumlah responden yang menilai kurang penting \* Bobot kurang penting) + (Jumlah responden yang menilai tidak penting \* Bobot tidak penting).

Perhitungan rata-rata:

Rata-rata = Jumlah responden/Nilai bobot.

Maka dari rumus tersebut, diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Nilai =  $(59*5)+(31*4)+(4*3)+(4*2)+(2*1) = 441$

Rata-rata =  $441/100 = 4,41$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat penilaian pada Persepsi (dirasakan) penyeberang, maka diperoleh hasil bahwa responden menganggap pelayanan yang paling penting pada KMP Ihan Batak yaitu mengenai informasi dan fasilitas keselamatan dengan nilai 441 dan rata-rata 4,41. Hal ini dianggap penting karena kejahatan sekarang semakin banyak seperti pencurian dan penipuan lainnya.

## b. KMP Tao Toba

**Tabel 7. Karakteristik Persepsi dan Ekspektasi pada Pengguna KMP Tao Toba**

No	Pernyataan	Persepsi/Kenyataan					T	Ekspektasi/Harapan					T
		SP	P	KP	TP	STP		SB	B	KB	TB	STB	
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
1	Informasi dan Fasilitas Keselamatan	35	48	13	4	0	414	32	40	21	5	2	395
2	Informasi dan Fasilitas Kesehatan	31	50	17	2	0	410	28	38	30	4	0	390
3	fasilitas Keamanan dan Ketertiban	38	24	25	0	0	361	39	29	24	8	0	399
4	Naik Turun Penumpang dari dan Kapal	22	20	38	2	1	309	43	31	24	2	0	415

5	Pos dan Petugas Keamanan	33	26	38	2	1	388	29	38	28	2	3	388
6	Informasi gangguan Keamanan	23	27	36	9	5	354	36	32	23	6	3	392
7	Peralatan Dan Pendukung Keamanan	38	45	13	4	0	417	28	39	29	4	0	391
8	Kemudahan Untuk Mengambil Tiket	46	25	21	6	2	407	34	27	28	8	3	381
9	jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	37	28	23	8	4	386	42	30	22	4	2	406
10	Ruang Tunggu	26	35	20	9	10	358	35	27	28	8	2	385
11	Fasilitas Kebersihan	28	27	28	11	6	360	33	32	29	6	0	392
12	Area Merokok	47	40	13	0	0	434	36	28	26	10	0	390
13	Toilet	41	35	22	1	1	414	37	29	30	4	0	399
14	Informasi pelayanan	35	32	21	5	7	383	40	28	28	4	0	404
15	Tempat Parkir Kendaraan	49	20	28	3	0	415	33	39	13	10	5	385
16	Pelayanan Bagasi Penumpang	41	28	30	1	0	409	35	31	24	10	0	391
17	Area Merokok	29	37	27	7	0	388	28	38	24	10	0	384

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan perhitungan rata-rata tingkat penilaian kepentingan menggunakan rumus perhitungan nilai dan rata-rata seperti yang dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{Nilai} = (49 \times 5) + (20 \times 4) + (28 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) = 409$$

$$\text{Rata-rata} = 409/100 = 4,09$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat penilaian pada Persepsi (dirasakan) penyeberang, maka diperoleh hasil bahwa responden menganggap pelayanan yang paling penting pada KMP Tao Toba yaitu mengenai tempat parkir kendaraan dengan nilai 409 dan rata-rata 4,09.

### c. KMP Sumut

**Tabel 8. Karakteristik Persepsi dan Ekspektasi pada Pengguna KMP Sumut**

No	Pernyataan	Persepsi/Kenyataan						Ekspektasi/Harapan					
		SP	P	KP	TP	STP	T	SB	B	KB	TB	STB	T
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1	Informasi dan Fasilitas Keselamatan	32	37	24	7	0	394	25	24	6	0	2	241
2	Informasi dan Fasilitas Kesehatan	35	43	17	5	0	408	27	14	6	15	0	239
3	fasilitas Keamanan dan Ketertiban	36	32	20	5	7	385	34	24	5	6	0	293
4	Naik Turun Penumpang dari dan Kapal	24	35	24	11	6	360	33	22	4	0	0	265
5	Pos dan Petugas Keamanan	37	33	22	6	2	397	26	11	14	7	3	233
6	Informasi gangguan Keamanan	44	32	22	2	0	418	29	22	9	6	3	275
7	Peralatan Dan Pendukung Keamanan	44	33	16	5	2	412	26	24	17	16	0	309
8	Kemudahan Untuk Mengambil Tiket	53	33	11	3	0	436	33	13	8	3	3	250
9	jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	40	34	20	6	0	408	27	20	11	2	2	254
10	Ruang Tunggu	53	31	14	2	2	437	35	16	2	2	2	251
11	Fasilitas Kebersihan	37	26	24	13	0	387	26	24	13	0	0	265
12	Area Merokok	46	27	16	7	4	404	32	22	0	0	0	248
13	Toilet	49	29	21	1	0	426	29	9	12	1	0	219
14	Informasi pelayanan	51	29	11	7	2	420	28	24	16	8	0	300
15	Tempat Parkir Kendaraan	56	23	8	13	0	422	35	22	6	5	5	296
16	Pelayanan Bagasi Penumpang	47	24	16	9	4	401	28	25	7	5	0	271
17	Area Merokok	15	36	24	12	13	328	33	20	5	2	0	264

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan perhitungan rata-rata tingkat penilaian kepentingan menggunakan rumus perhitungan nilai dan rata-rata seperti yang dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{Nilai} = (56*5) + (23*4) + (8*3) + (13*2) + (0*1) = 422$$

$$\text{Rata-rata} = 422/100 = 4,22$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat penilaian pada Persepsi (dirasakan) penyeberang, maka diperoleh hasil bahwa responden menganggap pelayanan yang paling penting pada KMP Sumut yaitu mengenai tempat parkir kendaraan dengan nilai 422 dan rata-rata 4,22.

#### d. KMP Muara Putih

**Tabel 9. Karakteristik Persepsi dan Ekspektasi pada Pengguna KMP Muara Putih**

No	Pernyataan	Persepsi/Kenyataan						Ekspektasi/Harapan					
		SP	P	KP	TP	STP	T	SB	B	KB	TB	STB	T
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1	Informasi dan Fasilitas Keselamatan	32	37	24	7	0	318	25	24	6	0	2	310
2	Informasi dan Fasilitas Kesehatan	35	43	17	5	0	344	27	14	6	15	0	344
3	fasilitas Keamanan dan Ketertiban	36	32	20	5	7	335	34	24	5	6	0	347
4	Naik Turun Penumpang dari dan Kapal	24	35	24	11	6	312	33	22	4	0	0	363
5	Pos dan Petugas Keamanan	37	33	22	6	2	311	26	11	14	7	3	340
6	Informasi gangguan Keamanan	44	32	22	2	0	322	29	22	9	6	3	280
7	Peralatan Dan Pendukung Keamanan	44	33	16	5	2	321	26	24	17	16	0	363
8	Kemudahan Untuk Mengambil Tiket	53	33	11	3	0	345	33	13	8	3	3	322
9	jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	40	34	20	6	0	333	27	20	11	2	2	321
10	Ruang Tunggu	53	31	14	2	2	319	35	16	2	2	2	335
11	Fasilitas Kebersihan	37	26	24	13	0	324	26	24	13	0	0	312
12	Area Merokok	46	27	16	7	4	342	32	22	0	0	0	311
13	Toilet	49	29	21	1	0	353	29	9	12	1	0	322
14	Informasi pelayanan	51	29	11	7	2	347	28	24	16	8	0	319
15	Tempat Parkir Kendaraan	56	23	8	13	0	422	35	22	6	5	5	324
16	Pelayanan Bagasi Penumpang	47	24	16	9	4	340	28	25	7	5	0	342
17	Area Merokok	15	36	24	12	13	280	33	20	5	2	0	310

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan perhitungan rata-rata tingkat penilaian kepentingan menggunakan rumus perhitungan nilai dan rata-rata seperti yang dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{Nilai} = (56*5) + (23*4) + (8*3) + (13*2) + (0*1) = 422$$

$$\text{Rata-rata} = 422/100 = 4,22$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat penilaian pada Persepsi (dirasakan) penyeberang, maka diperoleh hasil bahwa responden menganggap pelayanan yang paling penting pada KMP Muara Putih yaitu mengenai tempat parkir kendaraan dengan nilai 422 dan rata-rata 4,22.

## e. KMP Kaldera Toba

**Tabel 5. Karakteristik Persepsi dan Ekspektasi pada Pengguna KMP Kaldera Toba**

No	Pernyataan	Persepsi/Kenyataan						Ekspektasi/Harapan					
		SP	P	KP	TP	STP	T	SB	B	KB	TB	STB	T
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1	Informasi dan Fasilitas Keselamatan	49	29	21	1	0	426	45	25	24	6	0	409
2	Informasi dan Fasilitas Kesehatan	51	29	11	7	0	418	38	27	14	6	15	367
3	fasilitas Keamanan dan Ketertiban	56	23	8	13	6	428	31	34	24	5	6	379
4	Naik Turun Penumpang dari dan Kapal	47	40	13	0	0	434	41	33	22	4	0	411
5	Pos dan Petugas Keamanan	41	35	22	1	1	414	42	26	11	14	7	382
6	Informasi gangguan Keamanan	28	27	28	11	6	360	34	29	22	9	6	376
7	Peralatan Dan Pendukung Keamanan	47	40	13	0	0	434	17	26	24	17	16	311
8	Kemudahan Untuk Mengambil Tiket	46	23	12	3	1	365	43	33	13	8	3	405
9	jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	51	28	2	4	0	381	40	27	20	11	2	392
10	Ruang Tunggu	60	20	3	2	0	393	32	35	16	2	2	354
11	Fasilitas Kebersihan	34	24	23	4	0	343	37	26	24	13	0	387
12	Area Merokok	49	29	21	1	0	426	46	32	22	0	0	424
13	Toilet	51	29	11	7	0	418	49	29	9	12	1	413
14	Informasi pelayanan	56	23	8	13	4	426	24	28	24	16	8	344
15	Tempat Parkir Kendaraan	49	29	21	1	0	426	32	35	22	6	5	383
16	Pelayanan Bagasi Penumpang	51	29	11	7	2	420	35	28	25	7	5	381
17	Area Merokok	56	23	8	13	0	422	40	33	20	5	2	404

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan perhitungan rata-rata tingkat penilaian kepentingan menggunakan rumus perhitungan nilai dan rata-rata seperti yang dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{Nilai} = (60 \cdot 5) + (20 \cdot 4) + (3 \cdot 3) + (2 \cdot 2) + (0 \cdot 1) = 393$$

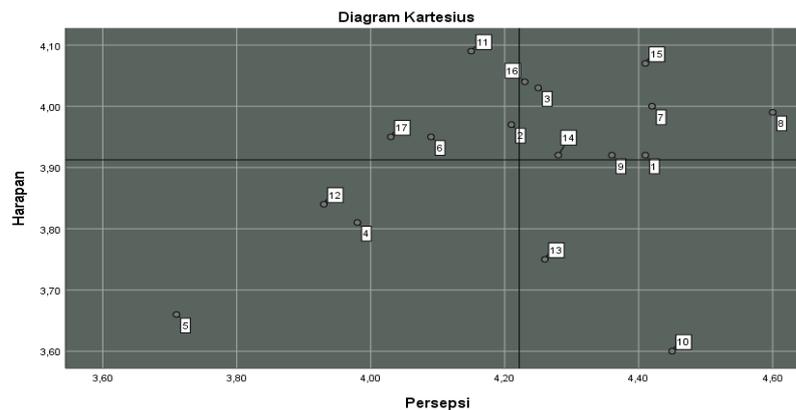
$$\text{Rata-rata} = 393/100 = 3,93$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat penilaian pada Persepsi (dirasakan) penyeberang, maka diperoleh hasil bahwa responden menganggap pelayanan yang paling penting pada KMP Kaldera Toba yaitu mengenai ruang tunggu dengan nilai 393 dan rata-rata 3,93.

## 5. Analisis Kuadran

Analisis kuadran adalah analisis dengan menggunakan matriks dua dimensi yang membandingkan antara kinerja atribut Persepsi dengan harapan atribut pernyataan. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai rata-rata dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*.

### a. KMP Ihan Batak



**Gambar 6. Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Ihan Batak**

#### 1) Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepuasan yang masih sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran I, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu sebagai berikut: Informasi dan Fasilitas kesehatan, Informasi gangguan keamanan, Fasilitas kebersihan dan Area merokok

#### 2) Kuadran II

Kuadran II merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh pengguna, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan. Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran II, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas keselamatan, Fasilitas keamanan dan ketertiban, Peralatan dan Pendukung keamanan, Kemudahan untuk mengambil tiket, Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, Informasi pelayanan dan Tempat parkir kendaraan

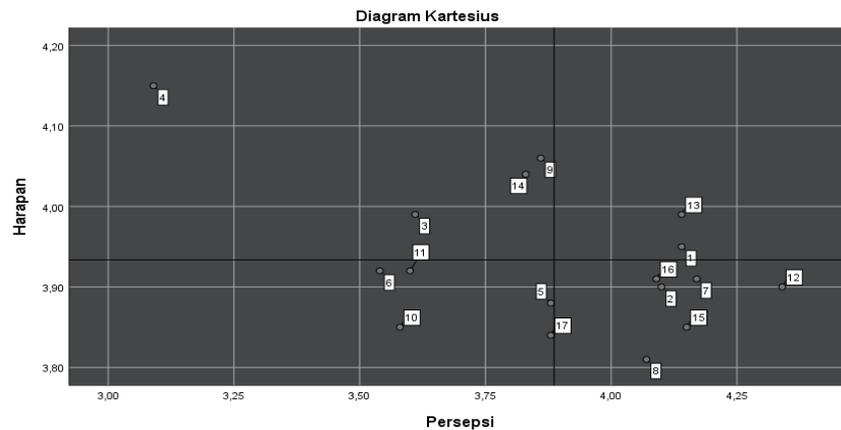
#### 3) Kuadran III

Terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna. Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran III, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Naik turun penumpang dari kapal, Pos dan petugas keamanan dan Area merokok

#### 4) Kuadran IV

Mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi memiliki tingkat pelaksanaan kinerja tinggi. Pihak pengelola selayaknya mempertahankan kualitas kinerja dari faktor-faktor yang berada pada kuadran ini agar kepuasan pengguna tetap berada di angka yang stabil. Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran IV, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Ruang tunggu dan Toilet

### b. KMP Tao Toba



**Gambar 7. Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Tao Toba**

1) Kuadran I

Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran I, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Fasilitas keamanan dan ketertiban, Naik turun penumpang dari kapal, Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal serta Informasi pelayanan

2) Kuadran II

Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran II, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas keselamatan dan Toilet

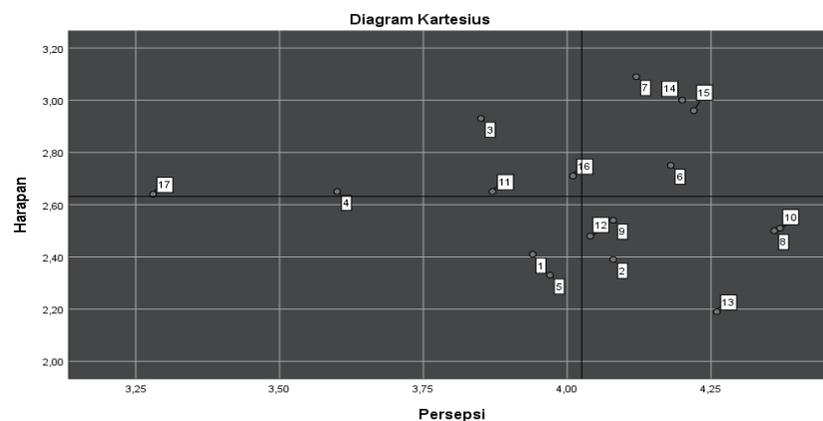
3) Kuadran III

Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran III, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Pos dan petugas keamanan, Informasi gangguan keamanan, Ruang tunggu, Fasilitas kebersihan dan Area merokok

4) Kuadran IV

Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran IV, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas kesehatan, Peralatan dan pendukung keamanan, Kemudahan untuk mengambil tiket, Area merokok, Tempat parkir kendaraan dan Pelayanan bagasi penumpang

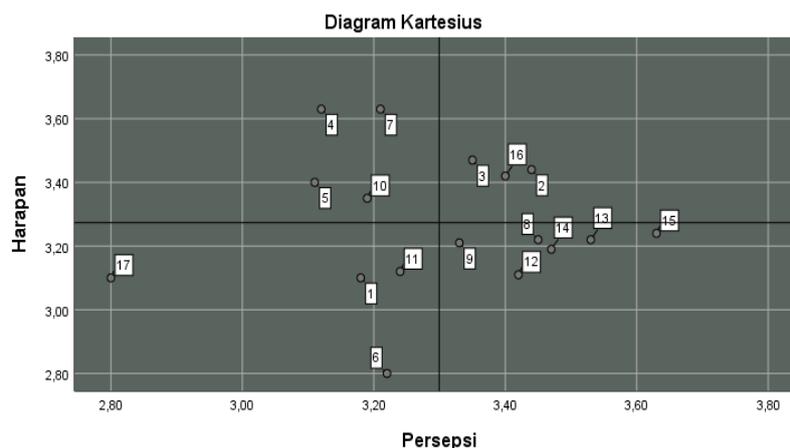
### c. KMP Sumut



**Gambar 8. Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Sumut**

- 1) Kuadran I  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran I, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Fasilitas keamanan dan ketertiban, Naik turun penumpang dari dan kapal, Fasilitas kebersihan, Pelayanan bagasi penumpang dan Area merokok
- 2) Kuadran II  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran II, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi gangguan keamanan, Peralatan dan pendukung keamanan, Informasi pelayanan, dan Tempat parkir kendaraan
- 3) Kuadran III  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran III, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas keselamatan dan Pos dan petugas keamanan
- 4) Kuadran IV  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran IV, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas kesehatan, Kemudahan untuk mengambil tiket, Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, Ruang tunggu, Area merokok dan Toilet

#### d. KMP Muara Putih

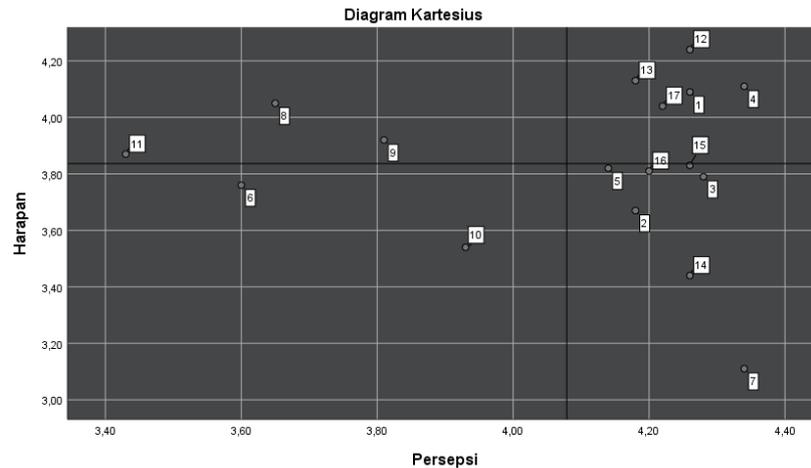


**Gambar 9. Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Muara Putih**

- 1) Kuadran I  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran I, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Naik turun penumpang dari kapal, Pos dan petugas keamanan, Peralatan dan pendukung keamanan serta Ruang tunggu
- 2) Kuadran II  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran II, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas kesehatan, Fasilitas keamanan dan ketertiban dan Pelayanan bagasi penumpang
- 3) Kuadran III  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran III, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas keselamatan, Informasi gangguan keamanan, Fasilitas kebersihan dan Area merokok
- 4) Kuadran IV  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran IV, sesuai urutan tingkat prioritasnya

yaitu Informasi dan fasilitas kesehatan, Kemudahan untuk mengambil tiket, Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, Area merokok, Toilet, Informasi pelayanan dan Tempat parkir kendaraan

#### e. KMP Kaldera Toba



**Gambar 10. Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Kaldera Toba**

- 1) Kuadran I  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran I, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Kemudahan untuk mengambil tiket, Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dan Fasilitas kebersihan
- 2) Kuadran II  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran II, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas keselamatan, Naik turun penumpang dari dan kapal, Area merokok, Toilet dan Area merokok
- 3) Kuadran III  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran III, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi gangguan keamanan, dan Ruang tunggu
- 4) Kuadran IV  
Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran IV, sesuai urutan tingkat prioritasnya yaitu Informasi dan fasilitas kesehatan, Fasilitas keamanan dan ketertiban, Pos dan petugas keamanan, Peralatan dan pendukung keamanan, Informasi pelayanan, Tempat parkir kendaraan serta Pelayanan bagasi penumpang

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh moda transportasi yang berada di pelabuhan pulau Samosir menunjukkan masih belum maksimal yang terlihat dari kepuasan pelanggan yang belum merasa puas dengan beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh Kapal Motor Penumpang (KMP) yang ada di pelabuhan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya masalah (*gap*) yang terjadi antara persepsi (kenyataan) yang diterima dengan ekspektasi (harapan) penumpang.

Selain itu, berdasarkan analisis kuadran menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh KMP yang dianggap belum cukup baik atau maksimal, terbukti dari terdapat beberapa jenis pelayanan yang masih sangat rendah dan berada pada kuadran I. Hal ini tentunya menjadi perhatian serius bagi pihak pelabuhan untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan memperhatikan berbagai hal

yang menjadi prioritas perbaikan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa yang disediakan oleh pihak pengelola.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Buchari, A. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Darangeng, A.R., & Kamariah, N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27 (1): 70-91.
- [3] Kotler, P. 2006. *Marketing Management: Analysis, Planning, Control, Implementation*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- [4] Moekijat. 2001. *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Bandung: Pionir Jaya.
- [5] Nurbaya, F., & Hadi, W. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Muara Angke. *Jurnal Logistik D III Transportasi UNJ*, 13(1): 19-30
- [6] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015, *tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*, Direktorat Perhubungan, Jakarta.
- [7] UU No. 17 Tahun 2008, *tentang Pelayaran*.