

ANALISA TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KAPAL MOTOR WIRA VICTORIA DI PELABUHAN GUNUNGSITOLI

Charles Sitindaon¹, Julkartianus Telaumbanua², Litany Sephora Sitindaon³

^{1,2}Universitas Katolik Santo Thomas, ³Institut Teknologi Surabaya

Email: charles_sitindaon@yahoo.co.id

ABSTRACT

Gunungsitoli Port is the main gateway to enter Nias Island, therefore it has an important role in the development of Nias Island and in connecting Gunungsitoli City with other regions. The quality of passenger Motor Ship services needs to be examined to get an idea of terminal services. This study was conducted to analyze the level of service to passenger satisfaction by assessing the passenger service performance of Wira Victor Motor Ship Port of Gunungsitoli Nias. This study uses a model with dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence, covering 18 service attributes. There were 76 passenger respondents who were randomly selected as a research sample. Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) are used to analyze several attributes of questions on the questionnaire and to assess the level of passenger satisfaction on the ship. Based on the results of quadrant analysis, there are 4 (four) attributes that require improvement or attention, namely; Security and order facilities, boarding and disembarking passengers on board, security support equipment and cleaning facilities. The customer satisfaction index on passenger service on the Wira Victoria Motor Ship is 55.38% which shows if the service is good enough or satisfied enough to provide satisfaction for ship users. In an effort to produce maximum service, in the future the Wira Victoria Passenger Motor Ship will improve the quality of service performance to achieve passenger expectations.

Keywords: *Quality of passenger service, IPA and CSI.*

ABSTRAK

Pelabuhan Gunungsitoli merupakan pintu gerbang utama untuk memasuki Pulau Nias, oleh sebab itu memiliki peranan penting dalam perkembangan pembangunan di Pulau Nias maupun dalam menghubungkan Kota Gunungsitoli dengan daerah lainnya. Kualitas pelayanan Kapal Motor penumpang perlu diteliti untuk mendapatkan gambaran tentang pelayanan terminal. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang dengan menilai kinerja pelayanan penumpang Kapal Motor Wira Victoria Pelabuhan Gunungsitoli Nias. Penelitian ini menggunakan model dengan dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, meliputi 18 atribut pelayanan. Terdapat 76 orang responden penumpang yang secara acak terpilih menjadi sampel penelitian. *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menganalisis beberapa atribut pertanyaan pada kuesioner dan untuk menilai tingkat kepuasan penumpang pada kapal. Berdasarkan hasil analisa kuadran terdapat 4 (empat) atribut yang memerlukan perbaikan atau diperhatikan yaitu; fasilitas keamanan dan ketertiban, naik turun penumpang pada kapal, peralatan pendukung keamanan dan fasilitas kebersihan. Indeks kepuasan konsumen pada

pelayanan penumpang di Kapal Motor Wira Victoria adalah 55,38% yang menunjukkan jika pelayanan cukup baik atau cukup puas sehingga memberi kepuasan tersendiri bagi pengguna kapal. Upaya untuk menghasilkan pelayanan yang maksimum, kedepannya Kapal Motor Penumpang Wira Victoria akan memperbaiki kualitas kinerja pelayanan untuk mencapai harapan penumpang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan penumpang, IPA dan CSI.

1. PENDAHULUAN

Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Ahmad Munawar mendefinisikan transportasi hampir sama dengan Rustian Kamaluddin, beliau mendefinisikan transportasi sebagai kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. (Triatmodjo, 2018).

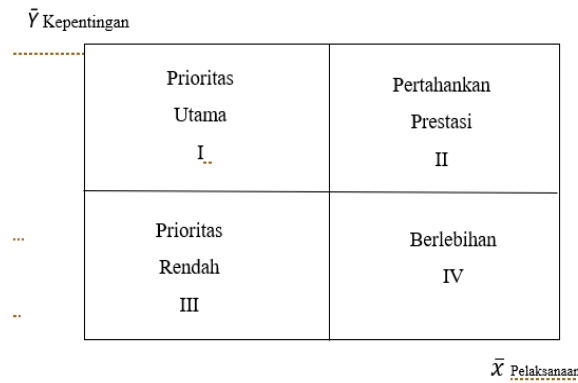
Pelabuhan Gunungsitoli terletak di Pantai Barat Pulau Nias yang berjarak 80 mil dari Pelabuhan Sibolga. Secara administratif Pelabuhan Gunungsitoli berada di Kabupaten Nias Provinsi Sumatera Utara. Hinterland pelabuhan ini menghasilkan komoditi ekspor seperti karet, dan kelapa dan juga penumpang/orang. Sejak tahun 1980 status pelabuhan ini adalah pelabuhan umum yang diusahakan terbuka untuk perdagangan dalam negeri.

Untuk mendapatkan hasil tersebut penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, penggunaan metode ini dikarenakan metode ini bisa langsung mencerminkan variabel yang dianalisis dan dapat dengan mudah mengetahui variabel yang lemah atau yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari manajemen. Dengan demikian, dapat memudahkan usulan perbaikan kinerja, Adapun masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan penumpang terhadap pelayanan kapal kayu penyeberangan yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan penumpang dalam kaitannya dengan Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) No 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas permenhub No 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi pengamatan yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari tahapan survey lapangan untuk mencari data primer. Survei di lapangan yang dilakukan antara lain fasilitas keamanan di kapal atau di pelabuhan dan penyebaran kuesioner. Tujuan survei ini untuk menganalisis kinerja pelayanan penyeberangan angkutan kapal laut di Pelabuhan Gunungsitoli. Sedangkan data sekunder akan diperoleh dari instansi lain yang terkait. Data yang diperoleh berupa data tentang rata-rata jumlah penumpang dalam satu kali berangkat, kapasitas moda angkutan, dan tarif angkutan penumpang.

Selanjutnya dari data primer tersebut diolah sesuai ilmu statistika dan dilakukan Analisa dengan metode *Importance performane analysis* (IPA). Untuk lebih membantu dalam memahami rencana pengamatan ini, maka dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Diagram Kartesius

A. Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang untuk penelitian ini dilakukan 3 (tiga) hal:

- i. Seberapa besar tingkat kepercayaan terhadap hasil yang akan diperoleh (*confidence level*).
- ii. Nilai standar deviasi diperoleh melalui penaksiran rata-rata sampel
- iii. Dipengaruhi oleh beberapa penyimpangan (galat) yang diperkenankan yaitu kesalahan atau perbedaan antara rata-rata yang diperoleh dari sampel dan rata-rata sesungguhnya (populasi).

Walpole (1974), menyatakan teoremanya; Bila rata-rata sampel x dipakai untuk menaksir rata-rata sesungguhnya (μ), maka dengan kepercayaan paling sedikit $(1-\alpha)100\%$ galat akan lebih kecil dari besaran g tertentu, bila ukuran sampel sesuai dengan tingkat kebutuhan.

$$n = \left(\frac{z \alpha \cdot \sigma}{g}\right) \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

- n = jumlah sampel yang dibutuhkan
- $z\alpha$ = nilai kritis distribusi t untuk tingkat keberartian
- σ = standar deviasi sampel dari populasi
- g = galat yang dikehendaki

Untuk menentukan nilai standar deviasi σ diperlukan survei dengan menganalisa sejumlah 76 responden yang dilakukan pada saat survei.

B. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini terdapat data primer dan data sekunder:

Data primer

Teknik pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan tujuan memperoleh informasi tentang apa saja yang dirasakan dan dimengerti oleh responden. Teknik pengumpulan data ini dibutuhkan membuat beberapa jumlah pertanyaan pada isi kuesioner menggunakan tes skala sikap berdasarkan parameter skala. Pilihan jawaban pada penelitian ini dikategorikan sebagai suatu pernyataan sikap. Kuesioner tersebut berisi 18 pertanyaan terkait tingkat kepuasan berdasarkan : Pelayanan keselamatan, Pelayanan keamanan, Pelayanan kehandalan, Pelayanan kenyamanan dan Pelayanan kesetaraan

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh hingga dengan pengamatan tidak langsung. Data sekunder didapatkan dari internet, dokumentasi, catatan pihak lain, dan studi-studi sebelumnya baik melalui karya ilmiah. Data sekunder digunakan sebagai landasan

teoritis, yang dapat digunakan sebagai sarana pendukung untuk memahami masalah yang akan diteliti.

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Pengelolaan data merupakan suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Dalam penelitian ini, *software* yang digunakan adalah SPSS 16. Pengelolaan data dalam penelitian antara lain:

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada masalah pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian ini bersifat statistik dan dapat diselesaikan secara manual atau dengan dukungan perangkat lunak komputer, misalnya dengan bantuan SPSS (Umar, 2013). Jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid. Hal ini dapat menunjukkan seberapa hal efektif alat ukur tersebut dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan mengkolerasikan skor butir pertanyaan dengan total skor variabel.

Sementara itu untuk mengetahui valid tidaknya skor setiap item, ditetapkan standar statistik tersebut sebagai berikut:

- 1) Variabel dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel bernilai positif.
- 2) Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan terjemahan dari kata reliability yang berarti keterandalan, keterpercayaan, konsistensi. Jika beberapa pengukuran yang dilakukan pada kelompok subjek yang sama memperoleh hasil yang relatif sama, dan aspek yang diukur tidak berubah, maka hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen dibutuhkan untuk memperoleh data yang selaras dengan tujuan pengukuran. Untuk memperoleh hal tersebut uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach alpha* yang didasarkan pada *skala cronbach alpha* 0 sampai 1 (Azwar, 2007).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach alpha untuk mengetahui apakah masing-masing instrumen reliabel. Pengukuran ini memakai uji statistik Cronbach alpha (α). Jika suatu struktur atau variabel menghasilkan nilai Cronbach alpha $>$ 0,60, dikatakan reliabel. Oleh karena itu, nilai koefisien $>$ 0,60 merupakan indikator yang reliabel dari kuesioner (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data dapat dilihat pada persamaan 2:

$$R_{11} = \frac{2 \times r_b}{1 + r_b} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan : R_{11} : nilai reabilitas; R_b : nilai koefisien korelasi

Tabel 1. Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SP / SB	Sangat puas / Sangat baik	5
2	P / B	Puas / Baik	4
3	KP / KB	Cukup puas / Kurang baik	3
4	TP / TB	Kurang puas / Tidak baik	2
5	STP / STB	Tidak puas / Sangat Tidak baik	1

Berdasarkan jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden tersebut, lalu akan dianalisis menggunakan metode analisis IPA (*Important and Performance Analysis*).

Metode Analisa IPA (*Impotant and Performance Analysis*)

Metode pendekatan IPA (*Importance-Performance Analysis*) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Dari hasil penilaian kinerja dan hasil penilaian tingkat kepentingan, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingannya. Untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap jawaban responden, digunakan skala empat tingkat.

Terdapat dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol Y) sebagaimana dijelaskan pada persamaan 4 dan persamaan 5:

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Xi} \times 100 \% \dots\dots\dots(3)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N} \dots\dots\dots(4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y}{N} \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

Tk = Tingkat kesesuaian responden

$\sum x$ = Skor penilaian kinerja

$\sum y$ = Skor kepentingan responden

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Customer Satisfaction Index (CSI)/Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Customer Satisfaction Index (CSI), indeks kepuasan pengguna (IKP) merupakan analisa kualitatif berupa presentase pengguna jasa yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. Menurut Sri Indra Maiyanti (2009) “IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa”.

Menentukan skala tingkat kepentingan (*Immprotance perrformance analysis*)

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, meggunakan skala likert dengan nilai 1-5. Seperti dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert Tingkat Kepuasan

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80,99%	Puas
3	51%-65,99%	Cukup Puas
4	35%-50,99%	Kurang Puas
5	0%-34,99%	Tidak Puas

Menurut Bhote dan Sri Indra Maiyanti (2009) “Nilai maksimum CSI adalah 100% nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik dan jika nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengidentifikasi pengguna merasa puas terhadap kinerja


pelayanan”. Perhitungan keseluruhan IKP, Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh Total IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (lima) pada 5Y adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa dan pembahasan terkait penelitian yang dilaksanakan dilihat dari fasilitas dan kinerja KM. Wira Victoria.

A. Fasilitas Kapal Wira Victoria

Kapal Motor Wira Viktoria merupakan sarana transportasi kapal laut yang dimiliki oleh PT. Wira Jaya Logaritma yang dioperasikan dari pelabuhan Gunungsitoli . Fasilitas yang dapat dimiliki kapal ini antara lain Tempat duduk penumpang, ranjang, ruang kendaraan kantin serta kamar mandi/toilet.

Fasilitas	Jumlah	Keterangan
	250 Orang Kapasitas tempat Orang duduk	Baik

b. Ranjang



Kapasitas tempat
Tidur 200 orang

Kondisi baik

c. Toilet (KM)



4 Unit

Kondisi baik

d. Kantin



2 Unit

Kondisi baik

Ruang kendaraan



Kapasitas muat
Kendaraan 25-30
Kendaraan campuran

Kondisi baik

Gambar 2. Fasilitas Kapal

B. Jumlah Sampel

Survei dilakukan pada Kapal Motor Penumpang di Kapal Wira Victoria dipelabuhan Gunungsitoli dengan sebanyak 76 responden penumpang. Dari hasil survei pendahuluan terhadap 76 responden, masing masing responden menjawab 18 option/atribut dari seluruh responden. Jumlah option responden terkumpul adalah 76 x 18. Data yang dikumpulkan berdasarkan jumlah responden pengguna KM. Wira Victoria dijelaskan pada table berikut.

Tabel 3. Dari data yang diperoleh jumlah responden penumpang dalam orang.

Skala	Makna Pilihan	Bobot (p)	Jumlah option responden (n)	n.p	(P-Prerata)	n(P-Prerata) ²
1	Sangat puas	0,5	389	194,5	0,17	11,05
2	Puas	0,4	319	127,6	0,07	1,50
3	Cukup puas	0,3	217	65,1	-0,03	0,21
4	Kurang puas	0,2	219	43,8	-0,13	3,78
5	Sangat tidak puas	0,1	224	22,4	-0,23	12,00
Total			1368	453,4		453,4

Probabilitas rata-rata sampel, prerata = $453,4/1368 = 0,30$

Variasi sampel, $\sigma^2 = \frac{\sum n(p - \text{prerata})^2}{(n-1)} = 0,020$

Standar deviasi sampel, $\sigma = \sqrt{\frac{\sum n(P - \text{Prerata})}{n-1}} = 0,14$

Asumsi tingkat keberartian (*level of significant*), $\alpha/2 = 0,05$ (5%)

Maka, dari tabel normal t diperoleh $Z_{\alpha/2} = 1,96$

Galat yang dikehendaki g tidak lebih dari 1% = 0.01

Maka, jumlah sampel minimal $n = (\sigma z_{\alpha/2} / g)^2 = 1369,89$

Jumlah responden $n/18 = 76$

Dari nilai yang didapat, diambil sebesar 76 sampel untuk data kuisisioner.

C. Karakteristik Responden

Data ini diambil dari hasil kuisisioner yang telah dibagikan kepada pengguna penyeberangan kapal Wira Victoria di pelabuhan Gunungsitoli untuk medapatkan karakteristik dari responden. Penyeberangan kuisisioner ini dilakukan dalam waktu 1

minggu, yaitu pada tanggal 22-27 Januari 2023 dari penyebaran kuesioner tersebut dapat analisa karakteristik dari responden/penumpang. Adapun analisa karakteristik responden atau penumpang tersebut sebagai berikut: jenis kelamin, tingkat pendidikan responden, pekerjaan responden.

1. Jenis Kelamin

Pengguna angkutan KM. Wira Victoria sesuai dengan jenis kelamin, dijelaskan pada table berikut.

Tabel 4. Jumlah Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Pria	54	71,1
Wanita	22	28.9
Jumlah	76	100

Pada Tabel 4. di atas dapat dilihat bahwa responden di kapal penumpang Wira Victoria, lebih banyak berjenis kelamin pria, sebanyak 54 orang penumpang di kapal Wira Victoria (71,1% dai total jumlah responden).

2. Tingkat Pendidikan Responden

Distribusi tingkat pendidikan pengguna angkutan kapal Wira Victoria dapat dilihat pada Tabel 5. di bawah ini.

Tabel 5. Distribusi tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SMA	25	32,89
MAHASISWA	40	52,64
SARJANA/S1	11	14,47

Tabel 5. menunjukkan bahwa responden pengguna kapal wira victoria didominasi oleh responden dengan latar belakang pendidikan Mahasiswa sebanyak 40 orang responden deangan presentase 52,64%, Pendidikan SMA/Sederajat 25 responden dengan memiliki presentase 32,89%, dan pendidikan Diploma 11 responden dengan presentase 14,47%. Responden pendidikan Mahasiswa cukup dominan dengan hal disebabkan kebanyakan mahasiswa yang kuliah di luar Nias.

3. Pekerjaan Responden

Distribusi tingkat pekerjaan penggunaan kapal wira victoria dapa dilihat pada Tabel 6. Tingkat pekerjaan

Tabel 6. Tingkat Pekerjaan

Nama Pekerjaan	PNS	Petani	Swasta	Wirausaha	Guru/Dosen	Mahasiswa
Jumlah	7	18	6	14	4	27
Presentase (%)	9,22	23,68	7,89	18,42	5,26	35,53

Berdasarkan Tabel 6. menunjukkan pekerjaan respoden bahwa karakteristik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas penumpang kapal penyebrangan sebanyak 27 atau 35,53% adalah penumpang dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa dikarenakan banyak mahasiswa yang kuliah di luar kota Gunungsitoli Nias.

D. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

1. Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan dan data yang diperoleh peneliti. Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan

metode pearson Correlation. Dengan nilai r tabel sebesar 0,361 yang diperoleh dari besarnya df dihitung: $df = n - 2$; $df = 30-2$ dengan nilai korelasi signifikan sebesar 5%. Apabila pertanyaan pada kuesioner atau r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen data dapat dianggap valid. Hasil pengujian Validitas dapat dilihat pada Tabel 7. dan Tabel 8. di bawah ini.

Tabel 7. Uji Validitas Variabel X (Persepsi Kenyataan)

Variabel Penelitian	r hitung	r Tabel	Hasil
X1	0,441	0,361	Valid
X2	0,636	0,361	Valid
X3	0,709	0,361	Valid
X4	0,620	0,361	Valid
X5	0,717	0,361	Valid
X6	0,531	0,361	Valid
X7	0,659	0,361	Valid
X8	0,764	0,361	Valid
X9	0,450	0,361	Valid
X10	0,665	0,361	Valid
X11	0,417	0,361	Valid
X12	0,659	0,361	Valid
X13	0,615	0,361	Valid
X14	0,709	0,361	Valid
X15	0,734	0,361	Valid
X16	0,482	0,361	Valid
X17	0,615	0,361	Valid
X18	0,734	0,361	Valid

Sumber: hasil data Uji Validitas 2023

Tabel 8. Uji Validitas Variabel Y (Ekspektasi/Harapan)

Variabel Penelitian	r hitung	r Tabel	Hasil
Y1	0,460	0,361	Valid
Y2	0,725	0,361	Valid
Y3	0,427	0,361	Valid
Y4	0,582	0,361	Valid
Y5	0,432	0,361	Valid
Y6	0,404	0,361	Valid
Y7	0,447	0,361	Valid
Y8	0,725	0,361	Valid
Y9	0,408	0,361	Valid
Y10	0,420	0,361	Valid
Y11	0,582	0,361	Valid
Y12	0,460	0,361	Valid
Y13	0,420	0,361	Valid
Y14	0,392	0,361	Valid
Y15	0,392	0,361	Valid

Variabel Penelitian	r hitung	r Tabel	Hasil
Y16	0,391	0,361	Valid
Y17	0,737	0,361	Valid
Y18	0,752	0,361	Valid

Sumber: hasil data Uji Validitas 2023

Berdasarkan hasil Uji Validitas pada Tabel 7. dan Tabel 8. dan di atas ini data instrumen menunjukkan hasil valid untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian dikarenakan hasil nilai r hitung pada variabel penelitian lebih besar dari r tabel (0,361).

2. Reliabilitas

Perhitungan uji Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka instrumen data dapat dikatakan Reliabel. Hasil pengujian Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 9. dan Tabel 10. di bawah ini.

Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X (Tingkat Kenyamanan)

Reliability Statistics	
Croanbach's Alpha	N of Items
0.906	18

Tabel 10. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (Tingkat Harapan)

Reliability Statistics	
Croanbach's Alpha	N of Items
0.835	18

Berdasarkan dari hasil uji Reabilitas pada Tabel 9. dan Tabel 10. instrumen data untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian dinyatakan Reliabel dikarenakan menunjukkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* di semua Variable penelitian lebih besar dari 0,6.

Tabel 11. Tingkat Kepentingan dan kenyamanan pengguna Kapal Penumpang

No	Pernyataan	Persepsi/Kepentingan							Persepsi/Kinerja						
		SP	P	CP	TP	STP	T	Rata-rata	SP	P	CP	TP	STP	T	Rata-rata
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
1	Informasi dan fasilitas keselamatan	18	30	21	5	0	283	3,72	10	23	28	15	0	256	3,37
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	21	38	15	2	0	306	4,03	20	26	24	6	0	288	3,79
3	Fasilitas keamanan dan ketertiban	19	31	22	4	0	293	3,86	10	27	23	16	0	259	3,41
4	Naik turun penumpang dari dan ke kapal	21	38	15	2	0	306	4,03	16	24	26	10	0	274	3,61
5	Pos dan petugas keamanan	21	28	21	6	0	292	3,84	12	19	33	12	0	259	3,41
6	Informasi gangguan keamanan	20	38	17	1	0	305	4,01	20	19	31	6	0	281	3,70
7	Peralatan dan pendukung keamanan	22	28	21	5	0	295	3,88	18	21	26	11	0	274	3,61
8	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	30	27	16	3	0	312	4,11	17	21	31	7	0	276	3,63
9	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	19	24	32	1	0	289	3,80	19	31	22	4	0	293	3,86
10	Ruang tunggu	34	14	12	16	0	294	3,87	20	34	19	3	0	299	3,93
11	Fasilitas kebersihan	37	19	20	0	0	321	4,22	12	22	36	6	0	268	3,53
12	Area merokok	19	23	30	4	0	285	3,75	10	24	36	6	0	266	3,50
13	Toilet	14	16	28	18	0	254	3,34	23	35	15	3	0	306	4,03
14	Informasi pelayanan	20	26	25	5	0	289	3,80	19	32	21	4	0	294	3,87
15	Tempat parkir kendaraan	26	21	26	3	0	298	3,92	13	36	22	5	0	285	3,75
16	Pelayanan bagasi penumpang	13	32	31	0	0	286	3,76	10	19	31	16	0	251	3,30
17	Fasilitas kemudahan naik turunnya penumpang	14	21	24	17	0	260	3,42	18	24	29	5	0	283	3,72
18	Fasilitas penyanggah difable	21	25	26	4	0	291	3,83	16	24	29	7	0	277	3,64

Keterangan: SP=Sangat Penting/Sangat Puas; P=Penting/Puas; CP=Cukup Penting/Cukup Puas; TP = Tidak Penting/Tidak Puas; STP=Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas.

Dengan memakai skala likert masing-masing pendapat responden memiliki bobot. Untuk mencari nilai dan rata-rata pada tingkat penilaian kepentingan yaitu:
 Nilai = (Jumlah responden yang menilai sangat penting/sangat puas * bobot sangat penting/sangat puas) + (Jumlah responden yang menilai penting * bobot penting/ puas) + (Jumlah responden yang menilai cukup penting * bobot cukup penting/cukup puas) + (Jumlah responden yang menilai tidak penting/tidak puas * bobot tidak penting/ tidak puas) + (Jumlah responden yang menilai sangat tidak penting/sangat tidak puas * bobot sangat tidak penting/sangat tidak puas).

$$\text{Rata-rata} = \text{Total Nilai Responden} \cdot \text{Nilai}$$

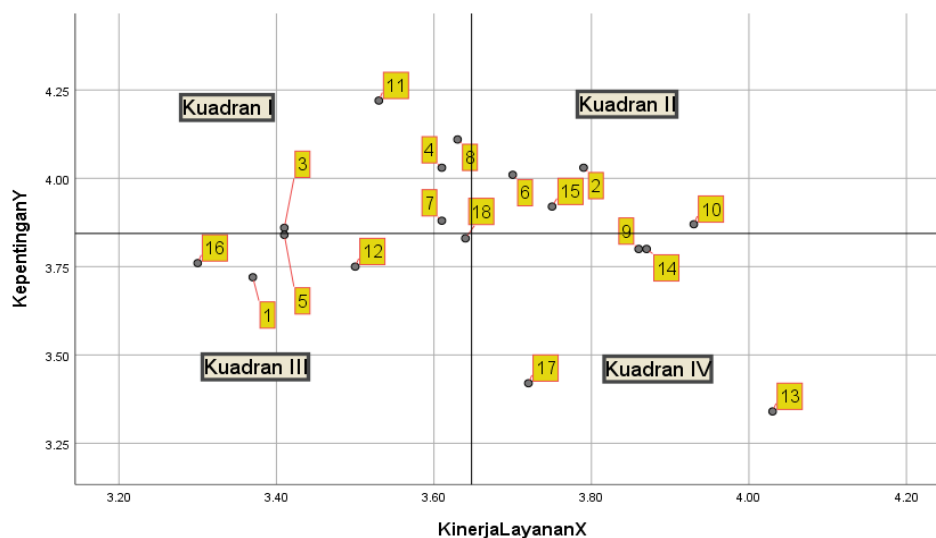
$$\text{Total Nilai} = (21 \cdot 5) + (38 \cdot 4) + (15 \cdot 3) + (2 \cdot 2) + (0 \cdot 1) = 306$$

$$\text{Rata-rata} = 306/76 = 4,03\%$$

Untuk tingkat penilaian kepentingan angkutan yang paling penting dianggap responden pada KM. Wira Victoria yaitu pernyataan nomor 2 mengenai fasilitas kebersihan dengan nilai 306 dan rata-rata 4,03%. Responden menganggap bahwa fasilitas kebersihan kapal harus tetap dijaga demi kepentingan dan kepuasan penumpang saat berada di kapal. Sementara untuk tingkat penilaian kepuasan yang paling tinggi dianggap responden pada KM. Wira Victoria yaitu pernyataan nomor 11 mengenai fasilitas kebersihan penumpang dengan nilai 321 dan rata-rata 4,22%.

E. Analisis Kuadran

Analisis kuadran adalah analisis dengan menggunakan matriks dua dimensi yang membandingkan antara kinerja atribut Persepsi dengan kepentingan dan kepuasan. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai rata-rata dari hasil Importance analysis dan Performance Analysis, dengan hasil seperti gambar 4.6 di bawah ini:



Gambar 3. Diagram Kartesius Hubungan Kinerja dengan Kepentingan KM. Wira Victoria

Tabel 12. Rata-rata (*mean*) dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspektasi pada KM. Wira Victoria.

No	Fasilitas KM. Wira Victoria					
	Atribut/Item	Yi	Xi	\bar{Y}	\bar{X}	Kuadran
1	Informasi dan fasilitas keselamatan	283	256	3,72	3,37	3
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	306	288	4,03	3,79	2
3	Fasilitas keamanan dan ketertiban	293	259	3,86	3,41	1
4	Naik turun penumpang dari dan ke kapal	306	274	4,03	3,61	1
5	Pos dan petugas keamanan	292	259	3,84	3,41	3
6	Informasi gangguan keamanan	305	281	4,01	3,70	1
7	Peralatan dan pendukung keamanan	295	274	3,88	3,61	3
8	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	312	276	4,11	3,63	2
9	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	289	293	3,80	3,86	4
10	Ruang tunggu	294	299	3,87	3,93	2
11	Fasilitas kebersihan	321	268	4,22	3,53	1
12	Area merokok	285	266	3,75	3,50	3
13	Toilet	254	306	3,34	4,03	4
14	Informasi pelayanan	289	294	3,80	3,87	4
15	Tempat parkir kendaraan	298	285	3,92	3,75	2
16	Pelayanan bagasi penumpang	286	251	3,76	3,30	3
17	Fasilitas kemudahan naik turunnya penumpang	260	283	3,42	3,72	4
18	Fasilitas penyandang difable	291		3,83	3,64	2

Tabel 13. Customer Satisfaction Indeks (CSI)

No.	Atribut Pelayanan Kapal Wira Victoria	Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)	Skor (S) = Y * X
1.	Informasi dan fasilitas keselamatan	3.72	3.37	12.54
2.	Informasi dan fasilitas kesehatan	4.03	3.79	15.27
3.	Fasilitas keamanan dan ketertiban	3.86	3.41	13.16
4.	Naik turun penumpang dari kapal	4.03	3.61	14.55
5.	Pos dan petugas keamanan	3.84	3.41	13.09
6.	Informasi gangguan keamanan	4.01	3.7	14.84
7.	Peralatan dan pendukung keamanan	3.88	3.61	14.01
8.	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	4.12	3.63	14.96
9.	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	3.8	3.83	14.55
10.	Ruang tunggu	3.87	3.93	15.21
11.	Fasilitas kebersihan	4.22	3.53	14.90
12.	Area merokok	3.75	3.5	13.13
13.	Toilet	3.34	4.03	13.46
14.	Informasi pelayanan	3.8	3.87	14.71
15.	Tempat paker kendaraan	3.92	3.75	14.70
16.	Pelayanan bagasi penumpang	3.76	3.31	12.45
17.	Fasilitas kemudahan naik turunnya penumpang	3.42	3.72	12.72
18.	Fasilitas penyandang difable	3.83	3.64	13.94
..	TOTAL	69.20	65.64	252.17

Untuk mencari nilai CSI dari KM. Wira Victoria yaitu:

$$\frac{\text{Total skor}}{5 \times \text{Total rata-rata kepentingan}} = 76$$

$$\text{IKP} = \frac{252,17}{5 \times 69,20} \times 76$$

$$\text{IKP} = 55,38 \%$$

Hasil akhir adalah 55,38%, Berdasarkan Tabel 2. Artinya konsumen cukup puas pada pelayanan penumpang di KMP.

Maka nilai CSI dari KM. Wira Victoria adalah 55,38%, ini juga menunjukkan jika pelayanan pada KM. Wira Victoria sudah baik atau cukup puas sehingga memberi kepuasan tersendiri bagi pengguna kapal, namun memang tidak dipungkiri bahwa masih belum sepenuhnya tingkat kepuasan penumpang terpenuhi. Oleh karena itu untuk menghasilkan pelayanan yang maksimum, maka ke depannya KM. Wira Victoria harus memperbaiki kinerja pelayanan yang belum memuaskan dan mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dianggap mencapai harapan penumpang berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kepuasan penumpang.

4. KESIMPULAN

Tingkat pelayanan penumpang KM. Wira Victoria sesuai kinerja pelayanan moda transportasi rute Gunungsitoli-Nias menunjukkan belum maksimal yang terlihat dari kepuasan pelanggan belum puas dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak Kapal Motor Penumpang (KMP) Wira Victoria yang ada di kapal yang dihasilkan Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) yang diperoleh sebesar 55,38%.

Tingkat kepuasan pelanggan penumpang KM. Wira Victoria dipelabuhan Gunungsitoli tidak sepenuhnya memenuhi standar pelayanan sesuai peraturan Menteri Perhubungan No 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyebrangan kapal. Analisa Kuadran menunjukkan masih terdapat jenis pelayanan penumpang belum cukup baik, terbukti dengan jenis pelayanan dan kinerja yang masih sangat rendah berada pada kuadran I (fasilitas keamanan dan ketertiban dengan pos penjagaan/operator, naik turun penumpang dari dan ke kapal dengan riling tangga, fasilitas kebersihan dengan tong sampah). Maka dibutuhkan perhatian serius bagi pihak pelabuhan untuk terus meningkatkan kinerja dan prioritas perbaikan sehingga berdampak kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa yang disediakan oleh pihak pengelola.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Fatullah, (2021), "Analisa Tingkat Pelayanan Kapal Penumpang Gili Iyang (Kapal Ferry) Trayekan-Bawean. Universitas Islam Negeri Sunam Ampel, Surabaya.
- [2] Asrul Ardian Harahap. (2019), Analisa Tingkat Pelayan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Belawan. Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- [3] Darmadi, Arifin, & Agustin, (2016), Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau-Penajam
- [4] Gufroni, (2012), Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar di Kabupaten Situbondo
- [5] Imam Teguh Putra. (2020), Analisa Kepuasan Pelayanan dan Kelayakan Angkutan Kapal Laut. (Studi Kasus: Pelabuhan Lembar, Lombok Barat – Pelabuhan Padangbai Bali), Universitas Muhammadiyah Mataram.
- [6] Lodhita, H. E. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI. Malang: Universitas Brawijaya.
- [7] Mohamad Soahalin, (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Laut Jurusan Lembar-Surabaya. Universitas Muhammadiyah Mataram.

- [8] Mutholib, A. (2015). Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Perintis Lintas Bitung-Melonguane. *Warta Penelitian Perhubungan*
- [9] Nancy Damayanti. (2016), *Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Penumpang Angkutan Laut Di Unit Pelaksanaan Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung kabupaten Nunukan*. Jakarta, Universtias Terbuka
- [10] Peraturan Menteri Perhubungan No 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyebrangan kapal.
- [11] Tjiptono, 2001. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen
- [12] Wycko (Loveloc, 1998) dan (Nasution, 2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.