

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN KENYAMANAN FASILITAS PELABUHAN LAUT SINGKIL KABUPATEN ACEH SINGKIL (Studi Kasus)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Sipil Pada Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

**Disusun oleh:**

**SAHYUNI BANCIN**  
**1507210217**



# **UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Sahyuni Bancin  
Tempat Tanggal Lahir : Tanah Merah, 25 Juni 1996  
NPM : 1507210217  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa laporan tugas akhir saya yang berjudul:

**“Analisis Kinerja Pelayanan dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil”**

Bukan merupakan Plagiarisme, pencurian hasil karya orang lain, hasil kerja orang lain, untuk kepentingan saya karena /hubungan material dan non material serta segala kemungkinan yang lain, yang pada hakekatnya merupakan karya tulis Tugas Akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas yang telah dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar dan tidak dalam tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi meningkatkan Integritas Akademik di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 21 Juni 2021  
Yang membuat pernyataan



Sahyuni Bancin  
NPM:1507210217



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS TEKNIK

Jalan Kapten Muchtar Basri, BA No. 3 Telp. 061-6619056

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Sahyuni Bancin  
NPM : 1507210217  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kenyamanan Fasilitas  
Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil (*Studi Kasus*)  
Bidang Ilmu : Transportasi

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada  
Panitia Ujian

Medan, 21 Juni 2021

Dosen Pembimbing I

Wiwin Nurzanah ST.,MT

Dosen Pembimbing II

Hj. Irma Dewi ST.,M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sahyuni Bancin

Npm : 1507210217

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kenyamanan Fasilitas  
Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil (*Studi Kasus*)

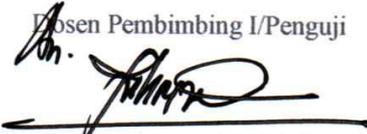
Bidang Ilmu : Transportasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 21 Juni 2021

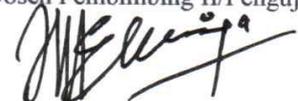
Mengetahui dan menyetujui:

Dosen Pembimbing I/Penguji



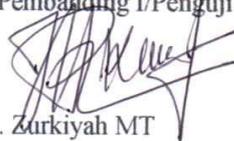
Wiwin Nurzanah ST., MT

Dosen Pembimbing II/Penguji



Hj. Irma Dewi ST., M.Si

Dosen Pembimbing I/Penguji



Ir. Zurkiyah MT

Dosen Pembimbing II/Penguji



Dr. Fahrizal Zulkarnain, ST., M.Sc

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



Dr. Fahrizal Zulkarnain, ST., M.Sc

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN KENYAMANAN FASILITAS PELABUHAN LAUT SINGKIL KABUPATEN ACEH SINGKIL**

Sahyuni Bancin

1507210217

Wiwin Nurzanah, ST.,MT

Hj. Irma Dewi, ST.,M.Si

Transportasi merupakan tulang punggung perdagangan dunia dan mendorong timbulnya globalisasi. Transportasi laut sebagai sarana angkutan antar pulau memiliki kelebihan mampu menyalurkan barang dengan kapasitas yang lebih besar dibanding dengan transportasi lainnya, dan juga biaya transportasi laut relative lebih murah dibanding transportasi penyeberangan lain. Hal ini sangat efektif untuk keperluan transportasi antar pulau. Khususnya Aceh Singkil dan Kepulauan Banyak yang mengalami peningkatan wisatawan. Untuk lokasi penelitian tugas akhir ini peneliti membahas hanya 1 Kecamatan yang memiliki dermaga penyeberangan yaitu Kecamatan Singkil Utara Menuju Kecamatan Pulau Banyak. Penelitian ini berupa Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan pengolahan data Pelabuhan Laut Singkil nilai R tabel lebih besar dari nilai R hitung maka semua pernyataan di katakan Valid dan untuk pengolahan data dari reliabilitas mendapatkan hasil Cronbach's Alpha 0,692 untuk pernyataan Pelabuhan Laut. Menurut Sekaran (1992) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik, sehingga dapat di simpulkan bahwa instrument ini bisa diterima.

Kata kunci: Kinerja Pelabuhan, Pelayanan Pelabuhan, Kenyamanan Fasilitas dan Kenyamanan Pelabuhan.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE AND CONVENIENCE OF SINGKIL SEA PORT FACILITIES**

Sahyuni Bancin  
1507210217

Wiwin Nurzanah, ST.,MT

Hj. Irma Dewi, ST.,M.Si

*Transportation is the backbone of world trade and encourages globalization. Sea transportation as a means of inter-island transportation has the advantage of goods with a larger capacity compared to other transportation, and also sea transportation costs are relatively cheaper than other crossings. This is very effective for inter-island transportation needs. Especially Aceh Singkil and many island that have experienced an increase in tourists. For the location of this final project research, the researcher discusses only one sub-district that has a ferry dock, namely the north Singkil district to the Pulau Banyak sub district. This is in the form of an Analysis of the service performance of Singkil sea port, Aceh Singkil district using validity and reliability tests. Based on data processing at the seaport of Singkil, the value of  $r$  table is greater than the calculated value of  $r$ , so all statements are declared valid and for data processing of reliability, Cronbach's alpha results are 0.692 for sea port statements. According to Sekalar 1992, reliability is less than 0,6 is not good, while 0,7 is acceptable and above 0,8 is good, so it can be concluded that this instrument is acceptable.*

*Keyword: port performance, port services, convenience of port facilities and convenience.*

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan nikmat yang tiada terkira. Salah satunya ialah keberhasilan penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “(Analisis Kinerja Pelayanan dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil)” sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

Banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, untuk itu penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tulus dan dalam kepada:

1. Ibu Wiwin Nurzanah, ST.,MT selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Irma Dewi, ST.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Ir. Zurkiyah MT selaku Dosen Pembimbing I dan Penguji yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Fahrizal Zulkarnain, ST,M.Sc selaku Dosen Pembimbing II dan Penguji serta selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Bapak Munawar Alfansury Siregar, ST.,MT selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu ketekniksipil kepada penulis.
7. Bapak/Ibu Staf Administrasi di Biro Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Kedua Orang Tua Penulis yang telah memberikan kasih sayang tanpa batas, membesarkan, membimbing serta memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa-doa terbaik yang tidak pernah putus hingga hari ini.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis: Abangda Edi Maulana, Ayu Alsyahnur Pasaribu, Harwin Harahap ST, Fadil, Ishak Yusuf Siregar ST, Nurhalizah, Feri, Nurindah, Sry wahyuni, Juliana dan teman-teman lainnya yang telah memberikan dukungan baik do'a maupun nasehat.
10. Para Senior Stambuk Atas yang telah banyak membantu dalam melaksanakan Skripsi ini. Terima kasih atas motivasi, saran, bantuan, dan semangat yang tak tergantikan.
11. Teman-teman teknik sipil khususnya kelas B3 Malam stambuk 2015, dan seluruh teman-teman yang amat saya cintai yang telah memberikan semangat serta masukan yang sangat berarti bagi saya pribadi.

Laporan Tugas Akhir ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis berharap kritik dan masukan yang konstruktif untuk menjadi bahan pembelajaran berkesinambungan penulis di masa depan. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia konstruksi teknik sipil.

Medan, 21 Juni 2021



Sahyuni Bancin

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Layanan	5
2.2 Kualitas Layanan	5
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	5
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa	6
2.3 Pengertian Transportasi	8
2.4 Transportasi Air	9
2.5 Pengertian Pelabuhan	11
2.5.1 Tingkat Pelayanan Pelabuhan	13
2.6 Konsep Pelayanan Jasa Pelabuhan	14
2.7 Kepuasan Konsumen	15

2.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.7.2 Konsumen Pelabuhan	16
2.5.3 Freigh Forwarder Sebagai Konsumen Pelabuhan	17
2.8 Konsep Pemilihan Moda	17
2.9 Pengelompokan Pelaku Perjalanan dan Moda Transportasi	19
2.9.1 Program SPSS	20
2.10 Analisis Pendekatan Data	20
2.10.1 Uji Validitas	20
2.10.2 Uji Reliabilitas	21
2.11 Penelitian Terdahulu	22
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Bagan Alir Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2.1 Lokasi Penelitian	25
3.2.2 Data Geometrik Dermaga	26
3.2.3 Waktu Penelitian	27
3.3 Metode Analisis	27
3.4 Pendekatan dan Pemecahan Masalah	28
3.5 Penarikan Sample	28
3.6 Pengumpulan Data	28
3.6.1 Data Primer	29
3.6.2 Data Sekunder	29
3.6.3 Fasilitas Terminal	31
3.6.4 Fasilitas Dermaga	32
3.7 Hipotesis	32
<b>BAB 4 HASIL DAN ANALISA DATA</b>	
4.1 Deskripsi Penelitian	35
4.2 Wawancara	35
4.3 Analisis Pengolahan Data Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4.3.1 Uji Validitas	35

4.3.2 Uji Reliabilitas	37
4.4 Pembahasan	37
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	39
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Atribut Pelabuhan Singkil (PT ASDP Indonesia Ferry Persero)	29
Tabel 3.2: Data Jumlah Penumpang Kapal Ferry (PT ASDP FERRY)	31
Tabel 3.3: Infrastruktur penunjang pelabuhan penumpang Laut Singkil	31
Tabel 3.4: Tabel Hasil Kuisisioner Kapal Ferry	33
Tabel 4.1: Correlations Uji Validitas Pernyataan	36
Tabel 4.2: Hasil Uji Validitas Pernyataan	36
Tabel 4.3: Reliability Statistics Pernyataan	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Proses Pemilihan Angkutan Umum dan Mobil (Khairul,2019)	18
Gambar 2.2: Proses Pemilihan Moda untuk Indonesia (Khairul, 2019)	19
Gambar 3.1: Bagan alir penelitian	24
Gambar 3.2: Lokasi penelitian	25
Gambar 3.3: Lokasi dermaga pelababuhan laut singkil	26
Gambar 3.4: layout dermaga pelababuhan laut singkil	26

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan tulang punggung perdagangan dunia dan mendorong timbulnya globalisasi. Berdasarkan studi Arianto Panturu et,al (2007), delapan puluh lima persen (85%) perdagangan dunia melalui laut, sementara itu distribusi perdagangan di Indonesia 90% juga melalui jalur laut (Ayiful Ramadhan Asit, 2010). Hal ini menyebabkan pelabuhan menjadi simpul penting dalam arus perdagangan dan distribusi barang di Indonesia maupun dunia. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia memerlukan sektor pelabuhan yang berkembang dengan baik dan dikelola secara efisien karena pelayanan yang buruk dari pelabuhan akan memberikan dampak besar terhadap kegiatan perdagangan dan distribusi barang di Indonesia.

Berdasarkan studi dari LPEM-FEUI pada Tahun 2007 (Arianto Panturu et.al), yang membuat buruknya pelayanan di pelabuhan adalah kemacetan pergerakan barang, terbatasnya infrastruktur, terbatasnya crane, administrasi, dan manifest kargo. Terkait dengan kemacetan pergerakan barang, tidak saja terjadi di dalam pelabuhan tetapi juga di luar pelabuhan seperti akses menuju pelabuhan yang mengakibatkan kapal harus menunggu lebih lama.

Ada beberapa faktor yang terkait dengan persoalan pengolahan pelabuhan yaitu fasilitas pelabuhan, regulasi dan sumber daya manusia (Ayiful Ramadhan Asit, 2010). Terkait dengan fasilitas pelabuhan, terutama infrastruktur pelabuhan di Indonesia menempati peringkat 103 dari 142 negara, masih tertinggal dari Singapura, Malaysia dan Thailand dengan masing-masing menempati peringkat 1, peringkat 14 dan peringkat 47 (World Economic Forum, Global competitiveness Report, 2012). Persoalan lain juga terkait dengan Container Handling Charge (CHG) dan Terminal Handling Charge (THC) selama ini dirasakan sangat tinggi oleh kalangan dunia usaha, khususnya eksportir dan importir dalam negeri, sehingga mempengaruhi daya saing produk ekspor Indonesia ke luar negeri (Kompas, 27 November 2008).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam tugas akhir ini, permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kinerja Pelayanan Pelabuhan Laut di Aceh Singkil?
2. Bagaimanakah Kenyamanan Fasilitas yang disediakan di Pelabuhan Aceh Singkil?
3. Bagaimanakah tingkat keamanan dan keselamatan penumpang transportasi Laut di Pelabuhan Aceh Singkil?
4. Bagaimanakah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas pelabuhan laut singkil?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Agar pembahasan ini tidak meluas ruang lingkungannya dan dapat terarah sesuai dengan tujuan penulisan Tugas Akhir ini, maka diperlukan pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Studi ini hanya mengambil pergerakan satu arah yakni di Pelabuhan Laut Aceh Singkil.
2. Moda transportasi dibatasi pada Pelabuhan Laut Aceh Singkil dan pengguna jasa Transportasi Laut.
3. Responden yang dipilih adalah Penumpang, Pekerja, ataupun orang yang menggunakan Transportasi Laut yang berada di Pelabuhan Aceh Singkil.
4. Pengambilan data dilakukan di Pelabuhan Laut Aceh Singkil.
5. Atribut perjalanan yang dipakai adalah *Cost* (Biaya), *Departure* (Jadwal Keberangkatan), *Safety* (Keamanan dan Keselamatan).

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja Pelayanan Pelabuhan Laut di Aceh Singkil.
2. Untuk mengetahui Kenyamanan Fasilitas yang disediakan di Pelabuhan Aceh Singkil.

3. Untuk mengetahui tingkat keamanan dan keselamatan penumpang transportasi Laut di Pelabuhan Aceh Singkil.
4. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kenyamanan fasilitas pelabuhan laut singkil.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pemerintah Aceh Singkil  
Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan bagi pihak Pengelola Pelabuhan Laut Singkil dalam memecahkan dan mengantisipasi masalah yang dihadapi oleh pekerja yang berkaitannya dengan masalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil.
2. Bagi Peneliti dan Pekerja  
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti maupun pekerja mengenai kualitas kinerja pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan Pelabuhan Laut Singkil.
3. Bagi peneliti selanjutnya  
Sebagai referensi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang sama, ataupun melakukan pengembangan terhadap penelitian ini.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk penulisan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil. (Studi kasus)” ini tersusun dari 5 bab, dan tiap-tiap bab terdiri dari beberapa pokok bahasan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas hal-hal berupa teori yang berhubungan dengan judul tugas akhir ini, dan bagaimana konsep perumusan dan metode-metode perhitungan yang digunakan serta peraturan-peraturan atau SNI yang berlaku dan berkaitan dalam transportasi air.

**BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas tentang langkah-langkah kerja yang akan dilakukan dengan cara memperoleh data yang relevan dengan penelitian ini.

**BAB 4 : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini merupakan bagian membahas analisa perhitungan dan hasil dari data yang telah dilakukan.

**BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan logis berdasarkan analisa data, temuan dan bukti yang disajikan sebelumnya, yang menjadi dasar untuk menyusun suatu saran sebagai suatu usulan.

## **BAB 2**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Layanan**

Layanan adalah sebuah proses yang terdiri dari interaksi beberapa aktivitas baik didepan ataupun dibelakang konsumen dengan organisai yang memberikan layanan kepada konsumen. Tujuannya adalah untuk memberikan nilai tambah kepada konsumen (Han, 1996:55).

Terdapat empat macam karakteristik layanan yang membedakan antara layanan dengan produk tangible (kotler, 2000) yaitu:

- **Intangibility**

Layanan merupakan suatu produk yang tidak dapat dipegang atau disentuh, serta tidak dapat dilihat secara fisik. Layanan merupakan suatu yang abstrak dan sulit diukur.

- **Inseparability**

Layanan tidak dapat dipisahkan dengan produk. Kualitas layanan terjadi dalam interaksi antar konsumen dengan perusahaan yang menyajikan layanan.

- **Heterogeneity**

Performa layanan umumnya sangat bervariasi, mulai dari layanan yang buruk hingga layanan yang bagus.

- **Perish ability**

Layanan tidak dapat disimpan dan diambil pada suatau waktu. Layanan akan hilang apabila tidak digunakan.

#### **2.2 Kualitas Layanan**

##### **2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan**

Kualitas jasa merupakan salah satu dimensi yang sulit didefinisikan. Banyak ahli memiliki definisi sendiri untuk mengartikan kualitas jasa. Menurut Lovelock (1992: 229) dan Musselman (1987:294), kualitas layanan diartikan sebagai tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Kualitas layanan

merupakan aspek yang paling sering diteliti dalam pemasaran (Fish, Brown and Bitner, 1993).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990:19), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dan persepsi yang disarankan. Parasuraman (1990), menetapkan bahwa harapan konsumen dipengaruhi oleh empat hal, yaitu:

- Komunikasi dari mulut ke mulut (Word of mouth)
- Keinginan pribadi (Personal needs)
- Pengalaman masa lalu (Past experience)
- External communication

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa**

Definisi dimensi-dimensi kualitas jasa sebagaimana studi Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) adalah sebagai berikut:

#### **1. Reliability (kehandalan)**

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain:

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- c. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- d. Memberi pelayanan tepat waktu
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

#### **2. Responsiveness (daya tanggap)**

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Memberikan pelayanan yang cepat

- b. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen
- c. Siap dan tanggap dalam merespon permintaan dari para konsumen

### 3. Assurance (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
- b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan
- c. Karyawan yang sopan
- d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen.

### 4. Emphaty (empati)

Meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudian dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Contoh atribut-atribut yang ada dalam dimensi-dimensi ini adalah:

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya

### 5. Tangibles (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, serta fasilitas lain yang harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi-dimensi ini adalah:

- a. Peralatan yang modren
- b. Fasilitas yang menarik

## 2.3 Pengertian Transportasi

Transportasi atau pengangkutan merupakan suatu proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu sistem transportasi tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Pergerakan atau perpindahan barang atau manusia terjadi akibat adanya perbedaan tingkat utilitas, baik itu berupa nilai tempat (*place utility*) maupun nilai waktu (*time utility*).

Transportasi merupakan salah satu sarana untuk memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara meningkatkan serta mendukung pertahanan dan keamanan negara yang selanjutnya dapat mempererat hubungan antar bangsa. Pentingnya transportasi itu tercermin pada penyelenggaraannya yang mempengaruhi semua aspek kehidupan Bangsa dan Negara serta semakin meningkatnya kebutuhan jasa transportasi bagi mobilitas orang dan barang dalam negeri maupun luar negeri. Disamping itu, bagi pertumbuhan daerah yang memiliki potensi sumber daya alam yang besar tetapi belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Menjelaskan bahwa transportasi merupakan suatu pelayanan yang dirancang untuk melayani masyarakat dengan menghubungkan lokasi-lokasi yang banyak dan tak menentu jumlahnya, dimana aktivitas-aktivitas itu berada. Dengan demikian, lokasi-lokasi tersebut bukan merupakan suatu yang berdiri sendiri, namun merupakan bagian dari sosial ekonomi yang mengarah pada suatu daerah, wilayah dan atau suatu bangsa (Siregar 1995).

Misi transportasi adalah penghantaran dengan sempurna suplai jaring-jaring yang dimaksudkan untuk pergerakan manusia maupun barang. Di dalam jaring-jaring tersebut terdapat prasarana angkutan serta terminal, dimana terjadi proses perpindahan angkutan dari suatu moda ke moda lainnya. Jaring-jaring itu dapat berupa fisik seperti jalan raya, jalan kereta api atau bersifat navigasional seperti jalur laut dan udara. Sistem transportasi dapat dianalisis pada keberadaannya, mobilitas dan efisiensinya dalam pengertian:

- Keberadaannya berarti terdapat dimana-mana pada saat yang sama termasuk besarnya aksesibilitas pada sistem, rute yang langsung antara titik-titik akses tersebut dan kemampuan untuk menangani bermacam macam lalu lintas.
- Mobilitas dapat didefinisikan sebagai kuantitas lalu lintas yang dapat ditangani kapasitas sistem dan kecepatan menyeluruh, dimana lalu lintas tersebut bergerak.
- Efisiensi ditunjukkan oleh indikator berkurangnya beban biaya tertentu/khusus dan biaya tak langsung, dampak lingkungan dan energi, keandalan dan kenyamanannya.

Menyadari pentingnya peran serta transportasi tersebut, angkutan laut sebagai salah satu moda transportasi diperairan harus ditata dalam satu kesatuan sistem

transportasi nasional yang terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, polusi rendah dan efisien

## **2.4 Transportasi Air**

Alat transportasi air atau kendaraan air adalah kendaraan atau alat angkut yang digunakan di air, mencakup kapal, perahu, kapal bantalan udara, dan kapal selam. Alat transportasi air biasanya memiliki kemampuan propulsif (baik melalui penggunaan layar, dayung, maupun mesin), dan oleh karena itu berbeda dari sarana-sarana transportasi air sederhana yang hanya mampu mengambang, semisal rakit kayu gelondongan.

Pulau Erial Saputra, Rozeff Pramana & Deny Nusyirwan (2018). Transportasi laut merupakan salah satu subjek transportasi yang turut menjadi bagian penting dalam menunjang aktivitas masyarakat kepulauan. Bentuk kapal laut secara basic tidak jauh berbeda dengan sampan. Hanya saja, ukuran yang dimiliki kapal laut jauh berkali-kali lipat lebih besar dari ukuran sampan. Oleh sebab itu, daya tampung dari sebuah kapal laut bisa mencapai hingga 6000 orang. Di Indonesia, salah satu kapal laut terbesar adalah Kapal Penumpang KM Kelud.

Kelebihan Alat Transportasi Air:

1. Menggunakan alat transportasi air cenderung membutuhkan biaya yang lebih murah bila dibandingkan dengan kendaraan darat dan udara.
2. Alat transportasi air mampu menampung jumlah penumpang jauh lebih banyak dibandingkan dengan alat transportasi udara dan darat. Misal: 1 kapal KM Kelud mampu membawa penumpang hingga 6500 penumpang. Sedangkan 1 buah pesawat sebut saja Airbus A380 yang merupakan salah satu pesawat terbesar, hanya mampu menampung sebanyak 850 penumpang.
3. Beberapa alat transportasi air seperti perahu, tidak memerlukan bahan bakar, sehingga akan menghemat banyak biaya.

Kekurangan Alat Transportasi Air:

1. Tidak bisa diandalkan untuk membawa barang-barang yang mudah busuk dalam perjalanan yang jauh.
2. Jalur pelayaran sangat tidak fleksibel bila dibandingkan dengan alat transportasi udara.
3. Bila Anda menginginkan alat transportasi yang mampu bergerak dengan kecepatan tinggi, kapal laut bukan pilihan yang tepat. Sebab salah satu kapal pesiar tercepat di dunia saja hanya memiliki kecepatan sekitar 54 km/jam.
4. Untuk jarak yang cukup jauh, perjalanan menggunakan kapal laut cenderung sangat lama. Misal, untuk perjalanan dengan kapal KM Kelud dari pelabuhan Tj. Priok ke Pelabuhan Belawan Medan umumnya berlangsung selama 3 hari 3 malam. Oleh sebab itu, bila Anda ingin melakukan perjalanan dengan alat transportasi air dengan jarak yang jauh harap mempersiapkan mental berada diatas laut selama 3 hari.

(Republik Indonesia, 2008) Sesuai dengan Undang Undang nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, Sistem transportasi laut yang handal haruslah dapat dijangkau oleh setiap lapisan masyarakat dan memiliki kualitas yang baik (Siswoyo, 2017).

## **2.5 Pengertian Pelabuhan**

Pelabuhan merupakan suatu wilayah yang terdiri atas daratan, perairan, dengan batas tertentu sebagai tempat untuk melakukan kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat untuk bersandar kapal, pelabuhannya kapal, naik atau turunnya penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda (KM Nomor 52 Tahun 2004).

Pelabuhan sebagai prasarana transportasi yang mendukung kelancaran sistem transportasi laut memiliki fungsi yang erat kaitannya dengan faktor-faktor sosial dan ekonomi. Secara ekonomi, pelabuhan berfungsi sebagai salah satu penggerak roda perekonomian karena menjadi fasilitas yang memudahkan distribusi hasil-hasil produksi sedangkan secara sosial, pelabuhan menjadi fasilitas publik dimana di dalamnya berlangsung interaksi antar pengguna (masyarakat) termasuk interaksi yang terjadi karena aktivitas perekonomian. Secara lebih luas, pelabuhan

merupakan titik simpul pusat hubungan (*central*) dari suatu daerah pendukung (*hinterland*) dan penghubung dengan daerah diluarnya. Secara umum pelabuhan memiliki fungsi sebagai *link*, *interface*, dan *gateway* yaitu:

- Mata rantai (*link*) yaitu pelabuhan merupakan salah satu mata rantai proses transportasi dari tempat asal barang ke tempat tujuan.
- Titik temu (*Interface*) yaitu pelabuhan sebagai tempat pertemuan dua mode transportasi, misalnya transportasi laut dan transportasi darat.
- Pintu gerbang (*gateway*) yaitu pelabuhan sebagai pintu gerbang suatu negara, dimana setiap kapal yang berkunjung harus mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku di daerah dimana pelabuhan tersebut berada.

Mengemukakan bahwa dalam bahasa Indonesia dikenal dua istilah yang berhubungan dengan arti pelabuhan yaitu bandar dan Pelabuhan. Kedua istilah tersebut sering tercampur aduk sehingga sebagian orang mengartikannya sama. Sebenarnya arti kedua istilah tersebut berbeda (Triatmodjo 1996).

Bandar (*harbor*) adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang dan angin untuk berlabuhnya kapal-kapal. Bandar ini hanya merupakan daerah perairan dengan bangunan-bangunan yang diperlukan pembentukannya, perlindungan dan perawatan, seperti pemecah gelombang, *jetty* dan sebagainya, dan hanya merupakan tempat bersinggahnya kapal untuk berlindung, mengisi bahan bakar, reparasi dan sebagainya. Suatu estuari atau muara sungai dengan kedalaman air memadai dan cukup terlindung untuk kapal-kapal memenuhi kondisi Bandar.

Pelabuhan (*port*) adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk melakukan bongkar muat barang maupun orang, kran-kran untuk bongkar muat, gudang laut (*transito*), dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang-gudang dimana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan. Terminal ini dapat dilengkapi dengan rel kereta api, jalan raya, atau saluran pelayaran darat. Dengan demikian daerah pengaruh pelabuhan biasanya sangat jauh dari pelabuhan tersebut.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelabuhan merupakan bandar yang dilengkapi bangunan-bangunan untuk pelayanan muatan dan penumpang seperti dermaga, tambatan, dengan segala perlengkapannya. Jadi

suatu pelabuhan juga merupakan bandar tetapi suatu bandar belum tentu suatu pelabuhan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas–batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan mitra dan antar moda transportasi. Sedangkan kepelabuhanan adalah meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan berlayar, serta tempat perpindahan intra dan/atau antar moda.

### 2.5.1 Tingkat Pelayanan Pelabuhan

Menurut Suyono dalam bukunya *Shipping* pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut, pelabuhan memberi fasilitas dan pelayanan untuk kapal yang berkunjung. Pelayanan tersebut dapat dibagi menjadi dua kelompok, yakni pelayanan untuk orang dan pelayanan untuk kapal.

- Pelayanan kapal.
- Indikator pelayanan untuk kapal yaitu:
- Rata – rata kedatangan kapal per hari (*arrival rate*)

(2.1)

$$AR = \frac{\sum K}{H}$$

Dimana:

AR = rata – rata kedatangan kapal perhari

K = kapal

H = hari dalam bulan yang bersangkutan

- Indikator pelayanan untuk orang meliputi fasilitas–fasilitas yang ada dipelabuhan.

Indikator pelayanan fasilitas pelabuhan yaitu:

- Areal gedung terminal
- Areal parkir kendaraan antar – jemput
- Areal fasilitas bahan bakar (berdasarkan jumlah kebutuhan BBM per hari)
- Areal fasilitas air bersih (berdasarkan jumlah kebutuhan air bersih per hari)
- Areal generator
- Areal terminal angkutan umum dan parkir
- Areal fasilitas peribadatan
- Areal fasilitas kesehatan

## **2.6 Konsep Pelayanan Jasa Pelabuhan**

Jasa adalah berbagai tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan hak milik terhadap sesuatu (Kotler, 2003). Berdasarkan definisi ini maka pelayanan di pelabuhan dikategorikan pada kegiatan jasa karena dalam perusahaan pelabuhan terdapat beberapa kegiatan dan fungsi pelabuhan yaitu menunjang kelancaran, keamanan, ketertiban, arus lalu lintas atau trafik (kapal, barang dan atau penumpang), menjaga keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan atau antar moda (Gurning & Hariyadi, 2007) dimana kegiatan-kegiatan tersebut tidak menghasilkan produk yang berwujud fisik, tetapi memberikan jasa pelayanan penggunaan berbagai fasilitas di pelabuhan.

Kualitas jasa dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Dalam rangka menilai kualitas pelayanan jasa maka digunakan dimensi kualitas jasa dengan pelanggan sebagai penilai kualitas pelayanannya. Beberapa penelitian yang menilai kualitas jasa pelabuhan menggunakan beberapa dimensi dan variabel yang beraneka ragam. Ines Kolanovic, M.sc, et.al (2008) mendefinisikan variabel pelayanan pelabuhan berupa reabilitas (*Reability*) dan kompetensi (*Competency*). Dalam

studi tersebut juga Ines Kolanovic mendefinisikan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang diajukan oleh Berry, Zeithaml & Parasuraman, yaitu: *reliability*; terkait dengan konsistensi pada kinerja, tidak ada kesalahan dan tidak ada penundaan ataupun pembatalan, *accessibility*; terkait dengan kesiapsiagaan untuk memberikan pelayanan oleh pekerja, *competence*; terkait dengan pengetahuan dan kemampuan personal, *access*; terkait dengan kemudahan dan kesederhanaan untuk melakukan kontak, *courtesy*; kesopanan, persahabatan, dan rasa menghormati, *communicability*; terkait dengan kemampuan memberikan informasi dan mendengarkan konsumen, *credibility* (support); terkait dengan kepercayaan dan kejujuran, *safeness*; terkait dengan rendahnya bahaya dan resiko, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, *appearance*; terkait dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan, peralatan dan staf.

Untuk menentukan atribut-atribut dalam dimensi pelayanan jasa pelabuhan perlu memahami karakter kegiatan jasa pelayanan pelabuhan. Fungsi utama jasa pelayanan pelabuhan adalah memperlancar perpindahan intra dan antar moda transportasi, sebagai pusat kegiatan pelayanan transportasi laut dan sebagai pusat distribusi dan konsolidasi barang. Oleh karena itu dalam menjalankan fungsinya pelabuhan memberikan berbagai macam pelayanan (Gurning & Eko, 2007):

1. Penyediaan kolam pelabuhan dan perairan untuk lalulintas kapal dan tempat berlabuh.
2. Penyediaan jasa-jasa perhubungan dengan pemanduan kapal (pilotage) dan pemberian jasa tunda untuk kapal laut.
3. Penyediaan dan pelayanan jasa dermaga untuk tambat/sandar, bongkar muat barang serta penyediaan fasilitas naik turun penumpang.
4. Penyediaan dan pelayanan jasa gudung dan tempat penimbangan barang, angkutan di perairan pelabuhan, alat bongkar muat serta peralatan pelabuhan.
5. Penyediaan tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan sehubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut hasil industri.
6. Penyediaan jaringan dan jalan jembatan, lahan parkir, sanitasi, instalasi listrik, instalasi air minum, depo bahan bakar dan pemadam kebakaran.
7. Penyediaan jasa terminal bongkar muat peti kemas, muatan curah cair, dan muatan curah kering.
8. Penyediaan jasa lainnya yang dapat menunjang pelayanan jasa kepelabuhan.

## **2.7 Kepuasan Konsumen**

### **2.7.1 Pengertian Kepuasan Penumpang**

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka pelabuhan memiliki konsumen tersendiri yang membutuhkan pelayanan terbaik. Untuk itu perlu dijelaskan terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan konsumen. Menurut Kotler (1994) konsumen adalah semua orang dan kelompok organisasi membeli atau menerima barang atau jasa bagi konsumen pribadi. Jadi konsumen merupakan semua orang yang membeli dan menerima, serta membutuhkan pelayanan dan perhatian perlakuan dari pemberi jasa.

Kepuasan konsumen merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh perusahaan, padahal sebenarnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi pembelian atau penggunaan jasa yang nantinya akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap atau jasa yang dihasilkan. Loyalitas akan menentukan hidup matinya perusahaan itu sendiri, karena sangat berpengaruh terhadap tingkat penjualan produk atau jasa.

### **2.7.2 Konsumen Pelabuhan**

Menurut M. Noch Idris Ronosentono (1997), secara internasional *freight forwarder* yaitu perusahaan atau Badan Hukum yang menjalankan kegiatan dan usahanya untuk kepentingan umum dari masyarakat atau pemakai jasa, dengan memberikan pelayanan, mempersiapkan serta melaksanakan pengiriman sejumlah barang (milik orang lain), dengan memperoleh imbalan upah (kompensasi), dimana untuk dimaksud tersebut maka terhadap barang-barang dimaksud akan didata sedemikian rupa pengapalannya barang secara konsolidasi (*groupingsystem*) dan bertanggung jawab terhadap pengangkutan barang tersebut dari tempat penerimaan sampai ke tempat tujuan serta mengatur pengangkutannya sedemikian rupa termasuk pengapalan.

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa *freight forwarder* itu adalah setiap perusahaan atau badan yang menjalankan kegiatan dan usahanya untuk kepentingan umum dengan memberikan pelayanan. Mempersiapkan serta melaksanakan pengiriman sejumlah barang milik orang lain dengan memperoleh imbalan. Untuk maksud ini maka dilakukan pengapalan barang secara terencana,

teratur dan bertanggung jawab, demikian juga dengan dengan pemberian pelayanan sesuai dengan peraturan distribusi yang berlaku. Dengan hal ini barang-barang dimaksud dapat diberangkatan dari tempat pengiriman sampai tempat tujuan yang telah ditentukan.

Secara terminologi pengertian *freight forwarder* dapat dilihat dari pasal 1 Keputusan Menteri (KM) Perhubungan No 10 Tahun 1998 *freight forwarder* merupakan usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut atau udara yang mencakup kegiatan penerimaan.

### **2.7.3 *Freight Forwarder* sebagai konsumen pelabuhan**

Selain sebagai dermaga sandaran kapal laut, Pelabuhan Laut Singkil juga digunakan sebagai tempat bongkar muat barang, *freight forwarder* selalu menjalin kerjasama dengan perusahaan bongkar muat dalam pengiriman melalui pelabuhan laut untuk memanfaatkan fasilitas pelabuhan sebagai tempat bongkar muat barang.

## **2.8 Konsep Pemilihan Moda**

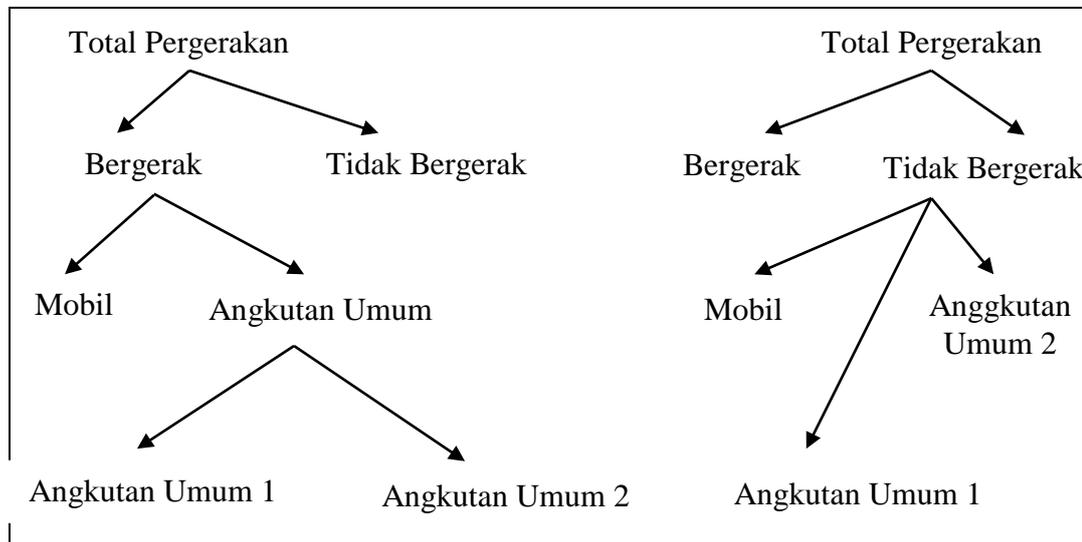
Pemilihan Moda merupakan bagian dari empat tahap perencanaan transportasi, yakni:

1. Bangkitan Perjalanan/Pergerakan (*Trip Generation*)
2. Distribusi atau Sebaran Perjalanan/Pergerakan (*Trip Distribution*)
3. Pilihan Moda Transportasi (*Modal Split*)
4. Pilihan Rute (*Route Choice*)

Pemilihan moda masuk pada tahap ketiga perencanaan transportasi setelah tahap untuk mendapatkan bangkitan perjalanan dan distribusi pergerakan. Pada tahap ketiga ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaku perjalanan terbagi-bagi ke dalam (atau memilih) moda angkutan yang berbeda-beda. Dengan kata lain, tahap pemilihan moda merupakan suatu proses perencanaan angkutan yang bertugas untuk menentukan pembebanan perjalanan atau mengetahui jumlah (dalam arti proporsi) orang dan atau barang yang akan menggunakan atau memilih

berbagai moda transportasi yang tersedia untuk melayani suatu titik asal-tujuan tertentu, demi beberapa maksud perjalanan tertentu pula.

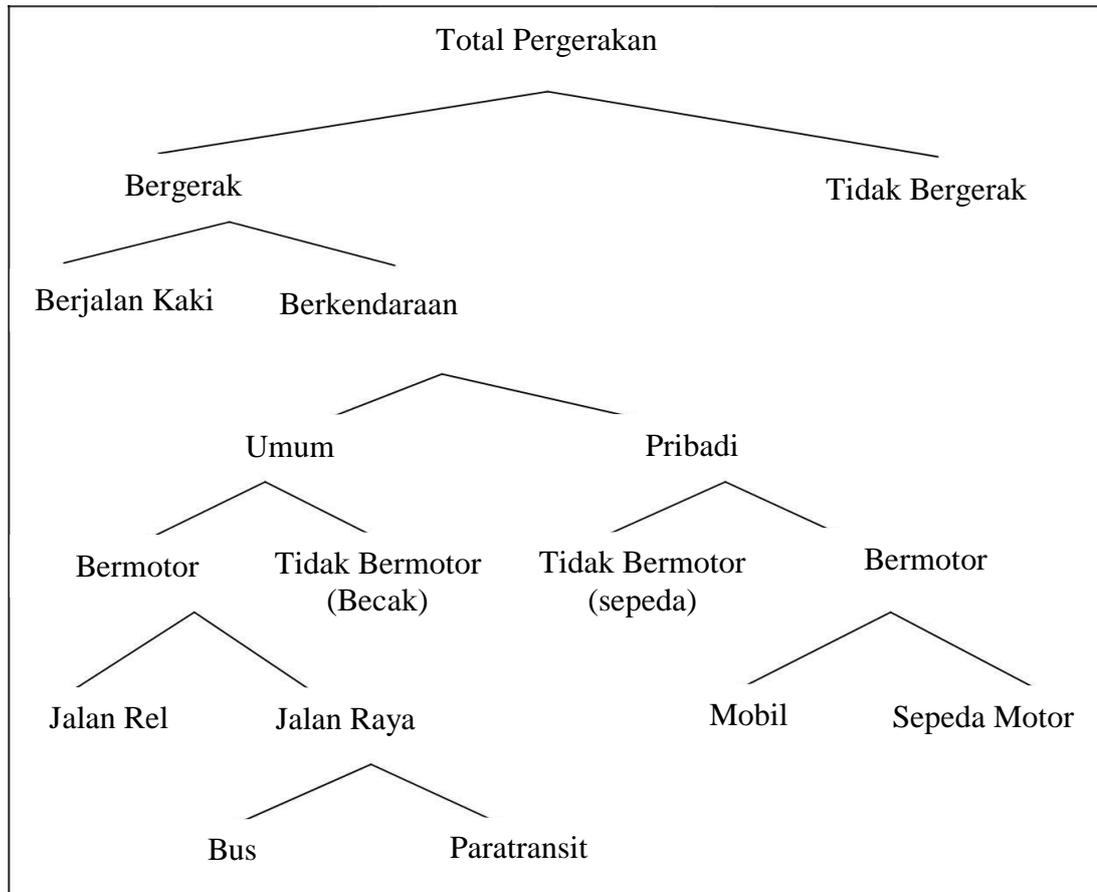
Di Indonesia terdapat beberapa jenis moda kendaraan bermotor (termasuk ojek) ditambah becak dan pejalan kaki. Pejalan kaki termasuk penting di Indonesia. Jones (1977) menekankan dua pendekatan umum tentang analisis sistem dengan dua buah moda sepertipada Gambar 2.1.



Gambar 2.1: Proses pemilihan angkutan umum dan mobil (Khairul, 2019)

Gambar kiri mengasumsikan pengguna jalan membuat pilihan antara bergerak dan tidak bergerak. Jika diputuskan untuk membuat pergerakan, pertanyaannya adalah dengan angkutan umum atau pribadi. Jika angkutan umum yang dipilih, pertanyaan selanjutnya apakah bus atau kereta api.

Selain itu, pemilihan moda juga mempertimbangkan pergerakan yang menggunakan lebih dari satu moda dalam perjalanan. Jenis pergerakan inilah yang sangat umum dijumpai di Indonesia karena geografi Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, yang memisahkan antara suatu daerah daratan dengan daerah kepulauan. Sementara gambar sebelah kanan mengasumsikan bahwa begitu keputusan menggunakan kendaraan diambil, pengguna jalan memilih moda yang tersedia. Model pemilihan moda yang berbeda tergantung pada jenis keputusan yang diambil. Gambar sebelah kiri lebih sederhana dan mungkin lebih cocok untuk kondisi di Indonesia. Akan tetapi, khusus untuk Indonesia, pendekatan yang lebih cocok adalah seperti yang diperlihatkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2: Proses pemilihan moda untuk Indonesia (Khairul, 2019)

## 2.9 Pengelompokan Pelaku Perjalanan dan Moda Transportasi

Masyarakat pelaku perjalanan (konsumen jasa transportasi), dapat kita kelompokkan ke dalam 2 kelompok yaitu: Golongan paksawan (*Captive*) merupakan jumlah terbesar di negara berkembang, yaitu golongan masyarakat yang terpaksa menggunakan angkutan umum karena ketiadaan kendaraan pribadi. Mereka secara ekonomi adalah:

1. Golongan masyarakat lapisan menengah ke bawah (miskin atau ekonomi lemah).
2. Golongan Pilihwan (*Choice*), merupakan jumlah terbanyak di negara-negara maju, yaitu golongan masyarakat yang mempunyai kemudahan (akses) ke kendaraan pribadi dan dapat memilih untuk menggunakan angkutan umum atau

angkutan pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah ke atas (kaya atau ekonomi kuat).

Secara umum, ada 2 (dua) kelompok besar moda transportasi yaitu:

1. Kendaraan Pribadi (*Private Transportation*), yaitu:

Moda transportasi yang dikhususkan buat pribadi seseorang dan seseorang itu bebas memakainya ke mana saja, di mana saja dan kapan saja dia mau, bahkan mungkin juga dia tidak memakainya sama sekali (misal: mobilnya disimpan digarasi). Contoh kendaraan pribadi seperti jalan kaki, sepeda untuk pribadi, sepeda motor untuk pribadi, mobil pribadi, Kapal, pesawat terbang, dan kereta api yang dimiliki secara pribadi (jarang terjadi).

2. Kendaraan Umum (*Public Transportation*), yaitu:

Moda transportasi yang diperuntukkan buat bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan-ketentuan tersebut apabila angkutan umum ini sudah mereka pilih.

Contoh kendaraan umum seperti: Ojek sepeda, sepeda motor Becak, bajaj, bemo Mikrolet, Bus umum (kota dan antar kota) Kereta api (kota dan antar kota) Kapal, Sungai & Laut Pesawat yang digunakan secara bersama.

### **2.9.1 Program SPSS**

SPSS merupakan program olah data statistik yang sudah sangat populer dan banyak makainya, baik untuk penelitian umum, penelitian skripsi, tesis, disertai dan sebagainya (Priyatno, 2018).

SPSS sendiri kependekan dari *statistical product and service solution*, yaitu sebuah software untuk keperluan olah data satatistik.

## **2.10 Analisis Pendekatan Data**

### **2.10.1 Uji Validitas**

Validitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan instrumen tersebut (Hadi, 1991). Suatu angket/kuesioner dikatakan sah (*valid*) jika

pertanyaan pada suatu angket mampu untuk menggunakan sesuatu yang akan diikuti oleh angket tersebut. Analisis validitas atribut bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Suatu atribut dikatakan sah apabila korelasi atribut dengan faktor positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pengujian terhadap validitas item dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi Produk Momen Pearson (aplikasi uji validitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS).

(2.2)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden uji coba

$X$  = skor tiap item

$Y$  = skor seluruh item responden uji coba.

1. Menghitung harga  $t$  hitung dengan rumus sebagai berikut:

(2.3)

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}}$$

Keterangan :

$t$  = Nilai  $t$  hitung

$n$  = jumlah responden uji coba

$r$  = koefisien korelasi hasil  $r$  hitung

2. Mencari  $t_{tabel}$  apabila diketahui signifikansi untuk  $\alpha = 0.05$  dan  $dk = 30 - 2 = 28$ , dengan uji dua pihak maka  $t_{tabel} = 2.048$

### 2.10.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabelitas digunakan untuk mengetahui keajekan atau konstintasi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran di ulang kembali. Uji reliabelitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang

masuk pengujian adalah item yang valid saja dan menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut sekaran (1992) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Suatu pertanyaan valid dan dapat diukur penelitian apabila nilai koefisien r hitung besar dari r table dimana r table untuk n = 30 dengan tingkat signifikan 5% 0, 05, maka diperoleh angka 0,361. Untuk mengukur kehandalah seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach's alpha*, dimana dianggap reliabel apabila *cronbach's alphanya* > 0,6. (Keputusan, Online, Situs, Com, & Kota, 2017)

Nunnally (1969) mensyaratkan suatu instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach Alpha* di atas 0,60. Untuk menghitung reabilitas menggunakan rumus *alpha* sebagai berikut:

(2.4)

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Dimana :

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$S_t$  = Varians total

k = Jumlah item

## 2.11 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian sebelumnya dengan judul Pemodelan demand Penumpang Bandar Udara Domine Eduard Osok di Sorong, Papua Barat. Penelitian ini bertujuan mendapatkan model demand dan meramalkan kebutuhan penumpang, serta menganalisis kemampuan pelayanan air side dan land side facilities jurusan Sorong- Makassar Bandar Udara Domine Eduard Osok pada tahun 2023. Jurusan ini dipilih memiliki jumlah pergerakan penumpang terbesar bila dibandingkan dengan rute lainnya seperti Sorong-Manokwari maupun rute Sorong-Ambon. Kemudian dari journal ilmiah dengan Judul: Model Pemilihan Moda Angkutan Penumpang Pesawat Terbang dan Kapal Cepat dengan Data SP (*Stated Preference*), Jurnal ITB. (Ade Sjafruddin, Harun Al Rasyid Sorah Lubis, Bambang

*Setiawan*). Penelitian ini dimaksudkan untuk membangun model pemilihan moda angkutan penumpang dan barang antara pesawat terbang dan kapal cepat rute Palembang–Batam melalui pengetahuan atas preferensi pengguna jasa terhadap atribut perjalanan moda yang kemudian dimodelkan untuk memperoleh nilai utilitas dan probabilitas pemilihan masing-masing moda. Perumusan perilaku individu dalam memilih moda angkutan ke dalam model pemilihan moda dilakukan dengan memanfaatkan data SP (*Stated Preference*).

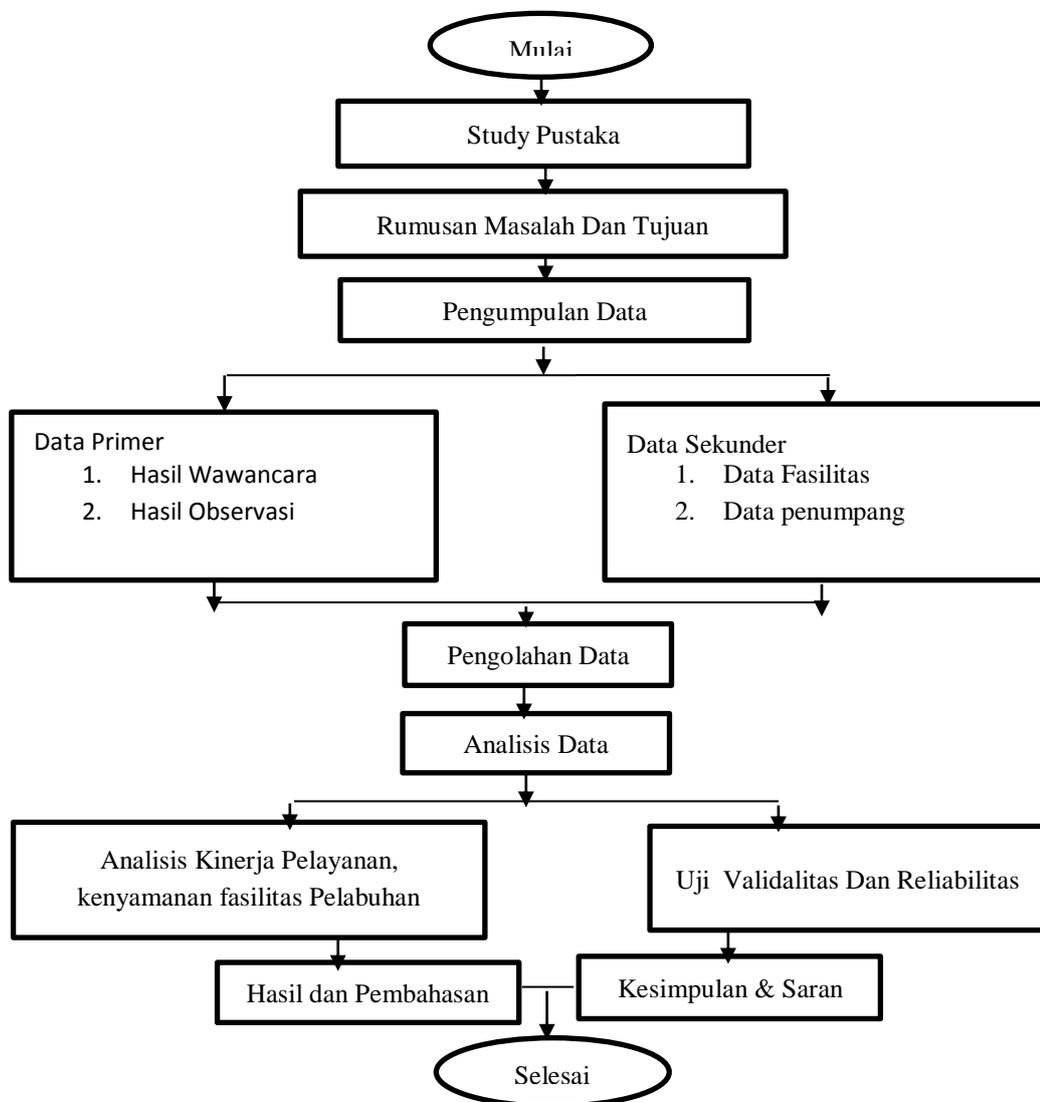
Berdasarkan dari penelitian terdahulu, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil (*Studi Kasus*)”.

# BAB 3

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Bagan Alir Penelitian

Dalam penelitian Pelabuhan Laut ini, peneliti menggunakan bagan alir penelitian berikut:

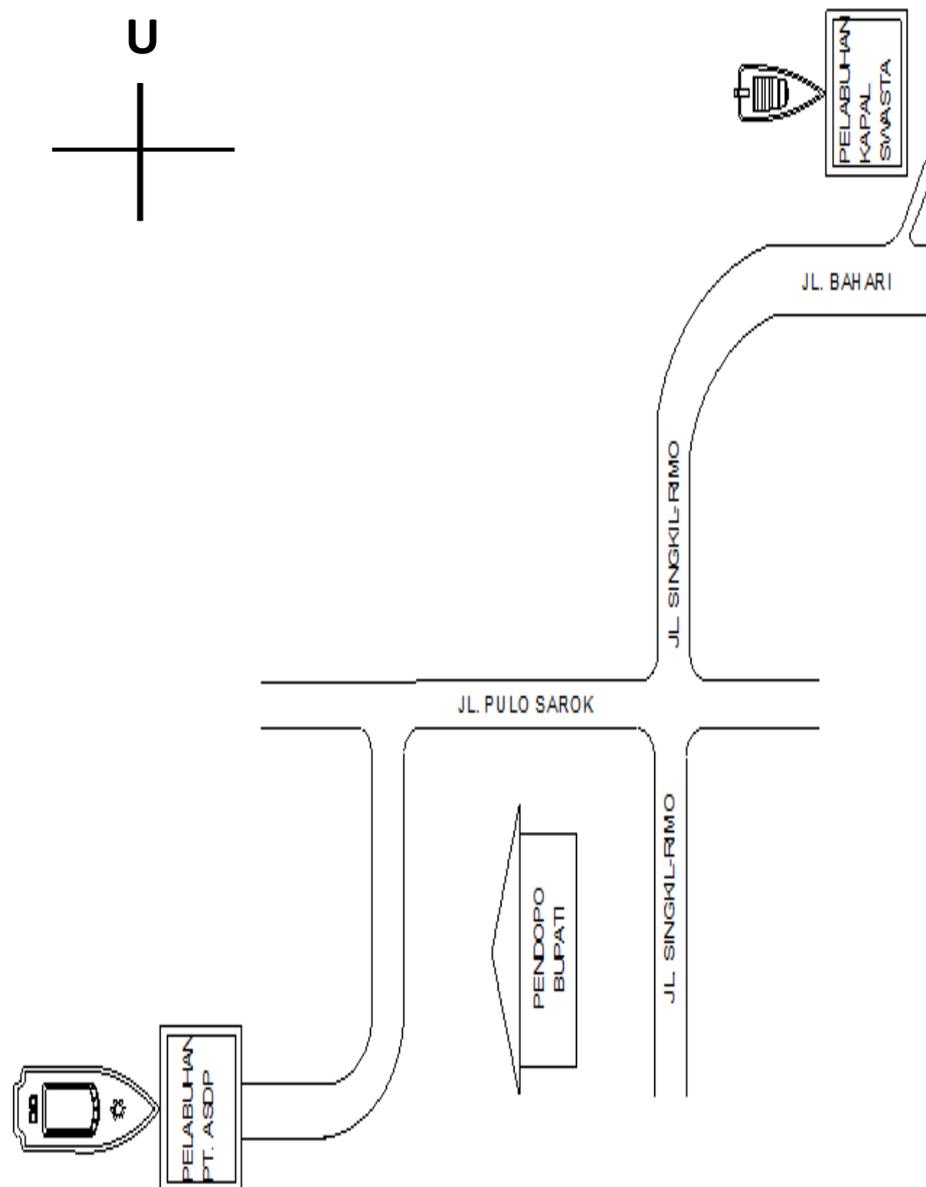


Gambar 3.1 Bagan alir penelitian

## 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 3.2.1 Lokasi

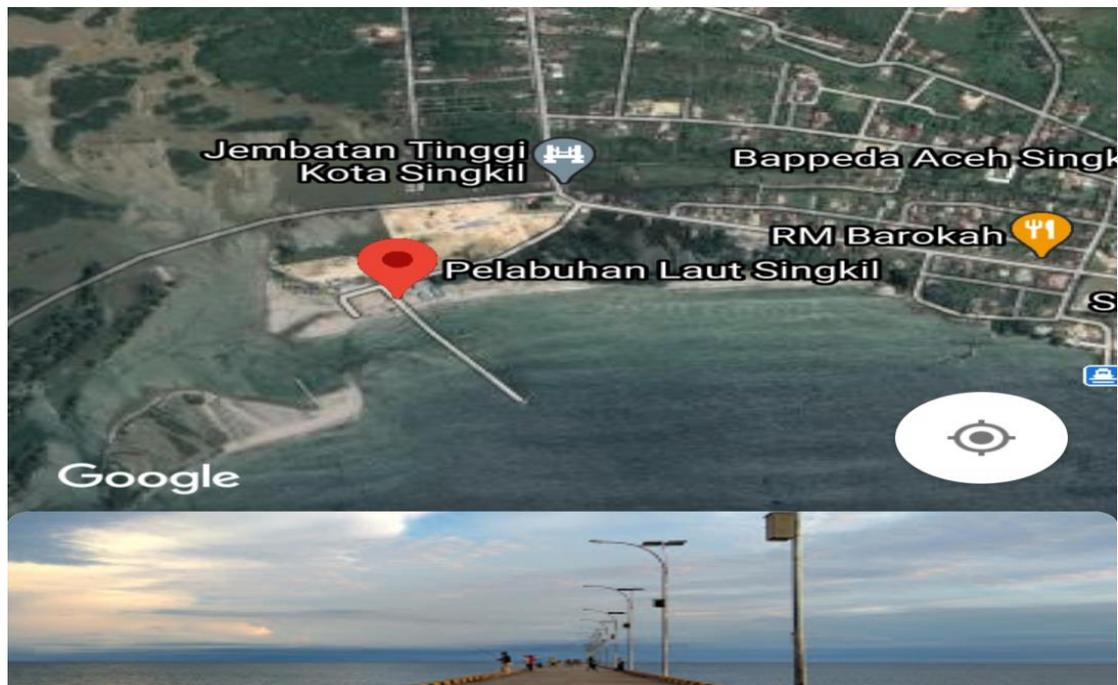
Penelitian ini merupakan penelitian yang berlokasi di Pelabuhan Laut Singkil di Desa Pulau Sarok Kecamatan Singkil Utara Kabupaten Aceh Singkil.



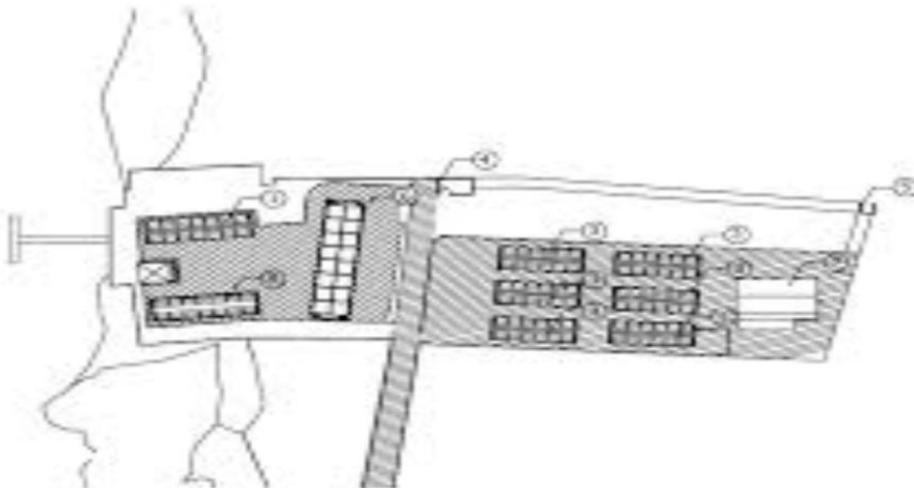
Gambar 3.2: Lokasi penelitian

### 3.2.2. Data Geometrik Dermaga

Pelabuhan Laut Singkil adalah pelabuhan yang terletak di Kota Singkil, Provinsi Aceh, Indonesia dan merupakan pelabuhan terpenting di Aceh Singkil



Gambar 3.3 Lokasi dermaga pelababuhan laut singkil



Gambar 3.4 layout dermaga pelababuhan laut singkil

Untuk lokasi penelitian tugas akhir ini peneliti membahas hanya 1 Kecamatan yang memiliki dermaga penyeberangan yaitu Kecamatan Singkil menuju Kecamatan Pulau Banyak. Letak Geografis dan Kondisi wilayah Singkil-Pulau Banyak. Kabupaten Aceh Singkil berada pada di  $2^{\circ} 02' - 2^{\circ} 27' 30''$  Lintang Utara dan  $97^{\circ} 04' - 97^{\circ} 45' 00''$  Bujur timur dengan luas daerah  $3.578 \text{ km}^2$  batas-batas wilayah Kabupaten Aceh singkil adalah Sebelah Utara berbatasan dengan Kota

Subulussalam, Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia, Sebelah Timur berbatasan dengan Sumatera Utara, Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Trumon Kabupaten Aceh Selatan.

### **3.2.3 Waktu Penelitian**

Waktu pengamatan pada studi ini dilakukan selama 2 hari yaitu hari selasa dan jumat. Pengambilan data dilakukan 2 jam sebelum jam jadwal keberangkatan kapal di Pelabuhan Laut Aceh Singkil yang telah ditetapkan masing-masing perusahaan angkutan umum tersebut.

Survei dilakukan pada pukul 10.00-12.00 untuk hari pertama, dan pukul 13.00-15.00 untuk hari kedua. Adapun data yang diperoleh berupa data kuesioner, data fasilitas, hasil wawancara dan data pelayanan pelabuhan.

### **3.3 Metode Analisis**

Pada Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Penumpang Pelabuhan Laut Singkil, dalam proses pemecahan masalah perlu dilakukan analisis secara teliti, tepat dan akurat. Karenanya didukung data, informasi, teori, atau konsep dasar dan alat bantu yang memadai secara kualitatif sangat penting untuk menghasilkan analisis yang baik. Untuk itu maka metode yang digunakan analisis ini adalah metode penelitian deskriptif analitis, yaitu dengan memaparkan permasalahan yang ada secara berurutan dan mengaitkan ke dalam faktor-faktor yang menunjang sasaran pembahasan, kemudian dianalisis untuk mendapatkan suatu pemecahan masalah. Penyelesaian atau pemecahan masalah adalah bagian dari proses berpikir. Sering dianggap merupakan proses paling kompleks diantara semua fungsi kecerdasan, pemecahan masalah telah didefinisikan sebagai proses kognitif tingkat tinggi yang memerlukan modulasi dan kontrol lebih dari keterampilan-keterampilan rutin atau dasar.

### **3.4 Pendekatan dan Pemecahan Masalah**

Berdasarkan konsep utilitas (nilai kepuasan), pengambilan keputusan oleh konsumen dalam proses pengambilan keputusan cenderung untuk

memaksimalkan utilitas (Joko Setyono, 2010). Dalam pemilihan moda transportasi, alternatif moda yang memiliki peluang terbesar untuk dipilih adalah alternatif moda yang menurut konsumen dapat memberikan utilitas yang tinggi. Dalam pemilihan moda transportasi pengukurannya menggunakan skala likert yang dimana skala ini umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak di gunakan dalam riset berupa survei (Saifullah, 2010). Responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Disediakan 4 pilihan skala dengan format seperti ini.

1. Sangat setuju (SS).
2. Setuju (S).
3. Tidak setuju (TS).
4. Sangat Tidak setuju (STS).

### **3.5 Penarikan Sample**

Dalam penelitian ini secara keseluruhan pengambilan sampel dilakukan di Pelabuhan Singkil, menurut Sugiono (2012, halaman 117), populasi minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel mengambil sampel (*sample*). Begitu juga disebutkan dalam buku Sugiono yang lain yaitu (Sugiono, 2004 : 75 dalam Gunawan). Jumlah sampel yang ditentukan adalah 30 responden. Sehingga peneliti menetapkan jumlah *sample* yang akan di ambil pada pengguna Transportasi di Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil yaitu sebanyak 30 dengan 5 Pernyataan atau Item.

### **3.6 Pengumpulan Data**

Merupakan langkah awal dari suatu langkah studi. Kesalahan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data akan membuat proses analisis menjadi sulit. Selain itu hasil dan kesimpulan yang akan didapat pun akan menjadi rancu apabila pengumpulan data dilakukan tidak dengan benar. Pengumpulan data merupakan langkah awal dari suatu langkah studi. Data-data yang dipergunakan adalah:

### 3.6.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan pengamatan secara langsung di lokasi studi diantaranya adalah:

- 1.Data Wawancara
- 2.Dokumentasi

### 3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari instansi atau perusahaan terkait dalam Pelabuhan Laut Singkil. Data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi hal-hal yang berkaitan dengan kapal yang berada di Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil.

Tabel 3.1: Atribut Pelabuhan Singkil (PT ASDP Indonesia Ferry Persero)

<b>Atribut Perjalanan</b>	<b>Kapal Ferry</b>
<i>Cost</i> (biaya perjalanan)	Rp. 27.000
<i>Time</i> (Total Waktu Perjalanan)	5-6 jam
<i>Frequensi</i> (Banyaknya Perjalanan)	2 kali dalam seminggu
<i>Departure</i> (Jadwal Keberangkatan)	Jam 14.00 siang pada hari jumat dan jam 10.00 pagi pada hari selasa
<i>Service</i> (Tingkat Kenyamanan)	TV, AC, Toilet, <i>Café</i>
<i>Safety</i> (Tingkat Keselamatan)	Kapal kecil, Pelampung, Pemadam Api

Berikut ini adalah penjelasan untuk masing-masing atribut:

1. Biaya perjalanan

Merupakan biaya yang harus dikeluarkan untuk pembayaran ongkos transportasi dalam satuan rupiah per orang sekali berangkat dalam rute Singkil-Pulau Banyak. Notasi Parameter atribut: *Cost*.

2. Waktu Tempuh Perjalanan

Merupakan waktu tempuh kendaraan dari Pelabuhan Singkil menuju Pelabuhan Pulau Banyak. Notasi Parameter: *Time*.

3. Frekuensi Keberangkatan

Merupakan frekuensi perjalanan keberangkatan dalam satu minggu, dalam hal ini baik Kapal Ferry berangkat hanya 2 kali seminggu sedangkan Kapal cepat frekuensi keberangkatannya 5 kali dalam seminggu. Notasi Parameter: *Frequensi*.

4. Jadwal Keberangkatan

Bedanya Kapal ferry berangkat siang pukul 14.00 pada setiap hari jum'at dan 10.00 pagi setiap hari selasa, sementara Kapal Cepat berangkat pagi pukul 10.00 setiap hari kecuali hari selasa dan jumat. Notasi Parameter: *Departure*.

5. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan pada kapal ferry lebih baik dibanding dengan kapal cepat, seperti pelayanan tiket dan kantin.

6. Tingkat Keamanan atau Keselamatan

Keamanan dan keselamatan pada kapal cepat hanya di lengkapi dengan pelampung ban, sedangkan pada kapal ferry di lengkapi dengan baju pelampung dan pelampung ban.

Keamanan atau keselamatan merupakan tingkat keamanan atau keselamatan yang dimiliki masing-masing moda baik kapal ferry maupun kapal cepat berdasarkan fasilitas keamanan atau keselamatan yang dimilikinya. Hal ini mengingat perjalanan laut merupakan perjalanan jauh dan cukup berisiko. Notasi Parameter: *Safety* (faktor keamanan).

Lee et al (2003) dalam papernya telah menulis kembali sejumlah penelitian pengaruh pergerakan orang (kecepatan berjalan), kepadatan penumpang serta

kemiringan koridor (trimdan heeling) terhadap proses evakuasi penumpang. Sehubungan dengan hal tersebut. (Muhammad, Paroka, Sutomo, & Daud, 2012). Berikut ini adalah data jumlah penumpang kapal yang terletak di Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil pada tiga tahun terakhir diantaranya tahun 2016, 2017 dan 2018 yang diperoleh dari PT. ASDP FERRY (Persero) Kantor Cabang Singkil.

Tabel 3.2: Data Jumlah Penumpang Kapal Ferry (PT ASDP FERRY)

Tahun	Jumlah Penumpang Kapal Ferry
2016	3983
2017	4201
2018	3887
Total	12071

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pengguna transportasi laut yang terletak di Pelabuhan Singkil cukup banyak peminatnya, karena di tahun 2017 meningkat meskipun ada penurunan di tahun 2018. Sedangkan data penumpang di tahun 2019 berjumlah 145 Penumpang, yang menunjukkan jumlah pada tahun 2019 menurun drastis akibat kurangnya peminat pengunjung atau pengguna kapal di Pelabuhan Laut Aceh Singkil karena Pandemi.

Tabel 3.3: Infrastruktur penunjang pelabuhan penumpang Laut Singkil (PT ASDP)

No	Fasilitas	Luas m2
1	Dermaga Penumpang Pelabuhan Laut Singkil	60,000
2	Terminal Penumpang	200
3	Lapangan Parkir	2415

### 3.6.3 Fasilitas terminal

- Ruang tunggu keberangkatan = 35 m<sup>2</sup>
- Ruang informasi = 15 m<sup>2</sup>
- Loket Pembelian Tiket = 10 m<sup>2</sup>

- Musholla = 40 m<sup>2</sup>
- Smoking area = 10 m<sup>2</sup>
- Ruang menyusui = 10 m<sup>2</sup>
- Timbangan barang = 30 m<sup>2</sup>
- Kantin = 35 m<sup>2</sup>
- Toilet umum = 15 m<sup>2</sup>

#### **3.6.4 Fasilitas Dermaga**

- Tangga penumpang
- Alat pemadam kebakaran

### **3.7 Hipotesis**

Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji benar atau tidak benar tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien. Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menejaskan hal tersebut dan dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika asumsi atau dugaan tersebut dikhususkan mengenai populasi, umumnya mengenai nilai-nilai parameter populasi, maka hipotesis itu disebut dengan hipotesis statistik. Sugiyono (2012:70) berpendapat bahwa hipotesis adalah Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan dan kenyamanan fasilitas di Pelabuhan Laut Singkil berjalan dengan sangat efektif.

Tabel 3.4: Tabel Hasil Kuisisioner Kapal Ferry

No	Aspek yang di Observasi	Tanggapan
1	Kinerja Pelabuhan Laut singkil	Sangat setuju 1 orang Setuju 18 orang Sangat tidak setuju 4 orang Tidak setuju 6 orang
2	Pelayanan (service) Pelabuhan yang baik.	Sangat setuju 1 orang Setuju 11 orang Sangat tidak setuju 2 orang Tidak setuju 16 orang
3	Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil	Sangat setuju 10 orang Setuju 18 orang Sangat tidak setuju 1 orang Tidak setuju 1 orang
4	Keamanan dan kenyamanan ditingkatkan lagi?	Sangat setuju 7 orang Setuju 13 orang Sangat tidak setuju 2 orang Tidak setuju 3 orang
5	Keselamatan dan kepuasan pelanggan pelabuhan.	Sangat setuju 3 orang Setuju 22 orang Sangat tidak setuju 4 orang Tidak setuju 1 orang

Data yang didapatkan dari penelitian ini adalah dari hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian di lokasi Pelabuhan Laut Singkil selama dua hari yaitu pada hari Selasa dan hari Jumat.

Jumlah responden yang diwawancara yaitu sebanyak 30 (tiga puluh) responden dan pertanyaan yang diajukan yaitu sebanyak 5 (lima) pertanyaan. Dan hasil data yang diperoleh yaitu: jawaban dari para responden yang telah dijumpai dan mengajukan pertanyaan secara langsung terhadap responden.

## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA**

#### **4.1 Deskripsi Penelitian**

Survei dilakukan pada pukul 10.00-12.00 untuk hari pertama, dan pukul 13.00-15.00 untuk hari kedua. Adapun data yang diperoleh berupa data kuesioner, data fasilitas, hasil wawancara dan data pelayanan pelabuhan.

#### **4.2 Wawancara**

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan untuk memperoleh keterangan dan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan tujuan tertentu. Dalam prakteknya ada beberapa jenis wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara individual yaitu wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian guna menjawab permasalahan yang telah di rumuskan.

#### **4.3 Analisis Pengolahan Data Uji Validitas Dan Reliabilitas**

##### **4.3.1 Uji Validitas**

Validitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan instrumen tersebut (Hadi, 1991). Suatu angket/kuesioner dikatakan sah (*valid*) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk menggunakan sesuatu yang akan diikuti oleh angket tersebut. Analisa validasi atribut bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Suatu atribut dikatakan sah apabila korelasi atribut dengan faktor

positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Pengujian terhadap validitas item dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi Produk Momen Pearson (aplikasi uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS*).

Tabel 4.1: Correlations Uji Validitas Pernyataan

		X1	X2	X3	X4	X5	Total
X1	Pearson Correlation	1	,233	,295	-,081	-,116	,488**
	Sig. (2-tailed)		,215	,113	,671	,540	,006
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,233	1	,079	,173	,094	,572**
	Sig. (2-tailed)	,215		,678	,359	,623	,001
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,295	,079	1	,137	,118	,523**
	Sig. (2-tailed)	,113	,678		,470	,533	,003
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	-,081	,173	,137	1	,227	,629**
	Sig. (2-tailed)	,671	,359	,470		,227	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	-,116	,094	,118	,227	1	,467**
	Sig. (2-tailed)	,540	,623	,533	,227		,009
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,488**	,572**	,523**	,629**	,467**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,003	,000	,009	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.2: Hasil Uji Validitas Pernyataan

No Soal	$R_{hitung}$	$R_{tabel} 5\% (N/30)$	Keterangan
1	0,488	0,361	Valid
2	0,572	0,361	Valid
3	0,523	0,361	Valid
4	0,629	0,361	Valid
5	0,467	0,361	Valid

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuisisioner dikatakan reabel jika nilai *cronbach alpha* hitung  $>$  *cronbach alpha* tabel yaitu 0,6.

Tabel 4.3: Reliability Statistics Pernyataan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,692	5

Diperoleh Uji Reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* hitung  $0,692 > 0,6$

### 4.4 Pembahasan

Dari hasil pengolahan SPSS di atas diperoleh hasil:

1. Dari hasil validitas di atas menjelaskan bahwa semua Pernyataan dari Pelabuhan Laut Singkil, nilai *r* tabel lebih besar dari pada nilai *r* hitung, sehingga semua Pernyataan dikatakan valid.
2. Untuk pengolahan data dari reliabilitas mendapatkan hasil Cronbach's Alpha 0,692 untuk pernyataan Pelabuhan Laut. Menurut Sekaran (1992) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument ini bisa diterima.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisa dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data  $r$  tabel lebih besar dari nilai  $r$  hitung maka semua pernyataan di katakan valid dan nilai Cronbach's Alpha 0,692 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Pelabuhan Laut Singkil cukup baik.
2. Kenyamanan yang diberikan juga terhadap pelanggan pelabuhan cukup baik.
3. Tingkat keamanan dan keselamatan penumpang juga sangat baik diperhatikan oleh pihak pelabuhan
4. Begitu pula dengan tingkat kepuasan pelayanan dan kenyamanan fasilitas pelabuhan juga sangat baik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Adapun saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang penelitian ini harus menambah variabel lagi sehingga lebih efisien dalam pengukuran penelitian ini.
2. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuisioner, di harapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan alat ukur atau metode lain yang di tambahkan untuk dapat mengukur tingkat kejujuran responden.
3. Untuk Pelabuhan Laut Singkil yang harus di tingkatkan lagi adalah mengenai sarana yang berada di Pelabuhan Singkil agar dapat di tingkatkan demi kenyamanan para pengguna maupun pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Asit, Ayiful R. (2010). *Identifikasi persepsi pengguna jasa pelabuhan terhadap pelayanan dan kenyamanan fasilitas pelabuhan dengan menggunakan analisis factor*, FEUI. Universitas Indonesia.
- DEPHUB. (2007). *Pengaruh Kebijakan Penurunan Terminal Handling Charge (THC) Pada Ekonomi Nasional*, Jakarta, DEPHUB.
- Gurning dan Eko Haryadi, (2007), *Menejemen Bisnis Pelabuhan*, Surabaya: APE Publising.
- Harahap, Dewi Meivisa. (2008). *Peranan dan tanggung jawab pengurusan jasa dan transportasi (freight forwarder) dalam proses pengangkutan barang dan penumpang*, USU Repositori.
- Hendarto S. Lubis dkk.,. *Dasar-dasar Transportasi*. Publikasi jurnal institute teknologi Bandung. Bandung. 2011
- Hom Willard C. (1997). *Make Customer Servis Analyses a Little Easier with the PGCV Index*. US: Quality Progress 30.3.hal 89-93.
- Ines Kolanovic, M.Sc. Julije Skenderovic, M.Sc, Zdenka Zenzerovic Ph.D. (2008). *Defining The Port Service Quality Model By Using The Factor Analysis, Postmorvo (2) 283-297*.
- Kotler, P, (1994). *Menejemen Pemasaran Jilid I Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P, (2000). *Menejemen Pemasaran (Terjemahan). Edisi Milenium*. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Parasuraman, A, VA Zetlhaml, and LL. Berry.(1998). *SERVQUAL: Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Servis Quality*, Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- Panturu, A, VA, Nurridzki, & Rivayani. (2007). *Port Competitiveness: A Case Study of Indonesia*, ADB Institute.
- R, Debby C, (2010). *Upaya Peningkatan Pelayanan Hypermarket Menggunakan Metode PGCV Indeks*, FTUI. Universitas Indonesia.

- Ronosentono, H.M. Nochi Idris. (2006). *Pengetahuan Dasar Tata laksana Freight Forwarding*, Jakarta: Infomedika.
- Slack, B. (1995). *Containerisation and inter-port competition*, *Maritime Policy and Management*, 12 (4), 293-304.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (Tuntunan Praktis dalam Menyusun Skripsi)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan dan Kenyamanan Fasilitas untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tongzon, J. and S. Ganesalingam. (1994). *Evaluation of ASEAN port performance and efficiency*, *Transportation Research part A* 29 (3), 245-252.
- Tongzon, J. and S Ganesalingam (1994), *Evaluation of ASEAN port performance and efficiency*, *Asian Economic Journal*, 8 (3), 317-330.
- Tongzon, J. (1995), *Determinants of port performance and efficiency*, *Transportation Research part A* 29 (3), 245-252.
- Wahana Komputer, 2002, *10 Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS*, Andi, Semarang.

# LAMPIRAN

Tabel L1: Data Jumlah Penumpang 3 Tahun Terakhir

Hari/Tanggal : Selasa/04 Februari 2020

Lokasi : Jln. Pulo Sarok, Singkil

Cuaca : Cerah

Tahun	Jumlah Penumpang Kapal Ferry
2016	3983
2017	4201
2018	3887
Total	12071

Tabel L2: Biaya Perjalanan Kapal Ferry Singkil-Pulau Banyak

Hari/Tanggal : Jumat/07 Februari 2020

Lokasi : Jln. Pulo Sarok, Singkil

Cuaca : Cerah

Atribut Perjalanan	Kapal Ferry
<i>Cost</i> (biaya perjalanan)	Rp. 27.000
<i>Time</i> (Total Waktu Perjalanan)	5-6 jam
<i>Frequensi</i> (Banyaknya Perjalanan)	2 kali dalam seminggu
<i>Departure</i> (Jadwal Keberangkatan)	Jam 14.00 siang pada hari jumat dan jam 10.00 pagi pada hari selasa
<i>Service</i> (Tingkat Kenyamanan)	TV, AC, Toilet, <i>Café</i>
<i>Safety</i> (Tingkat Keselamatan)	Kapal kecil, Pelampung, Pemadam Api

Tabel L3: Spesifikasi Kapal Penyeberangan

		<b>PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)</b> <b>SPESIFIKASI KAPAL PENYEBERANGAN</b>	
I	NAMA KAPAL / CALL SIGN	:	KMP. LABUHAN HAJI / Y F V L
II	TEMPAT PEMBUAT / GALANGAN	:	PT. DAYA RADAR UTAMA
III	TAHUN PEMBUATAN	:	2010
IV	LINTASAN	:	SINABANG – LABUHAN HAJI – SINGKIL (PT)
V	TYPE KAPAL	:	ROLL ON ROLL OF ( RO-RO)
VI	<b>UKURAN UTAMA</b>		
	1. PANJANG SELURUH (LOA)	:	54,50 M
	2. PANJANG (LPP)	:	47,25 M
	3. LEBAR ( B )	:	14,00 M
	4. DALAM ( D )	:	3,40 M
	5. SARAT AIR ( d )	:	1,45 M
	6. GRT/NT	:	753 GRT / 212 NT
VII	<b>MESIN UTAMA</b>		
	1. MERK	:	mitsubishi
	2. TYPE	:	S6R2-MPTK2
	3. TENAGA KUDA/PK	:	2 X 1030 PS
	4. JUMLAH MESIN	:	2 UNIT
	5. KECEPATAN MAXIMUM	:	12 KNOT / KECEPATAN OPR : 9 KNOT
	6. RPM	:	1.450 RPM
	7. TAHUN PEMBUATAN MESIN	:	2009
	8. JENIS BAHAN BAKAR	:	HSD/SOLAR
9. NOMOR MESIN	:	KIRI : 73492 KANAN : 773493	
VIII	<b>GENERATOR MESIN BANTU</b>		
	1. MERK	:	VOLVO PENTA
	2. MODEL/TYPE / SERIE	:	D5A-BTA
	3. JUMLAH MESIN	:	2 UNIT
	4. TENAGA KUDA / PK	:	2 X 124 HP
	5. RPM/HZ	:	1500 RPM / 50 RPM
6. KVA	:	92 KVA	
IX	<b>KAPASITAS TANGKI</b>		
	1. TANGKI BAHAN BAKAR	:	64 TON
	2. TANGKI AIR TAWAR	:	68 TON
	3. TANGKI BALLAST	:	155 TON
X	<b>KAPASITAS MUAT</b>		
	1. JUMLAH PENUMPANG	:	288 ORNG
	A. EKSEKUTIF	:	50 ORANG
	B. BISNIS	:	38 ORANG
	C. EKONOMI	:	200 ORANG
	2. JUMLAH KENDARAAN	:	22 UNIT
	A. KENDARAAN KECIL	:	8 UNIT
B. BIS & TRUCK SEDANG	:	14 UNIT	
C. BIS & TRUCK BESAR	:	0 UNIT	
3. JUMLAH ABK	:	20 ORANG	
XI	<b>PINTU RAMPA</b>		
	1. PINTU RAMPA HALUAN	:	PANJANG : 5,76 M LEBAR : 4,32 M
	2. PINTU RAMPA BURITAN	:	PANJANG : 5,76 M LEBAR : 3,75 M
	3. PINTU RAMPA KIRI	:	PANJANG : - M LEBAR : - M
	4. PINTU RAMPA KANAN	:	PANJANG : 4,32 M LEBAR : -3,33 M
XII	TINGGI CAR DECK HALUAN	:	3,75 M
	TINGGI CAR DECK BURITAN	:	3,80 M

Tabel L4: Arus Lalu Lintas Angkutan Penyeberangan Lintasan Singkil-Gunung Sitoli (PP)

PT ASDP INDONESIA FERRY (Persero) CABANG SINGKIL  
 ARUS LALU LINTAS ANGGUTAN PENYEBERANGAN  
 TAHUN 2019  
 BULAN : DESEMBER 2019  
 LINTASAN SINGKIL - GUNUNG SITOLI (PP)

NO	KAPAL FERRY	KAPASITAS MUATAN		Tanggal Operasi	Tipe	ENKUMPER (Gross)				ANGKUTAN				Kapasitas Muat (MT)	Kapasitas Muat (MT)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
		ESKELUTIF				BISNIS		EKONOMI		RODA 2 & 3		RODA 4 ATAU LEBIH				Kapasitas Muat (MT)	Kapasitas Muat (MT)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
		Demasa	Anak			Demasa	Anak	Demasa	Anak	I	II	III	IV (PMP)					V (PMP)	VI (PMP)	VII (PMP)	VIII (PMP)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
1	SINGKIL - GUNUNG SITOLI	1	4	3	10	13	17	11	14	18	18	22	26	31	35	39	43	47	51	55	59	63	67	71	75	79	83	87	91	95	99	103	107	111	115	119	123	127	131	135	139	143	147	151	155	159	163	167	171	175	179	183	187	191	195	199	203	207	211	215	219	223	227	231	235	239	243	247	251	255	259	263	267	271	275	279	283	287	291	295	299	303	307	311	315	319	323	327	331	335	339	343	347	351	355	359	363	367	371	375	379	383	387	391	395	399	403	407	411	415	419	423	427	431	435	439	443	447	451	455	459	463	467	471	475	479	483	487	491	495	499	503	507	511	515	519	523	527	531	535	539	543	547	551	555	559	563	567	571	575	579	583	587	591	595	599	603	607	611	615	619	623	627	631	635	639	643	647	651	655	659	663	667	671	675	679	683	687	691	695	699	703	707	711	715	719	723	727	731	735	739	743	747	751	755	759	763	767	771	775	779	783	787	791	795	799	803	807	811	815	819	823	827	831	835	839	843	847	851	855	859	863	867	871	875	879	883	887	891	895	899	903	907	911	915	919	923	927	931	935	939	943	947	951	955	959	963	967	971	975	979	983	987	991	995	999	1003	1007	1011	1015	1019	1023	1027	1031	1035	1039	1043	1047	1051	1055	1059	1063	1067	1071	1075	1079	1083	1087	1091	1095	1099	1103	1107	1111	1115	1119	1123	1127	1131	1135	1139	1143	1147	1151	1155	1159	1163	1167	1171	1175	1179	1183	1187	1191	1195	1199	1203	1207	1211	1215	1219	1223	1227	1231	1235	1239	1243	1247	1251	1255	1259	1263	1267	1271	1275	1279	1283	1287	1291	1295	1299	1303	1307	1311	1315	1319	1323	1327	1331	1335	1339	1343	1347	1351	1355	1359	1363	1367	1371	1375	1379	1383	1387	1391	1395	1399	1403	1407	1411	1415	1419	1423	1427	1431	1435	1439	1443	1447	1451	1455	1459	1463	1467	1471	1475	1479	1483	1487	1491	1495	1499	1503	1507	1511	1515	1519	1523	1527	1531	1535	1539	1543	1547	1551	1555	1559	1563	1567	1571	1575	1579	1583	1587	1591	1595	1599	1603	1607	1611	1615	1619	1623	1627	1631	1635	1639	1643	1647	1651	1655	1659	1663	1667	1671	1675	1679	1683	1687	1691	1695	1699	1703	1707	1711	1715	1719	1723	1727	1731	1735	1739	1743	1747	1751	1755	1759	1763	1767	1771	1775	1779	1783	1787	1791	1795	1799	1803	1807	1811	1815	1819	1823	1827	1831	1835	1839	1843	1847	1851	1855	1859	1863	1867	1871	1875	1879	1883	1887	1891	1895	1899	1903	1907	1911	1915	1919	1923	1927	1931	1935	1939	1943	1947	1951	1955	1959	1963	1967	1971	1975	1979	1983	1987	1991	1995	1999	2003	2007	2011	2015	2019	2023	2027	2031	2035	2039	2043	2047	2051	2055	2059	2063	2067	2071	2075	2079	2083	2087	2091	2095	2099	2103	2107	2111	2115	2119	2123	2127	2131	2135	2139	2143	2147	2151	2155	2159	2163	2167	2171	2175	2179	2183	2187	2191	2195	2199	2203	2207	2211	2215	2219	2223	2227	2231	2235	2239	2243	2247	2251	2255	2259	2263	2267	2271	2275	2279	2283	2287	2291	2295	2299	2303	2307	2311	2315	2319	2323	2327	2331	2335	2339	2343	2347	2351	2355	2359	2363	2367	2371	2375	2379	2383	2387	2391	2395	2399	2403	2407	2411	2415	2419	2423	2427	2431	2435	2439	2443	2447	2451	2455	2459	2463	2467	2471	2475	2479	2483	2487	2491	2495	2499	2503	2507	2511	2515	2519	2523	2527	2531	2535	2539	2543	2547	2551	2555	2559	2563	2567	2571	2575	2579	2583	2587	2591	2595	2599	2603	2607	2611	2615	2619	2623	2627	2631	2635	2639	2643	2647	2651	2655	2659	2663	2667	2671	2675	2679	2683	2687	2691	2695	2699	2703	2707	2711	2715	2719	2723	2727	2731	2735	2739	2743	2747	2751	2755	2759	2763	2767	2771	2775	2779	2783	2787	2791	2795	2799	2803	2807	2811	2815	2819	2823	2827	2831	2835	2839	2843	2847	2851	2855	2859	2863	2867	2871	2875	2879	2883	2887	2891	2895	2899	2903	2907	2911	2915	2919	2923	2927	2931	2935	2939	2943	2947	2951	2955	2959	2963	2967	2971	2975	2979	2983	2987	2991	2995	2999	3003	3007	3011	3015	3019	3023	3027	3031	3035	3039	3043	3047	3051	3055	3059	3063	3067	3071	3075	3079	3083	3087	3091	3095	3099	3103	3107	3111	3115	3119	3123	3127	3131	3135	3139	3143	3147	3151	3155	3159	3163	3167	3171	3175	3179	3183	3187	3191	3195	3199	3203	3207	3211	3215	3219	3223	3227	3231	3235	3239	3243	3247	3251	3255	3259	3263	3267	3271	3275	3279	3283	3287	3291	3295	3299	3303	3307	3311	3315	3319	3323	3327	3331	3335	3339	3343	3347	3351	3355	3359	3363	3367	3371	3375	3379	3383	3387	3391	3395	3399	3403	3407	3411	3415	3419	3423	3427	3431	3435	3439	3443	3447	3451	3455	3459	3463	3467	3471	3475	3479	3483	3487	3491	3495	3499	3503	3507	3511	3515	3519	3523	3527	3531	3535	3539	3543	3547	3551	3555	3559	3563	3567	3571	3575	3579	3583	3587	3591	3595	3599	3603	3607	3611	3615	3619	3623	3627	3631	3635	3639	3643	3647	3651	3655	3659	3663	3667	3671	3675	3679	3683	3687	3691	3695	3699	3703	3707	3711	3715	3719	3723	3727	3731	3735	3739	3743	3747	3751	3755	3759	3763	3767	3771	3775	3779	3783	3787	3791	3795	3799	3803	3807	3811	3815	3819	3823	3827	3831	3835	3839	3843	3847	3851	3855	3859	3863	3867	3871	3875	3879	3883	3887	3891	3895	3899	3903	3907	3911	3915	3919	3923	3927	3931	3935	3939	3943	3947	3951	3955	3959	3963	3967	3971	3975	3979	3983	3987	3991	3995	3999	4003	4007	4011	4015	4019	4023	4027	4031	4035	4039	4043	4047	4051	4055	4059	4063	4067	4071	4075	4079	4083	4087	4091	4095	4099	4103	4107	4111	4115	4119	4123	4127	4131	4135	4139	4143	4147	4151	4155	4159	4163	4167	4171	4175	4179	4183	4187	4191	4195	4199	4203	4207	4211	4215	4219	4223	4227	4231	4235	4239	4243	4247	4251	4255	4259	4263	4267	4271	4275	4279	4283	4287	4291	4295	4299	4303	4307	4311	4315	4319	4323	4327	4331	4335	4339	4343	4347	4351	4355	4359	4363	4367	4371	4375	4379	4383	4387	4391	4395	4399	4403	4407	4411	4415	4419	4423	4427	4431	4435	4439	4443	4447	4451	4455	4459	4463	4467	4471	4475	4479	4483	4487	4491	4495	4499	4503	4507	4511	4515	4519	4523	4527	4531	4535	4539	4543	4547	4551	4555	4559	4563	4567	4571	4575	4579	4583	4587	4591	4595	4599	4603	4607	4611	4615	4619	4623	4627	4631	4635	4639	4643	4647	4651	4655	4659	4663	4667	4671	4675	4679	4683	4687	4691	4695	4699	4703	4707	4711	4715	4719	4723	4727	4731	4735	4739	4743	4747	4751	4755	4759	4763	4767	4771	4775	4779	4783	4787	4791	4795	4799	4803	4807	4811



Tabel L6: Laporan Angkutan Penyeberangan Kapal Ferry RO-RO Lintasan Singkil-Gunung Sitoli (PP) Tahun 2019.

**LAPORAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN KAPAL FERRY RO - RO  
LINTASAN SINGKIL-GUNUNG SITOLI (PP)  
TAHUN 2019**

NO	BULAN	NAMA KAPAL	UKURAN KAPAL (GT)	JUMLAH TRIP DARI		PENUMPANG NAIK DARI						ANGKUTAN						BARANG (TON)		HEWAN EKOR		KETERANGAN
				SKL	GSL	SKL	GSL	JMLH PNP	RODA 2 & 3		RODA 4		> RODA 4		SKL	GSL	SKL	GSL	SKL	GSL		
									SKL	GSL	SKL	GSL	SKL	GSL							SKL	
1	JANUARI	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	390	417	807	30	31	28	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	FEBRUARI	Kmp.Teluk Singkil	600	8	8	201	203	404	19	15	27	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	MARET	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	188	199	387	10	11	24	21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	APRIL	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	339	306	645	36	33	16	15	9	6	-	-	-	-	-	-	-	
5	MAY	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	509	395	904	56	34	51	57	5	2	-	-	-	-	-	-	-	
6	JUNI	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	791	565	1.356	104	45	68	52	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	JULI	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	387	400	787	92	50	26	26	3	5	-	-	-	-	-	-	-	
8	AGUSTUS	Kmp.Teluk Singkil	600	8	9	221	321	542	21	23	19	20	5	6	-	-	-	-	-	-	-	
9	SEPTEMBER	Kmp.Teluk Singkil	600	-	1	24	34	58	4	2	3	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
11	OKTOBER	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	289	192	481	34	21	25	19	6	6	-	-	-	-	-	-	-	
12	NOPEMBER	Kmp.Teluk Singkil	600	9	10	414	422	836	39	29	22	24	6	8	-	-	-	-	-	-	-	
13	DESEMBER	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	554	491	1.045	76	29	33	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>JUMLAH</b>				<b>97</b>	<b>96</b>	<b>4.307</b>	<b>3.945</b>	<b>8.252</b>	<b>521</b>	<b>323</b>	<b>342</b>	<b>321</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	-	-	-	-	-	-	-	



PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SINGKIL  
P.T. GENERAL MANAGER  
KANTOR CABANG RUDY RAHMUDI

Tabel L7: Laporan Angkutan Penyeberangan Kapal Ferry RO-RO Lintasan Singkil-Pulau Banyak (PP) Tahun 2019

LAPORAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN KAPAL FERRY RO - RO  
LINTASAN SINGKIL-GUNUNG SITOLI (PP)  
TAHUN 2019

NO	BULAN	NAMA KAPAL	UKURAN KAPAL (GT)	JUMLAH TRIP DARI		PENUMPANG NAIK DARI						ANGKUTAN						BARANG (TON)		HEWAN EKOR		KETERANGAN
				SKL	GSL	SKL	GSL	JMLH PNP	RODA 2 & 3		RODA 4		> RODA 4		SKL	GSL	SKL	GSL	SKL	GSL		
									SKL	GSL	SKL	GSL	SKL	GSL							SKL	
1	JANUARI	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	390	417	807	30	31	28	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	FEBRUARI	Kmp.Teluk Singkil	600	8	8	201	203	404	19	15	27	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	MARET	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	188	199	387	10	11	24	21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	APRIL	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	339	306	645	36	33	16	15	9	6	-	-	-	-	-	-	-	
5	MAY	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	509	395	904	56	34	51	57	5	2	-	-	-	-	-	-	-	
6	JUNI	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	791	565	1.356	104	45	68	52	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	JULI	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	387	400	787	92	50	26	26	3	5	-	-	-	-	-	-	-	
8	AGUSTUS	Kmp.Teluk Singkil	600	8	9	221	321	542	21	23	19	20	5	6	-	-	-	-	-	-	-	
9	SEPTEMBER	Kmp.Teluk Singkil	600	1	1	24	34	58	4	2	3	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
11	OKTOBER	Kmp.Teluk Singkil	600	9	8	289	192	481	34	21	25	19	6	6	-	-	-	-	-	-	-	
12	NOPEMBER	Kmp.Teluk Singkil	600	9	10	414	422	836	39	29	22	24	6	8	-	-	-	-	-	-	-	
13	DESEMBER	Kmp.Teluk Singkil	600	9	9	554	491	1.045	76	29	33	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>JUMLAH</b>				<b>97</b>	<b>96</b>	<b>4.307</b>	<b>3.945</b>	<b>8.252</b>	<b>521</b>	<b>323</b>	<b>342</b>	<b>321</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	-	-	-	-	-	-	-	

DOKUMENTASI PADA SAAT PENELITIAN BERLANGSUNG DI  
PELABUHAN LAUT SINGKIL ACEH SINGKIL



Gambar L1: Kantor Pelabuhan Laut Singkil



Gambar L2: Mushalla Pelabuhan Laut Singkil



Gambar L3: Ruang Tunggu Pelabuhan Laut Singkil



Gambar L4: Kantin Sekaligus Ruang Tunggu Pelabuhan Laut Singkil



Gambar L5: Loket/Tempat Pembelian Tiket



Gambar L6: Pos Satpam Pelabuhan Laut Singkil



Gambar L7: Lajur Pejalan Kaki Menuju Kapal



Gambar L8: Dermaga/Sandaran Tempat Berlabuhnya Kapal

# LAMPIRAN KUESIONER

No	Aspek yang di observasi	Tanggapan			
1	Apakah anda setuju dengan kineja pelabuhan laut singkil ?	Sangat tidak setuju <input data-bbox="831 566 895 622" type="checkbox"/>	Tidak setuju <input data-bbox="1031 566 1094 622" type="checkbox"/>	Setuju <input data-bbox="1206 566 1270 622" type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input data-bbox="1401 566 1465 622" type="checkbox"/>
2	Apakah anda setuju dengan pelayanan (Service) yang dilakukan di pelabuhan sudah baik ?	Sangat tidak setuju <input data-bbox="831 752 895 808" type="checkbox"/>	Tidak setuju <input data-bbox="1031 752 1094 808" type="checkbox"/>	Setuju <input data-bbox="1206 752 1270 808" type="checkbox"/>	Sangat setuju <input data-bbox="1401 752 1465 808" type="checkbox"/>
3	Apakah anda setuju dengan fasilitas pelabuhan laut singkil sudah baik ?	Sangat tidak setuju <input data-bbox="831 938 895 994" type="checkbox"/>	Tidak setuju <input data-bbox="1031 938 1094 994" type="checkbox"/>	Setuju <input data-bbox="1206 938 1270 994" type="checkbox"/>	Sangat setuju <input data-bbox="1401 938 1465 994" type="checkbox"/>
4	Apakah anda setuju dengan keamanan dan kenyamanan pelabuhan ditingkatkan lagi ?	Sangat tidak setuju <input data-bbox="831 1178 895 1234" type="checkbox"/>	Tidak setuju <input data-bbox="1031 1178 1094 1234" type="checkbox"/>	Setuju <input data-bbox="1206 1178 1270 1234" type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input data-bbox="1401 1178 1465 1234" type="checkbox"/>
5	Apakah anda setuju dengan keselamatan dan kepuasan pelanggan pelabuhan ditingkatkan lagi ?	Sangat tidak setuju <input data-bbox="831 1382 895 1438" type="checkbox"/>	Tidak setuju <input data-bbox="1031 1382 1094 1438" type="checkbox"/>	Setuju <input data-bbox="1206 1382 1270 1438" type="checkbox"/>	Sangat setuju <input data-bbox="1401 1382 1465 1438" type="checkbox"/>



PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)  
Cabang Singkil  
Pelabuhan Penyeberangan Singkil  
Aceh Singkil 24785  
Telp./Fax (0658) 21381

## SURAT KETERANGAN

Nomor: SKet. 143/UM.003/ASDP-SKL/III/2020

Melalui surat ini, menerangkan bahwa Saudara:

Nama : Sahyuni Bancin

Instansi/Perusahaan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

telah melakukan pengambilan data berupa:

1. Data Penumpang Harian, Bulanan, dan Tahunan,
2. Data Fasilitas Penumpang, dan
3. Data Kapal yang Beroperasi,

di kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil pada hari Rabu, 4 Maret 2020, untuk keperluan penulisan Tugas Akhir program Strata Satu (S-1) di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul "Analisis Kinerja Pelayanan dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Singkil, 4 Maret 2020  
Pld. Ptd. General Manager  
Manager Usaha & Teknik





**TUGAS AKHIR**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**LEMBAR ASISTENSI**

**NAMA : SAHYUNI BANCIN**

**NPM : 1507210217**

**JUDUL : ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN KENYAMANAN  
FASILITAS PELABUHAN LAUT SINGKIL KABUPATEN  
ACEH SINGKIL**

NO	TANGGAL	KETERANGAN	PARAF
	19/12/2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki penulisan! (diskusikan dengan Pembimbing II)</li><li>- Lengkapi landasan teori dan jelaskan/cantumkan semua rumus yang akan digunakan untuk analisis data di Bab II</li><li>- Pertanyakan sumber pustaka dari jurnal-jurnal terbaru (± 10 tahun terakhir)</li><li>- Lampirkan data</li></ul>	

**DOSEN PEMBIMBING 1**

**(WIWIN NURZANNAH S.T,MT)**

Wiwin Nurzannah



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS TEKNIK

Jl. Kapten Mochtar Basri No.3 Medan 20238 Telp: (061) 6622  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : SAHYUNI BANCIN  
NPM : 1507210217  
PRODI/JURUSAN : TEKNIK SIPIL  
JUDUL : ANALISA KINERJA PELAYANAN DAN KENYAMANAN  
FASILITAS PELABUHAN LAUT SINGKIL KABUPATEN  
ACEH SINGKIL

Tanggal	Keterangan	Paraf
27 - 8 - 2020	<ol style="list-style-type: none"><li>Cantumkan lembar sistensi</li><li>Lengkapi dengan<ul style="list-style-type: none"><li>Surat Pernyataan</li><li>Abstrak</li><li>Kata Pengantar</li><li>Daftar Isi</li><li>Daftar Pustaka</li><li>Lampiran (data-data saat survey termasuk lembar kuisisioner ataupun dokumen lainnya)</li></ul></li><li>Selesaikan Analisa di Bab IV<ul style="list-style-type: none"><li>Cantumkan indikator / atribut untuk tingkat pelayanan penumpang</li><li>Cantumkan data kuisisioner penumpang. Berapa jumlah sampelnya</li><li>Evaluasi pelayanan penumpang dianalisa dengan metode apa jelaskan</li><li>Jelaskan Uji Validitas dan Uji Reabilitas jangan tiba-tiba muncul angka</li></ul></li><li>Kenapa saran sudah bias diberikan sementara kesimpulan dan analisa di Bab IV belum selesai.</li><li>Perbaiki dengan seksama dan teliti</li></ol>	

Dosen Pembimbing I

Wiwin Nurzanah ,ST., MT



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS TEKNIK

Jl. Kapten Mochtar Basri No.3 Medan 20238 Telp: (061)6622  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@ums.ac.id

Tanggal	Keterangan	Paraf
26 - 10- 2020	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ubah penulisan transfortasi menjadi transportasi</li><li>2. Perbaiki kalimat pada kesimpulan sesuaikan dengan tujuan dari penelitian berdasarkan hasil analisisnya.<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana dengan kinerja pelabuhan</li><li>• Bagaimana kenyamanan Fasilitas yang disediakan di Pelabuhan</li><li>• Bagaimana tingkat keamanan dan keselamatan penumpang</li><li>• Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kenyamanan fasilitas pelabuhan</li></ul></li></ol>	

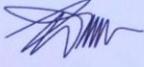
Dosen Pembimbing I

Wiwin Nurzanah ST.,M.T



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS TEKNIK

JL. Kapten Mochtar Basri No.3 Medan 20238 Telp: (061)6622  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@ums.ac.id](mailto:rektor@ums.ac.id)

Tanggal	Keterangan	Paraf
2 - 11- 2020	<p>Coba kamu perbaiki kalimat pada kesimpulan dengan kalimat di bawah ini</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dari hasil pengolahan data r tabel lebih besar dari nilai r hitung maka semua pernyataan di katakan valid dan nilai Cronbach's Alpha 0,692 sehingga dapat simpulkan bahwa kinerja Pelabuhan Laut Singkil cukup baik.</li><li>2. Kenyamanan yang diberikan juga terhadap pelanggan pelabuhan cukup baik.</li><li>3. Tingkat keamanan dan keselamatan penumpang juga sangat baik diperhatikan oleh pihak pelabuhan</li><li>4. Begitu pula dengan tingkat kepuasan pelayanan dan kenyamanan fasilitas pelabuhan juga sangat baik.</li></ol> <p>ACC</p>	 

Dosen Pembimbing I



Wiwin Nurzanah S.T.,M.T



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS TEKNIK

Jl. Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp : (061) 6622  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : SAHYUNI BANCIN  
NPM : 1507210217  
PRODI/JURUSAN : TEKNIK SIPIL  
JUDUL : ANALISA KINERJA PELAYANAN DAN KENYAMANAN  
FASILITAS PELABUHAN LAUT SINGKIL KABUPATEN  
ACEH SINGKIL

Tanggal	Keterangan	Paraf
18/9 - 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki paragraf (spasi, jorok, tabel, dll.)</li><li>- Teori tgl uji (analisa data hrs di bab 2)</li><li>- Kata pengantar</li></ul>	
22/9 - 20	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rumusan masalah dan tujuan hrs dibuat</li><li>- Penulisan masih hrs diperbaiki</li><li>- Tampilkan data pd bab 3</li><li>- Jelaskan analisis yg digunk</li><li>- Jelaskan indikator/variabel tkt kenyamanan pd pelabuhan</li></ul>	

Dosen Pembimbing II

Irma Dewi, S.T., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS TEKNIK

Jl. Kapten Mochtar Basri No.3 Medan 20238 Telp: (061)6622  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Tanggal	Keterangan	Paraf
3/11-20.	Acc penulisa .	

Dosen Pembimbing II

Irma Dewi S.T., M.Si

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### INFORMASI PRIBADI

Nama : Sahyuni Bancin  
Panggilan : Yuni  
Tempat, Tanggal Lahir : Tanah Merah, 25 Juni 1996  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat Sekarang : Jl. Amal gg turi 1 Medan  
HP/Tlpn Seluler : 0853-6185-5328

---

### RIWAYAT PENDIDIKAN

Nomor Induk Mahasiswa : 1507210217  
Fakultas : Teknik  
Progrm Studi : Teknik Sipil  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Alamat Perguruan Tinggi : Jl. Kapten Muchtar Basri, No.3 Medan 20238

---

### PENDIDIKAN FORMAL

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Nama dan Tempat</b>	<b>Tahun Kelulusan</b>
Sekolah Dasar	SDN Tanah Merah	2009
Sekolah Menengah Pertama	SMP MUHI Gunung Lagan	2012
Sekolah Menengah Atas	SMKN 1 Gunung Meriah	2015

---