

KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN DI ATAS KMP. CAKALANG PADA LINTAS PENYEBERANGAN LABUAN BAJO-SAPE

PASSENGER SATISFACTION OF SERVICE IN KMP. CAKALANG FERRY CROSSING OF LABUAN BAJO-SAPE

¹Setio Boedi Arianto dan ²Dwi Heriwibowo

Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian, Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Lt. 3 Jakarta
10110

¹boedi.ariant@gmail.com

²heyree_ltb@yahoo.com

Submitted: 12 Agustus 2014, Revised: 19 Agustus 2014, Accepted: 9 September 2014

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the level of service onboard on the ship of ferry crossing of Labuan Bajo-Sape. The analytical method used is the Importance-Performance Analysis and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this study showed that the service conditions onboard of KMP. Cakalang based on CSI at 82.37%, it can be interpreted that passenger satisfaction with the services onboard of KMP. Cakalang is in the category of Good and it implies to maintain the performance which has been achieved for the passengers satisfied toward the service of the KMP. Cakalang and in the future is expected the passenger to get more satisfying services.

Keywords: Labuan Bajo, Sape, KMP. Cakalang, passenger satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan di atas kapal pada lintas penyeberangan Labuan Bajo-Sape. Metode analisis yang digunakan adalah Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (CSI) dan berdasarkan hasil analisis maka kesimpulan penelitian ini adalah kondisi pelayanan di atas KMP. Cakalang berdasarkan hasil perhitungan CSI sebesar 82,37%, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan penumpang terhadap pelayanan di atas KMP. Cakalang termasuk dalam kategori Good dan kategori tersebut bermakna bahwa kinerja yang sudah dicapai harus dipertahankan karena penumpang pada dasarnya puas terhadap pelayanan di atas KMP. Cakalang dan dimasa yang akan datang diharapkan dapat merasakan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kata kunci: Labuan Bajo, Sape, KMP. Cakalang, kepuasan penumpang

PENDAHULUAN

Sektor transportasi merupakan salah satu sektor penunjang kebutuhan yang sangat penting dan strategis dalam pengembangan wilayah di mana transportasi mempunyai peran yang sangat vital sebagai urat nadi perekonomian dan sebagai penggerak potensi-potensi daerah. Angkutan penyeberangan merupakan salah satu bentuk sistem transportasi yang dapat menunjang dalam menghubungkan satu daerah ke daerah lain. Untuk menunjang transportasi yang handal, diperlukan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, sejalan dengan meningkatnya aktivitas masyarakat.

Angkutan penyeberangan adalah jenis angkutan yang memanfaatkan prasarana alam yang tersedia berupa perairan yang memisahkan antar pulau. Sarana penyeberangan yang biasanya digunakan adalah kapal ro-ro yang berfungsi untuk mengangkut penumpang, kendaraan dan barang dalam kendaraan, sehingga dalam angkutan

penyeberangan tidak diperlukan adanya bongkar muat barang di pelabuhan penyeberangan.

Kualitas pelayanan angkutan penyeberangan lintas Labuan Bajo-Sape seperti keamanan, kecepatan, ketepatan, ketertiban, kemudahan, dan kenyamanan serta keterjangkauan merupakan suatu kebutuhan bagi pengguna jasa. Untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik maka perlu dilakukan perumusan standar baku pelayanan angkutan penyeberangan yang pada umumnya diadopsi dan diratifikasi dari standar internasional seperti sistem manajemen mutu ISO 9001 Versi 2000 dan revisi sistem manajemen keselamatan ISM Code sesuai Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.73/AP.005/DRJD/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, maka sudah selayaknya perlu dilakukan standarisasi pelayanan angkutan penyeberangan terkait dengan kondisi pelayanan di atas kapal pada lintas penyeberangan Labuan Bajo-Sape yang masih perlu penyesuaian untuk distandarkan guna dapat memenuhi standar pelayanan untuk kepuasan pelanggan atau pengguna jasa penyeberangan.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan di atas kapal pada lintas penyeberangan Labuhan Bajo-Sape, sedangkan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan di atas KMP. Cakalang yang diberikan oleh operator (penyedia jasa) kepada pengguna jasa penyeberangan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Hukum

Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada Pasal 22 ayat (1) menyebutkan bahwa angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

Pada ayat (2) menyatakan bahwa penetapan lintas angkutan penyeberangan dilakukan dengan mempertimbangkan:

1. Pengembangan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan;
2. Fungsi sebagai jembatan;
3. Hubungan antara dua pelabuhan, antara pelabuhan dan terminal, dan antara dua terminal penyeberangan dengan jarak tertentu;
4. Tidak mengangkut barang yang diturunkan dari kendaraan pengangkutnya;
5. Rencana tata ruang wilayah;
6. Jaringan trayek angkutan laut sehingga dapat mencapai optimalisasi keterpaduan angkutan antar dan intramoda.

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan Pasal 1 menjelaskan bahwa:

1. Angkutan di Perairan, Angkutan Laut Khusus, Angkutan Laut Pelayaran-Rakyat, Pelayaran-Perintis, Kapal, Kapal Asing, Trayek, Agen Umum, Usaha Jasa Terkait, Pelabuhan, Pelabuhan Utama, Pelabuhan Pengumpul, Pelabuhan Pengumpan, Terminal Khusus, Badan Usaha, dan Setiap Orang adalah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849).

2. Angkutan Laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.
3. Angkutan Laut Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan laut yang dilakukan di wilayah perairan Indonesia yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan laut nasional.
4. Angkutan Laut Luar Negeri adalah kegiatan angkutan laut dari pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka bagi perdagangan luar negeri ke pelabuhan luar negeri atau dari pelabuhan luar negeri ke pelabuhan atau terminal khusus Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan laut.
5. Angkutan Sungai dan Danau adalah kegiatan angkutan dengan menggunakan kapal yang dilakukan di sungai, danau, waduk, rawa, banjir kanal, dan terusan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan sungai dan danau.
6. Angkutan Sungai dan Danau Untuk Kepentingan Sendiri adalah kegiatan angkutan sungai dan danau yang dilakukan untuk melayani kepentingan sendiri dalam menunjang usaha pokoknya.
7. Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan Pasal (2) menyebutkan bahwa Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai kegiatan angkutan laut, angkutan sungai dan danau, angkutan penyeberangan, angkutan di perairan untuk daerah masih tertinggal dan/atau wilayah terpencil, kegiatan jasa terkait dengan angkutan di perairan, perizinan, pentarifan, kewajiban dan tanggung jawab pengangkut, pengangkutan barang khusus dan barang berbahaya, pemberdayaan industri angkutan di perairan, sistem informasi angkutan di perairan, dan sanksi administratif.

B. Beberapa Definisi/Istilah Terkait Dengan Penelitian

1. Definisi Transportasi

Menurut Drs. Abbas Salim (1993) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Fungsi transportasi adalah sebagai angkutan penumpang, untuk angkutan penumpang ini menggunakan mobil atau kendaraan pribadi dan alat angkut lainnya, selain mobil pribadi yang digunakan untuk mengangkut penumpang, digunakan pula kendaraan untuk angkutan umum seperti bus, pesawat udara, kereta api, kapal laut, kapal penyeberangan, dan pelayaran samudera luar negeri. Dari pengertian diatas yang telah dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa transportasi adalah proses dari suatu kegiatan yang dilakukan untuk memindahkan barang dan manusia dari suatu tempat ke tempat lain yang mana dibutuhkan suatu alat angkut untuk proses pemindahan dan juga berfungsi sebagai sektor penunjang pembangunan dan pemberi jasa.

2. Definisi Kapal

Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menyebutkan bahwa Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Menurut M. Nur Nasution (1996) kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan tenaga mekanik, tenaga angin atau ditunda termasuk yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, kendaraan diatas permukaan air, serta alat apung atau bangunan apung yang tidak berpindah-pindah.

Sedangkan menurut Himpunan Istilah Perhubungan, bahwa:

- a. Kapal adalah alat angkut di air dalam bentuk apapun baik yang digerakkan dengan motor maupun dengan tenaga lain yang digunakan

untuk mengangkut orang, kendaraan dan barang.

- b. Kapal pedalaman adalah setiap peralatan angkutan di atas air yang bukan kapal laut dan digerakkan dengan alat mekanis maupun alat bantu mekanis.
- c. Kapal sungai adalah kapal yang daerah pelayarannya dibatasi untuk pelayanan sungai.
- d. Kapal perairan daratan adalah alat angkutan air yang digunakan semata-mata untuk lalu lintas dan angkutan di perairan daratan, baik yang bermotor maupun tidak bermotor.

3. Definisi Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa apabila sesuai dengan harapan pengguna jasa akan memberikan kepuasan. Dimana pelayanan di bidang angkutan itu akan menghasilkan jasa yang disebut dengan jasa angkutan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998) pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain. Menurut Soetopo (1999) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

4. Pengertian Trayek/Lintasan

Adanya suatu trayek juga merupakan faktor penentu terwujudnya suatu sistem transportasi yang lancar, aman dan teratur. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM.58 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM.73 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau yang selanjutnya dalam ketentuan ini disebut trayek adalah lintasan untuk pelayanan jasa angkutan umum sungai dan danau yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan melakukan survei dan pengamatan langsung di lapangan, adapun metode pengumpulan data yang dilakukan antara lain:

a. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung di tempat yang dijadikan penelitian mengenai hal-hal yang dapat dijadikan sebagai data yang dapat dianalisis sesuai dengan permasalahan yang ada. Data yang telah didapatkan di lapangan kemudian dicatat dan digunakan untuk menganalisis permasalahan yang ada secara tepat, akurat dan pasti.

b. Metode Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kondisi pelayanan di atas KMP. Cakalang serta kondisi yang diharapkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah ada, sudah dikumpulkan dan diolah oleh instansi terkait, dan biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Penelitian ini menggunakan literatur-literatur serta buku-buku yang ada di perpustakaan Badan Litbang Perhubungan ataupun buku yang lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Fasilitas KMP. Cakalang;
- b. Data jarak dan waktu tempuh kapal penyeberangan lintas Labuan Bajo-Sape;
- c. Data produksi lintas penyeberangan Labuan Bajo-Sape;
- d. *Layout* Pelabuhan Penyeberangan Labuan Bajo-Sape.

B. Metode Analisis

1. Importance-Performance Analysis

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna jasa atau pelanggannya jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

a. Importance Analysis

Importance analysis merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut yang mendorong responden

dalam menggunakan sebuah produk. *Importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan Skala *Likert* (1932).

b. Performance Analysis

Performance analysis merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut sebuah produk. Analisis akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Untuk mengukurnya digunakan Skala *Likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- 1) Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5.
- 2) Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4.
- 3) Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3.
- 4) Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2.
- 5) Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan, digunakan *Importance-Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

dengan:

X = skor rata-rata tingkat kepuasan;

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan;

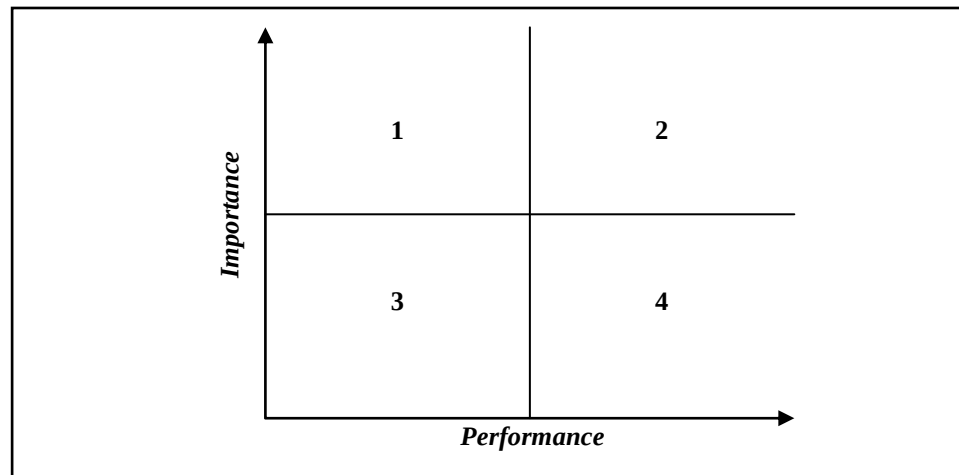
X_i = skor penilaian tingkat kepuasan;

Y_i = skor penilaian tingkat kepentingan;

n = jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari

empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) , diman X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997).



Gambar 1. Kuadran Importance-Performance Grid

Adapun empat kuadran dalam model *Importance-Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut.

Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah, sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan melakukan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur CSI adalah sebagai berikut:

- Menghitung *weighting factors* yaitu dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh untuk setiap faktor dengan total

- seluruh *importance score*. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentase sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%.
- Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan *satisfaction score* sehingga diperoleh *weighted score*.
 - Kemudian *weighted score* untuk setiap faktor dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average*.
 - Selanjutnya *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, dan kemudian dikalikan 100% dan hasilnya adalah *satisfaction index*.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	Very Poor
$64\% < X \leq 71\%$	Poor
$71\% < X \leq 77\%$	Cause For Concern
$77\% < X \leq 80\%$	Border Line
$80\% < X \leq 84\%$	Good
$84\% < X \leq 87\%$	Very Good
$X > 87\%$	Excellent

Sumber: www.leadershipsactors.com

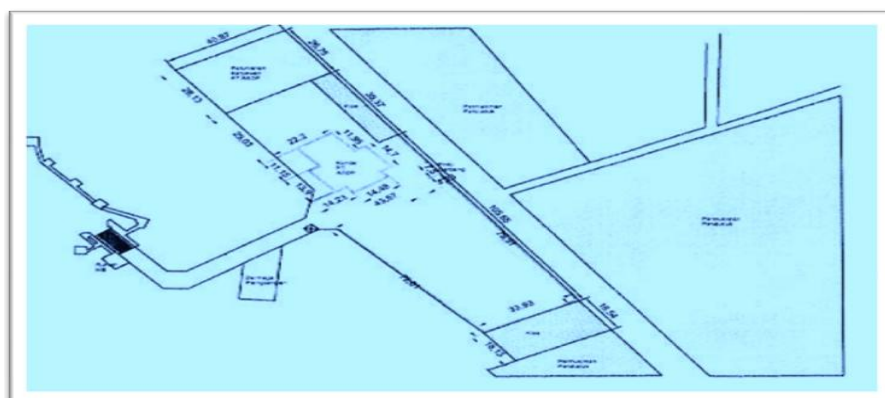
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data

1. Transportasi Penyeberangan Lintas Labuan Bajo-Sape

Angkutan penyeberangan lintas Labuan Bajo-Sape merupakan angkutan penyeberangan yang menghubungkan Pulau Flores (Pelabuhan Penyeberangan Labuan Bajo) di Nusa Tenggara Timur dengan Pulau Sumbawa di Nusa Tenggara Barat (Pelabuhan Penyeberangan Sape). Lokasinya terletak diantara Tempat Pelelangan Ikan Kampung (TPI) Ujung dan dermaga penyeberangan *boat* ke Kepulauan Komodo. Jumlah kapal feri yang beroperasi saat ini sebanyak 4 (empat) unit, 2 (dua) unit milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Pesero) yaitu KMP. Cakalang dan KMP Cakalang II, serta 2

(dua) unit milik swasta yaitu KMP. Dharma Wahana dan KMP. Citra Nusantara. Jarak tempuh lintas Labuan Bajo-Sape adalah 75 mil dengan waktu tempuh selama 7-8 jam. Jadwal pemberangkatan lintas penyeberangan ini adalah 2 trip per hari yaitu pukul 08.00 WIT dan pukul 16.00 WIT. Mengingat sering tertundanya jadwal keberangkatan kapal akibat kerusakan kapal/*docking* serta seringnya cuaca yang kurang bersahabat pada lintasan tersebut sehingga banyak dikeluhkan oleh pengguna jasa karena pelayanan tidak lagi mampu untuk memenuhi kebutuhan mobilitas orang maupun barang. Untuk itu pemerintah perlu membenahi manajemen penyeberangan tersebut karena pelabuhan Labuan Bajo merupakan pintu gerbang untuk masuk ke Pulau Komodo.



Gambar 2. Layout Pelabuhan Labuan Bajo

2. Fasilitas KMP. Cakalang

KMP. Cakalang merupakan sarana transportasi penyeberangan yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang dioperasikan pada lintas Labuan

Bajo-Sape. Fasilitas yang dimiliki kapal ini antara lain tempat duduk penumpang, ruang kemudi, ruang kendaraan, kantin, serta kamar mandi/toilet.

Tabel 2. Fasilitas KMP. Cakalang

Fasilitas	Jumlah	Keterangan
➤ Tempat duduk 	Kapasitas tempat duduk 250 orang	Kondisi Baik
➤ Ruang Kemudi 	1 Unit	Kondisi Baik
➤ Ruang Kendaraan (Car Deck) 	Kapasitas Muat 18-23 Unit Kend. Campuran	Kondisi Baik
➤ Kantin 	2 Unit	Kondisi Baik
➤ KM/Toilet (WC) 	4 Unit	Kondisi Baik

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sape

3. Karakteristik Responden

Survei penelitian ini dilakukan di atas KMP. Cakalang dengan responden berjumlah 50 orang yang dikelompokkan dalam 7 (tujuh) karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, keperluan perjalanan, dan frekuensi perjalanan dalam 1 (satu) bulan terakhir.

a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden perempuan berjumlah 40% (20 orang), sedangkan laki-laki berjumlah 60% (30 orang).

b. Usia Responden

Menurut usia, responden yang berusia <20 tahun dan >50 tahun masing-masing 20% (10 orang), antara 21-30 tahun 22% (11 orang), antara 31-40 tahun 26% (13 orang), dan antara 41-50 tahun 12% (6 orang).

c. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden berpendidikan SD 8% (4 orang), pendidikan SLTP 26% (13 orang), pendidikan SLTA 20% (10 orang), D3 26% (13 orang) dan pendidikan S1 20% (10 orang).

- d. Pekerjaan Responden
Menurut pekerjaan, responden yang bekerja sebagai PNS 16% (8 orang), pegawai swasta/BUMN 18% (9 orang), wiraswasta/pedagang 22% (11 orang), petani 4% (2 orang), pensiunan 20% (10 orang), pelajar/mahasiswa 2% (1 orang), dan lainnya 18% (9 orang).
- e. Pendapatan Responden
Berdasarkan pendapatan, responden yang berpendapatan <Rp. 500.000,- berjumlah 14% (7 orang), berpendapatan antara Rp. 1 juta - Rp. 2 juta berjumlah 30% (15 orang), berpendapatan antara Rp. 2 juta - Rp. 3 juta berjumlah 20% (10 orang) dan berpendapatan >Rp 3 juta berjumlah 36% (18 orang).
- f. Keperluan Perjalanan Responden
Menurut keperluan perjalanan, responden yang melakukan perjalanan dinas 20% (10 orang), perjalanan bisnis 16% (8 orang), keperluan keluarga 24% (12 orang), perjalanan wisata 18% (9 orang), dan lainnya 22% (11 orang).
- g. Frekuensi Perjalanan Responden
Berdasarkan frekuensi perjalanan dalam satu bulan, responden yang melakukan satu kali perjalanan 22% (11 orang), dua kali perjalanan 20% (10 orang), tiga kali perjalanan 18% (9 orang), empat kali perjalanan 20% (10 orang), dan lima atau lebih perjalanan 20% (10 orang).

4. Persepsi Responden

a. Kondisi yang Dirasakan

Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner terkait dengan persepsi penumpang terhadap pelayanan di atas KMP. Cakalang diketahui bahwa kondisi yang dirasakan penumpang secara umum adalah baik.

Tabel 3. Persepsi Penumpang Terhadap Kondisi yang Dirasakan di Atas KMP. Cakalang

No.	Variabel	Nilai Persepsi					Jumlah
		Sangat Buruk	Buruk	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik	
1.	Jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian crew kapal.	0	1	10	7	7	50
2.	Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan).	0	0	7	11	7	50
3.	Tingkat keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindak kriminal.	0	3	6	10	6	50
4.	Kemudahan menemukan lokasi ruang tempat duduk di atas kapal, sesuai tiket yang dibeli.	0	2	9	9	5	50
5.	Kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya, di atas kapal.	0	1	6	11	7	50
6.	Kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah, di atas kapal.	0	0	7	10	8	50
7.	Kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, car deck (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain, di atas kapal.	0	0	9	12	4	50
8.	Ketrampilan, keramahan, sikap, dan kejujuran crew kapal.	0	0	9	12	4	50
9.	Kualitas layanan informasi yang diberikan crew kapal.	0	0	4	15	6	50
10.	Pengaturan dan ketertiban penumpang pada saat naik atau turun kapal.	0	1	7	12	5	50
11.	Kemudahan menemukan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	0	7	12	6	50
12.	Kemudahan menggunakan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	0	9	10	6	50
13.	Ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	1	6	13	7	50

No.	Variabel	Nilai Persepsi					Jumlah
		Sangat Buruk	Buruk	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik	
14.	Kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	0	5	12	8	50
15.	Tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal.	0	0	5	11	9	50
16.	Ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal.	0	1	7	12	5	50
17.	Ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan.	0	3	9	6	7	50
18.	Pelayanan terhadap penumpang di atas kapal secara umum.	0	2	4	14	5	50

Sumber: Hasil Survei, 2013

- b. Kondisi yang Diharapkan terhadap pelayanan di atas KMP. Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner terkait dengan persepsi penumpang cakalang diketahui bahwa kondisi yang diharapkan penumpang secara umum adalah sangat baik.

Tabel 4. Persepsi Penumpang Terhadap Kondisi yang Diharapkan di Atas KMP. Cakalang

No.	Variabel	Nilai Persepsi					Jumlah
		Sangat Buruk	Buruk	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik	
1.	Jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian crew kapal.	0	0	0	1	24	50
2.	Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan).	0	0	0	1	24	50
3.	Tingkat keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindak kriminal.	0	0	1	0	24	50
4.	Kemudahan menemukan lokasi ruang tempat duduk di atas kapal, sesuai tiket yang dibeli.	0	0	1	0	24	50
5.	Kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya, di atas kapal.	0	0	1	0	24	50
6.	Kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah, di atas kapal.	0	0	1	1	23	50
7.	Kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, car deck (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain, di atas kapal.	0	0	1	0	24	50
8.	Ketrampilan, keramahan, sikap, dan kejujuran crew kapal.	0	0	1	1	23	50
9.	Kualitas layanan informasi yang diberikan crew kapal.	0	0	1	0	24	50
10.	Pengaturan dan ketertiban penumpang pada saat naik atau turun kapal.	0	0	1	1	23	50
11.	Kemudahan menemukan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	0	0	1	24	50
12.	Kemudahan menggunakan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	0	1	1	23	50
13.	Ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	0	1	1	23	50
14.	Kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	0	0	1	1	23	50
15.	Tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal.	0	0	1	2	22	50
16.	Ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal.	0	0	0	1	24	50

No.	Variabel	Nilai Persepsi					Jumlah
		Sangat Buruk	Buruk	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik	
17.	Ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan.	0	0	0	1	24	50
18.	Pelayanan terhadap penumpang di atas kapal secara umum.	0	0	1	0	24	50

Sumber: Hasil Survei, 2013

B. Analisis

Hasil penilaian yang diberikan tampak bahwa nilai rata-rata persepsi penumpang lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai rata-rata harapannya, hal ini berarti kondisi yang

dirasakan masih jauh dari yang diharapkan atau belum optimal. Hasil penilaian tersebut hendaknya menjadi perhatian agar perlu dilakukan peningkatan pelayanan di atas KMP. Cakalang.

Tabel 5. Penilaian Penumpang Terhadap Pelayanan di Atas KMP. Cakalang

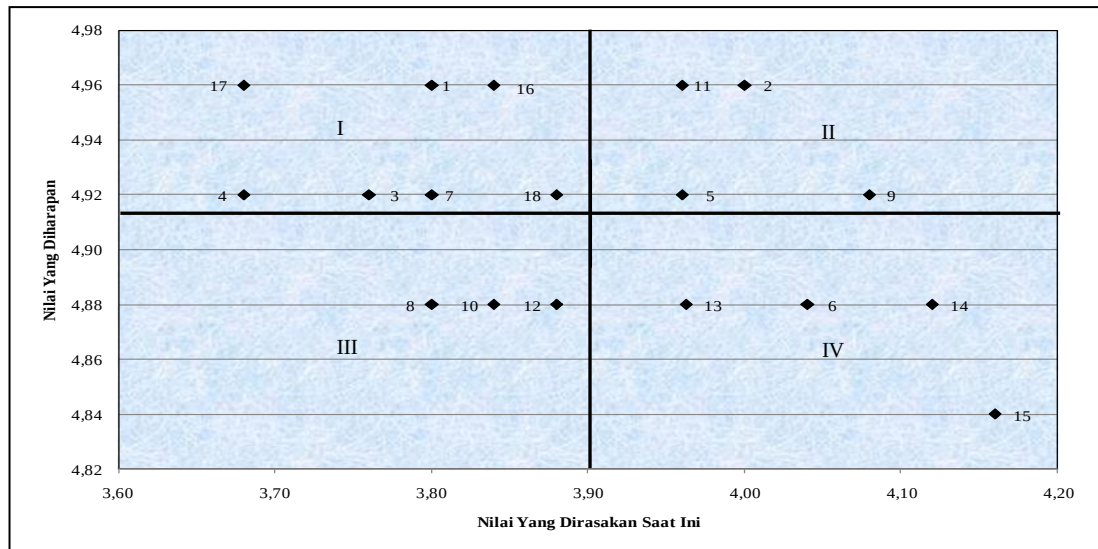
No.	Variabel	Nilai Rata-rata Persepsi (Absis)	Nilai Rata-rata Harapan (Ordinat)
1.	Jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian crew kapal.	3,80	4,96
2.	Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan).	4,00	4,96
3.	Tingkat keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindak kriminal.	3,76	4,92
4.	Kemudahan menemukan lokasi ruang tempat duduk di atas kapal, sesuai tiket yang dibeli.	3,68	4,92
5.	Kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya, di atas kapal.	3,96	4,92
6.	Kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah, di atas kapal.	4,04	4,88
7.	Kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, car deck (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain, di atas kapal.	3,80	4,92
8.	Ketrampilan, keramahan, sikap, dan kejujuran crew kapal.	3,80	4,88
9.	Kualitas layanan informasi yang diberikan crew kapal.	4,08	4,92
10.	Pengaturan dan ketertiban penumpang pada saat naik atau turun kapal.	3,84	4,88
11.	Kemudahan menemukan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,96	4,96
12.	Kemudahan menggunakan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,88	4,88
13.	Ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,96	4,88
14.	Kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	4,12	4,88
15.	Tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal.	4,16	4,84
16.	Ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal.	3,84	4,96
17.	Ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan.	3,68	4,96
18.	Pelayanan terhadap penumpang di atas kapal secara umum.	3,88	4,92
Nilai Rata-rata		3,90	4,91

Sumber: Hasil Analisis, 2013

1. Importance-Performance Analysis

Untuk memperoleh hasil *importance performance*, dilakukan pemetaan dengan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) persepsi yang diinterpretasikan sebagai sumbu absis dan nilai rata-rata harapan yang diinterpretasikan sebagai sumbu ordinat. Hasil perpotongan sumbu absis

dan sumbu ordinat dalam diagram pencar adalah pada titik (3,90 ; 4,91). Tahap selanjutnya adalah melakukan pemetaan dari tiap pasang nilai persepsi dan nilai harapan penumpang untuk mengetahui letak kuadran masing-masing variabel, kemudian diinterpretasikan sesuai dengan letak kuadrannya.



Gambar 3. Pemetaan Penilaian Penumpang Terhadap Pelayanan di Atas KMP. Cakalang

Sumber: Hasil Analisis, 2013

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa dari 18 variabel yang diamati, terdistribusi dalam kuadran I, II, III, dan IV. Pada kuadran I terdapat variabel 1, 3, 4, 7, 16, 17 dan 18 yaitu (1) jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/peralatan di atas kapal/akibat kelalaian *crew* kapal, (3) tingkat keamanan di atas kapal, termasuk di *car deck* (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindak kriminal, (4) kemudahan menemukan lokasi ruang tempat duduk di atas kapal sesuai tiket yang dibeli, (7) kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, *car deck* (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain, di atas kapal, (16) ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal, (17) ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan, dan (18) pelayanan terhadap penumpang di atas kapal secara umum. Pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan penumpang, aspek pelayanannya berada pada tingkat tinggi. Jika dilihat dari kepuasannya, penumpang merasakan tingkat yang rendah sehingga penumpang menuntut

adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak operator (penyedia jasa) harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan aspek pelayanan tersebut.

Pada kuadran II terdapat variabel 2, 5, 9 dan 11 yaitu (2) penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di *car deck* (ruang tempat kendaraan), (5) kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya, di atas kapal, (9) kualitas layanan informasi yang diberikan *crew* kapal dan (11) kemudahan menemukan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal. Pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan penumpang, aspek pelayanannya berada pada tingkat tinggi. Jika dilihat dari kepuasannya, penumpang merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut pihak operator (penyedia jasa) untuk dapat mempertahankan posisinya karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Pada kuadran III terdapat variabel 8, 10, dan 12 yaitu (8) ketrampilan, keramahan, sikap, dan kejujuran *crew* kapal, (10)

pengaturan dan ketertiban penumpang pada saat naik atau turun kapal, dan (12) kemudahan menggunakan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal. Faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi penumpang serta pelaksanaannya oleh penyedia jasa biasa saja sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Pada kuadran IV terdapat variabel 6, 13, 14 dan 15 yaitu (6) kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah, di atas kapal, (13) ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas

keselamatan di atas kapal, (14) kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal, dan (15) tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal. Pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan penumpang atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, jika dilihat dari tingkat kepuasannya, penumpang puas.

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil perhitungan persepsi penumpang terhadap pelayanan di atas KMP. Cakalang dengan menggunakan CSI diperoleh nilai dalam rentang antara 80%-84%.

Tabel 6. Perhitungan CSI Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan di atas KMP. Cakalang

No.	Faktor Penilaian	Nilai Rata-rata Harapan	Weighting Factor (%)	Nilai Rata-rata Persepsi	Weighted Score
1.	Jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian crew kapal.	3,80	0,21	4,96	5,61
2.	Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan).	4,00	0,22	4,96	5,61
3.	Tingkat keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindak kriminal.	3,76	0,21	4,92	5,56
4.	Kemudahan menemukan lokasi ruang tempat duduk di atas kapal, sesuai tiket yang dibeli.	3,68	0,20	4,92	5,56
5.	Kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya, di atas kapal.	3,96	0,22	4,92	5,56
6.	Kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah, di atas kapal.	4,04	0,22	4,88	5,52
7.	Kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, car deck (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain, di atas kapal.	3,80	0,21	4,92	5,56
8.	Ketrampilan, keramahan, sikap, dan kejujuran crew kapal.	3,80	0,21	4,88	5,52
9.	Kualitas layanan informasi yang diberikan crew kapal.	4,08	0,23	4,92	5,56
10.	Pengaturan dan ketertiban penumpang pada saat naik atau turun kapal.	3,84	0,21	4,88	5,52
11.	Kemudahan menemukan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,96	0,22	4,96	5,61
12.	Kemudahan menggunakan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,88	0,21	4,88	5,52
13.	Ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,96	0,22	4,88	5,52
14.	Kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal.	4,12	0,23	4,88	5,52
15.	Tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal.	4,16	0,23	4,84	5,47
16.	Ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal.	3,84	0,22	4,96	5,61
17.	Ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan.	3,68	0,21	4,96	5,61
18.	Pelayanan terhadap penumpang di atas kapal secara umum.	3,88	0,22	4,92	5,56
Weighted Average					0,22
Nilai CSI (%)					82,37

Sumber: Hasil Analisis, 2013

Hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa nilai **CSI** KMP. Cakalang sebesar **82,37%**. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan penumpang terhadap pelayanan di atas KMP. Cakalang termasuk dalam kategori **Good**. Kategori tersebut bermakna bahwa kinerja yang sudah dicapai harus dipertahankan. Nilai CSI tersebut memberikan indikasi bahwa penumpang pada dasarnya puas terhadap pelayanan di atas KMP. Cakalang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang kurang memberikan kepuasan pengguna jasa adalah jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian *crew* kapal, tingkat keamanan di atas kapal, termasuk di *car deck* (ruang tempat kendaraan) dari gangguan tindak kriminal, kemudahan menemukan lokasi ruang tempat duduk di atas kapal sesuai tiket yang dibeli, kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain pada tempat ibadah, ruang penumpang, *car deck* (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain di atas kapal, ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal, ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan, dan pelayanan terhadap penumpang di atas kapal secara umum. Sedangkan pelayanan yang memberikan kepuasan pengguna jasa adalah penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di *car deck* (ruang tempat kendaraan), kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya di atas kapal, kualitas layanan informasi yang diberikan *crew* kapal dan kemudahan menemukan alat/fasilitas keselamatan di atas kapal.

SARAN

Upaya yang harus dilakukan oleh pihak operator adalah perlu adanya peningkatan kinerja terhadap pelayanan yang kurang memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, sedangkan pelayanan yang dinilai telah memberikan kepuasan agar dipertahankan kinerjanya karena faktor-faktor tersebut yang menjadi daya tarik penumpang untuk menggunakan angkutan penyeberangan lintas Labuan Bajo-Sape.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan. 1989. *Himpunan Istilah Perhubungan*. Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta.
- Likert, Rensis. 1932. *A Technique for the Measurement of Attitudes*. Archives of Psychology. New York: The Science Press.
- Nasution, Muhammad Nur. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Salim, H.A. Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM.58 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM.73 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.73/AP.005/DRJD/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

