

**PERSEPSI PELAYANAN FASILITAS ALIH MODA TRANSPORTASI
UNTUK MENUNJANG DESTINASI PARIWISATA
DI KAWASAN TANJUNG KELAYANG BELITUNG**

***PERCEPTION OF FACILITIES TRANSFER OF TRANSPORTATION MODE SERVICE
FOR SUPPORTING TOURISM DESTINATION
IN TANJUNG KELAYANG BELITUNG***

Irawati Andriani dan Sitti Subekti

Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda
Jl. Medan Merdeka Timur, No.5 Jakarta Pusat 10110, Indonesia
email: ir2riani@yahoo.com dan sitti_82@yahoo.com

Diterima: 17 Juli 2017; Direvisi: 16 Agustus 2017; disetujui: 20 September 2017

ABSTRAK

Penelitian mengenai persepsi fasilitas alih moda transportasi di destinasi pariwisata kawasan Tanjung Kelayang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan oleh pengelola kawasan. Destinasi pariwisata Tanjung Kelayang Belitung merupakan salah satu obyek wisata pantai dengan keanekaragaman letak posisi batu yang unik dan menarik bagi wisatawan. Fasilitas alih moda transportasi sangat diperlukan untuk menunjang perkembangan suatu destinasi pariwisata. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) pelayanan fasilitas alih moda transportasi di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang, (2) karakteristik pengguna fasilitas alih moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang dan (3) variabel pelayanan fasilitas alih moda yang memerlukan peningkatan pelayanan di Tanjung Kelayang berdasarkan persepsi pengguna jasa. Penelitian menggunakan data primer dengan pengamatan langsung fasilitas alih moda dan kuesioner yang dibagikan secara acak pada 101 pengguna fasilitas alih moda di Tanjung Kelayang. Kuesioner digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan fasilitas alih moda di Tanjung Kelayang. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji kualitas data penelitian. Metode analisis data dengan deskriptif kualitatif dan model Kano untuk menilai persepsi pengguna fasilitas alih moda. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui terdapat 27 variabel penelitian yang valid dan andal digunakan dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) kinerja fasilitas alih moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang masih dalam kategori sangat buruk, antara lain fasilitas penerangan jalan umum, pedestrian, guidance block, fasilitas parkir, halte kendaraan pribadi dan umum serta kualitas jalan akses, dan (2) terdapat 9 (sembilan) variabel pelayanan yang memerlukan peningkatan perbaikan oleh pengelola Tanjung Kelayang, yaitu 6 (enam) variabel kenyamanan yaitu jumlah toilet, kebersihan toilet, fasilitas ibadah, kantin dan rumah makan, area dengan jaringan internet (hot spot area), fasilitas pengisian baterai (charging corner), 1 (satu) variabel keselamatan yaitu fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki dan pagar) dan 2 (dua) variabel kesetaraan yaitu akses jalan bagi penumpang difabel dan moda pemandu (shuttle) bagi penumpang difabel.

Kata kunci: fasilitas alih moda, destinasi pariwisata, model Kano

ABSTRACT

Research on the perception of transfer facilities transportation modes in tourism destinations in Tanjung Kelayang area needs to be done in order to improve services for service users. Tanjung Kelayang tourism destination is one of the attractions with the diversity of coastal location of unique stone position and interesting for tourists. Transfer facilities of transportation modes are needed to support the development of a tourism destination. This research was conducted to find out (1) transportation transfer facility in Tanjung Kelayang tourist destinations, (2) characteristic of transfer facility user in Tanjung Kelayang tourist destination area and (3) variable of service transfer of facility that need service improvement in Tanjung Kelayang. The study used primary data with direct observation of modal transfer facilities and questionnaires that were randomly distributed to 101 users of modal transfer facilities in Tanjung Kelayang. Questionnaires were used to determine the perception of users of the service facilities transfer facilities in Tanjung Kelayang. Validity and reliability test are used to test the quality of research data. Methods of data analysis with qualitative descriptive and Kano model to assess user perception of transfer facility mode. Based on the results of validity and reliability test, there are 27 valid and reliable variables used in research. Based on the analysis, it can be concluded that: (1) the performance of transfer facilities in the Tanjung Kelayang tourist destination area is still in very bad category, such as Public Street lighting facility, pedestrian, guidance block, private and public parking facility and access road quality, and (2) there are 9 (nine) service variables that require

improvement improvement by the manager of Tanjung Kelayang, which is 6 (six) comfort variables namely toilet number, toilet cleanliness, worship facilities, canteen and restaurant, area with internet network (hot spot area), charging facility, 1 (one) safety variable ie road safety facilities (signs, markers, street lighting, pedestrian and fence pedestrian roads) and 2 (two) equality variables ie road access for disabled passengers and shuttle mode for disabled passengers.

Keywords: *transfer mode facilities, tourism destination, Kano Model*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan akses yang membuka dan menghubungkan wilayah pulau, baik bagi daerah yang sudah maju, daerah yang masih terisolasi maupun daerah terluar. Seiring pertumbuhan dan berkembangnya perekonomian, sektor perdagangan dan industri transportasi, maka diperlukan sarana dan prasarana transportasi. Jaringan prasarana transportasi terdiri dari ruas dan simpul, sedangkan pembangunan dan pengembangan simpul transportasi harus memperhatikan aspek keselamatan, keamanan, dan juga kelestarian lingkungan serta kesehatan. Kawasan Ekonomi Khusus, yang selanjutnya disebut KEK, adalah kawasan dengan batas tertentu dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang ditetapkan untuk menyelenggarakan fungsi perekonomian dan memperoleh fasilitas tertentu. KEK dikembangkan melalui penyiapan kawasan yang memiliki keunggulan geoeкономи and geostrategi dan berfungsi untuk menampung kegiatan industri, ekspor, impor, dan kegiatan ekonomi lain yang memiliki nilai ekonomi tinggi dan daya saing internasional. Pengembangan KEK ini sejalan dengan program pemerintah untuk menjadikan pariwisata sebagai penghasil devisa negara paling besar di 2020, karena kegiatan kepariwisataan mempunyai *multiplier effect* yang banyak untuk berkembangnya sektor ekonomi lain.

Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung diprediksi akan menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia. Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Kelayang merupakan zona pariwisata dengan kegiatan utama pariwisata yang memiliki luas 324.4 ha (tiga ratus dua puluh empat koma empat hektar). KEK ini berada di dusun baru Desa Keciput Kecamatan Sijuk, berjarak 27 km dari Kota Tanjung Pandan. Masyarakat sebagian besar bekerja sebagai nelayan, petani dan pedagang, jasa perdagangan dan kebun campuran. Sebagai destinasi wisata, maka pengembangan pariwisata di Tanjung Kelayang perlu didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai sehingga dapat tercipta pelayanan transportasi yang terpadu, efektif, dan efisien.

Fasilitas alih moda merupakan fasilitas yang digunakan untuk kegiatan perpindahan/alih moda transportasi. Fasilitas ini sangat diperlukan untuk

menghubungkan fasilitas-fasilitas angkutan umum dan membentuk suatu jaringan. Fasilitas alih moda di pusat kegiatan Tanjung Kelayang dalam penelitian ini mencakup akses, jalur pejalan kaki yang dilengkapi dengan pelindung, halte, ruang tunggu dan informasi bagi pengguna jasa. Fasilitas alih moda ini mengintegrasikan antara kondisi layanan di objek wisata Tanjung Kelayang saat ini dengan angkutan lanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) pelayanan fasilitas alih moda transportasi di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang, (2) karakteristik pengguna fasilitas alih moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang dan (3) variabel pelayanan fasilitas alih moda yang memerlukan peningkatan pelayanan di Tanjung Kelayang berdasarkan persepsi pengguna jasa.

Fasilitas ruang tunggu alih moda, berdasarkan *Advice Note on Public Transport Interchange* yang dikeluarkan sebagai *Transport Strategy for Greater Dublin*, disebutkan bahwa banyak macamnya fasilitas yang harus disediakan untuk kegiatan alih moda tergantung dari banyak faktor. Beberapa elemen fasilitas untuk ruang tunggu yang dapat dipertimbangkan untuk disediakan antara lain ruang tunggu yang memadai dengan visibilitas baik dari dalam ruang tunggu, terlindung dari cuaca buruk, dan mempunyai penerangan yang baik, pintu keluar dan pintu masuk ruang tunggu harus cukup untuk dilalui pengguna kursi roda, fasilitas toilet dengan ruang gerak yang nyaman pada saat berpapasan dan fasilitas untuk balita, loket penjualan tiket dan mesin tiket otomatis, dan fasilitas informasi (manual/elektronik/saluran telepon bantuan). Selain itu juga memiliki sistem pencatatan penumpang, *taxi rank*, tempat penyimpanan, jam, tempat sampah, telepon umum, area komersil (kios, dll), mesin penjualan otomatis, tempat pembayaran dengan tunai, staf toilet dan fasilitas toilet. Tersedianya Informasi jadwal dan tarif moda transportasi yang tersedia dan informasi *lay out* pergantian moda, terdapat rambu di luar ruang tunggu, serta menjaga lingkungan disekitar tetap bersih.

Fasilitas informasi angkutan lanjutan di ruang tunggu alih moda masih mengacu kepada *Advice Note on Public Transport Interchange* yang dikeluarkan

sebagai *Transport Strategy for Greater Dublin*, untuk membuat suatu strategi informasi yang mencakup semua moda transportasi yang tersedia dapat dengan memenuhi beberapa aspek berikut:

1. Peta sistem jaringan transportasi wilayah dan lokal;
2. Sistem informasi pemberitahuan keberangkatan dan kedatangan setiap moda yang akan datang maupun yang akan berangkat;
3. Informasi jadwal operasi dan tarif dari tiap moda transportasi yang tersedia;
4. Fasilitas pusat informasi seperti *call centre* atau fasilitas internet;
5. Menyediakan fasilitas informasi di tiap simpul transportasi dan disetiap ruang tunggu alih moda;
6. Mensosialisasikan keberadaan angkutan umum kepada penumpang yang ada di simpul transportasi.

Sistem reservasi dan *ticketing* dapat dilakukan secara manual, yaitu dengan menempatkan petugas di loket penjualan tiket angkutan lanjutan, atau dengan sistem otomatis yang menggunakan mesin. Beberapa teknologi fasilitas reservasi dan *ticketing* ini antara lain:

1. sistem tanpa karcis (*ticket-less system*), yaitu sistem yang menggunakan koin atau sistem token, dimana sistem penarikan tiket adalah dengan menggunakan koin dan tidak memerlukan penggunaan kertas karcis apapun, selain itu juga akan menghilangkan antrian yang panjang untuk membeli karcis;
2. Teknologi keping magnet (*magnetic strip technology*), yaitu sistem yang tidak memerlukan pembelian awal kartu tiket magnet bagi tempat masuk dan verifikasi sistem. Keunggulan teknologi keping magnet adalah relatif lebih murah. Kartu tersebut diprogram untuk mengenali banyak keping dan juga dapat dikenakan tiket yang berbeda untuk jarak perjalanan yang berbeda;
3. Teknologi kartu cerdas (*smart card technology*), yaitu sistem yang menggunakan kartu cerdas berisi sebuah *chip* elektronik yang dapat membaca berbagai informasi berkaitan dengan masukan tunai, perjalanan dan penggunaan sistem. Kartu cerdas memberikan variasi alternatif penarikan tiket yang terbanyak, seperti tiket berdasarkan jarak, tiket yang di diskon dan tiket untuk banyak perjalanan. Kartu ini juga dapat mengumpulkan data statistik sistem yang lengkap, yang selanjutnya dapat dipergunakan untuk peningkatan pelayanan oleh para pengelola sistem. Kerugian utama dari teknologi kartu cerdas ini adalah mahal dan kekompleksitasnya. Sistem ini memerlukan personil penarik tiket dan

atau mesin transaksi kartu;

4. Karcis berlangganan, yaitu sistem yang mencakup penarikan tiket sebelum berangkat, pemenuhan tiket dipertahankan melalui itikad baik pelanggan. Keunggulan utama sistem ini adalah tidak diperlukannya pembangunan loket tertutup, yang biasanya dipisahkan secara fisik dengan halte. Kerugian utama dari sistem ini adalah ketergantungannya yang besar pada pemenuhan pelanggan yang terkadang sulit dicapai.

Fasilitas-fasilitas kegiatan perpindahan/alih moda adalah pusat yang menghubungkan fasilitas-fasilitas transportasi umum yang membentuk sebuah jaringan. Layanan utama yang disediakan oleh fasilitas kegiatan perpindahan/alih moda antara lain:

1. Akses buat penumpang menuju jaringan transportasi umum dan perpindahan antar moda;
2. Jalur akses atau pintu gerbang ke pusat kota dan pusat komunitas;
3. Ruang tunggu buat publik yang terlindungi;
4. Informasi kepada penumpang untuk membantu mempermudah pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan;
5. Fokus bagi kegiatan dan katalis untuk pembangunan ekonomi yang meningkat di daerah.

Beberapa hasil penelitian dan kajian terkait evaluasi kualitas konektivitas dan keterpaduan transportasi antarmoda yang pernah dilakukan. Salah satunya adalah penelitian yang berjudul “Penentuan Kriteria Keterpaduan Transportasi Antarmoda di Bandar Udara “ yang dilakukan oleh Reslyana Dwitsari dari Pustlitbang Manajemen Transportasi Multimoda (2014), merupakan kajian penentuan kriteria keterpaduan penyelenggaraan transportasi antar moda dalam mewujudkan pelayanan penumpang yang berkesinambungan, *one stop service*, kesetaraan dalam *level of service*, dan bersifat *single seamless services*. Untuk mendukung keterpaduan penyelenggaraan angkutan antarmoda. Penelitian menggunakan metode AHP (*Analysis Hierarchy Process*) untuk menghasilkan nilai CR (*consistency ratio*). Hasil penelitian membuktikan bahwa elemen: 1) Jaringan prasarana; 2) Jaringan pelayanan; 3) Layanan merupakan kriteria utama pengembangan keterpaduan pelabuhan disusul oleh kriteria lainnya, seperti kriteria kinerja keterpaduan antarmoda, kriteria regulasi keterpaduan pelayanan, dan kriteria operasional. Berikutnya studi berjudul “Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan *Shelter Bus Rapid Transit*” yang dilakukan oleh

Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda Kemenhub (2013), merupakan kajian evaluasi keterpaduan dan desain stasiun kereta api dengan *shelter Bus Rapit Transit* (BRT) untuk menyusun desain dan *prototype* koridor penghubung dan fasilitas pendukung stasiun kereta api dengan *shelter Bus Rapit Transit* (BRT) dalam rangka meningkatkan keterpaduan pelayanan angkutan perkotaan. Kegiatan penelitian dilakukan pada wilayah obyek survei, yaitu Palembang, Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, dan Surabaya. Hasil kajian menunjukkan beberapa permasalahan dalam integrasi antara stasiun kereta api dan *shelter* BRT yang beragam pada masing-masing kasus, yaitu *connectivity, proximity, convenience, attractiveness, safety, security*. Konsep integrasi yang direkomendasikan dalam bentuk *prototype* pada dasarnya adalah mendekatkan jarak antara fasilitas BRT dan stasiun serta menghubungkan antar fasilitas dengan baik, nyaman, menarik, dan aman.

Terakhir studi berjudul “Penyusunan *Prototype* Stasiun Kereta Api dalam Perspektif Angkutan Multimoda” yang dilakukan oleh Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda Kemenhub (2014), merupakan kajian penyusunan konsep *prototype* stasiun kereta api dalam perspektif multimoda agar penyelenggaraan angkutan barang di stasiun menjadi terpadu. Kegiatan penelitian dilakukan pada wilayah obyek survei, yaitu Medan, Palembang, Jakarta, Bandung dan Surabaya. Hasil kajian mengarahkan pada alternatif model manajemen pengelolaan stasiun logistik dan intermodal (darat dan laut).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada responden dan pengamatan langsung. Variabel penelitian yang digunakan terdiri dari 6 variabel pelayanan yaitu: keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan integrasi serta kesetaraan. Terdapat 30 variabel yang digunakan dalam penelitian terkait persepsi pelayanan fasilitas alih moda di KEK Tanjung Kelayang. Kuesioner dibagikan kepada responden/pengguna jasa fasilitas alih moda secara acak dan terdapat 101 sampel yang dapat diolah lebih lanjut. Data penelitian akan dianalisis dengan menggunakan model Kano untuk mengetahui tingkat kepentingan dari variabel penelitian berdasarkan persepsi penumpang. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kualitas data penelitian, apakah data tersebut valid dan andal untuk dianalisis lebih lanjut. Perhitungan

pada uji validitas nilai korelasi r untuk masing-masing pertanyaan tingkat kepentingan menggunakan *SPSS for windows version 22*.

Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi Pearson dan metode *Corrected Item-Total Correlation*. Uji reliabilitas dilakukan pada nilai α masing-masing variabel tingkat kepentingan menggunakan *SPSS for windows version 22*.

A. Model Kano

Model ini dikembangkan oleh Horiaki Kano, bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut pada kualitas jasa dapat diklasifikasi menjadi 3 (tiga) kategori yang mempunyai pengaruh pada kepuasan konsumen yaitu (Wijaya, 2011):

1. Faktor Dasar (*basic factor*)
Faktor dasar merupakan kebutuhan dasar konsumen yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa. Perusahaan dapat meningkatkan kinerja pada faktor ini, namun peningkatan kinerja tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. Faktor dasar harus dapat diidentifikasi dan dipenuhi oleh perusahaan.
2. Faktor Kinerja (*performance factor*)
Faktor kinerja merupakan faktor yang bersifat linear dengan antara kepuasan dan kinerja atribut. Apabila faktor ini terpenuhi maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sebaliknya mengakibatkan ketidakpuasan jika tidak terpenuhi.
3. Faktor Atraktif (*excitement factor*)
Faktor atraktif dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara drastis jika saja perusahaan dapat memenuhi kebutuhan yang ada pada faktor ini. Apabila tidak terpenuhi tidak akan berakibat pada kepuasan konsumen (Wijaya, 2011).
Model kano membedakan tiga tipe produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:
 1. *Must Be Requirement*
Merupakan kriteria dasar dari produk ataupun jasa. Konsumen memandang *must be requirements* sebagai syarat mutlak. Dalam berbagai hal, *must be requirement* merupakan faktor persaingan yang pasti, jika tidak dipenuhi maka konsumen sama sekali tidak akan tertarik pada produk atau jasa yang ditawarkan.
 2. *One Dimensional Requirements*
Kepuasan konsumen proporsional dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, semakin tinggi pula kepuasan konsumen. *One dimensional requirements* secara eksplisit selalu dituntut oleh konsumen.

3. *Attractive Requirements*

Kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan konsumen jika diberikan. *Attractive requirements* tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh konsumen. Pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi. Tetapi jika tidak dipenuhi tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Berdasarkan pertimbangan Model Kano dapat terlihat bahwa tidaklah cukup bagi organisasi untuk memuaskan konsumen dengan memenuhi kebutuhan *must be* dan *one dimensional* mereka untuk bertahan dalam persaingan yang ketat. Strategi yang dapat diadopsi perusahaan untuk menghasilkan produk yang dapat melampaui harapan pelanggan adalah dengan menghasilkan layanan yang mempunyai *attractive quality*. Strategi ini mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan bagaimana menciptakan *attractive quality* dalam proses pengembangan layanannya (Wijaya, 2011). Keuntungan yang didapatkan dengan mengklasifikasikan *customer requirements* berdasarkan model kano (Wijaya, 2011) terdiri dari :

1. Untuk prioritas pengembangan produk. Peningkatan pelayanan dengan melakukan investasi kategori *must be* sangat tidak berguna karena sudah pada *level* memuaskan. Sehingga perusahaan lebih baik meningkatkan kategori *one dimensional* atau *attractive* karena keduanya memiliki pengaruh yang lebih besar pada kualitas produk dan tingkat kepuasan konsumen.
2. *Product requirement* lebih dipahami. Kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan konsumen dapat diidentifikasi dan digunakan secara lebih fokus.
3. Model Kano untuk kepuasan konsumen secara optimal dapat dikombinasikan dengan *quality function deployment*. Model Kano merupakan syarat mutlak untuk mengidentifikasi *customer*

needs, hierarki dan prioritasnya.

4. Metode kano menyediakan bantuan yang berharga dalam situasi *trade-off* dalam tahap pengembangan produk. Jika terdapat dua *product requirements* yang tidak dapat dipenuhi secara bersamaan karena alasan teknis atau finansial, kriteria tersebut dapat diidentifikasi dengan melihat mana yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan konsumen.
5. Menemukan dan memenuhi *attractive requirements* akan menciptakan perbedaan yang sangat besar. Produk yang hampir memenuhi kepuasan akan kategori *must be* dan *one dimensional* dipandang sebagai produk yang rata-rata dan karena itu dapat diganti dengan mudah. Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk/jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Data dan gambar analisis Kano digunakan diagram klasifikasi kepentingan yaitu berdasarkan klasifikasi kepentingan eksplisit dan implisit. Kepentingan implisit adalah kepentingan yang didapat dari korelasi antara kepentingan yang satu dengan yang lainnya dengan menggunakan koefisien korelasi *spearman*. Kepentingan eksplisit adalah kepentingan yang dikemukakan atau ditentukan secara langsung oleh konsumen (Wijaya, 2011). Data implisit diperoleh dari nilai koefisien korelasi *spearman* berada pada sumbu vertikal, sedangkan data eksplisit merupakan data tingkat kepentingan berdasarkan tingkat kepentingan kuesioner berada pada sumbu horizontal. Perpotongan sumbu menggunakan *mean* antara tingkat kepentingan yang ada pada kuesioner dan *mean* pada koefisien korelasi *Spearman* (Wijaya, 2011). Kualitas layanan tidak dapat disimpulkan melalui tingkat kepuasan secara langsung, tetapi harus berdasarkan hubungan antara tiap-tiap atribut jasa. Pengelompokan berdasarkan kepentingan implisit dan eksplisit disajikan dalam gambar 1.

Kepentingan Implisit	Tinggi	Kepentingan implisit tinggi – kepentingan eksplisit rendah = <i>attractive factor</i>	Kepentingan implisit tinggi – kepentingan eksplisit tinggi = <i>performance factor</i> (penting)
	Rendah	Kepentingan implisit rendah – kepentingan eksplisit rendah = <i>performance factor</i> (tidak penting)	Kepentingan implisit rendah – kepentingan eksplisit tinggi = <i>basic factor</i>
		Rendah	Tinggi
		Kepentingan Eksplisit	

Sumber: Wijaya (2011)

Gambar 1. Pengelompokan Kepentingan Implisit dan Eksplisit.

Pada klasifikasi faktor kepuasan konsumen digunakan faktor kepentingan implisit dan eksplisit. Kepentingan implisit adalah kepentingan yang didapat dari korelasi antara kepentingan yang satu dengan yang lainnya, sedangkan kepentingan eksplisit adalah kepentingan yang dikemukakan atau ditentukan secara langsung oleh konsumen. Kualitas layanan tidak dapat disimpulkan melalui tingkat kepuasan secara langsung tetapi harus berdasarkan antara tiap-tiap atribut jasa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Tabel 1 menyajikan koefisien korelasi Pearson pada 31 variabel fasilitas alih moda di Tanjung Kelayang dengan metode Bivariate Pearson. Berdasarkan hasil pada tabel 1 diketahui terdapat 1 variabel yang tidak valid untuk digunakan dalam penelitian. Variabel (B1), fasilitas keamanan (CCTV), mempunyai nilai koefisien korelasi pearson/ r hitung lebih kecil dari nilai

r tabel, sehingga dikeluarkan sebagai variabel yang dianalisis lebih lanjut dalam penelitian. Tabel 2 menyajikan hasil uji validitas dengan metode corrected item-total correlation.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa variabel A1, B1 dan F1 mempunyai nilai *corrected item-total correlation* kurang dari 0,1956 (nilai r tabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak valid. Sedangkan pada variabel lainnya mempunyai nilai r lebih dari 0,1956 dan dapat disimpulkan bahwa 27 variabel lainnya tersebut valid digunakan dalam penelitian.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai apakah variabel tersebut andal untuk dianalisis lebih lanjut dalam penelitian. Tabel 3 menyajikan hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 22. Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa 27 variabel penelitian mempunyai nilai *cronbach's alpha* di atas 0,8. Hal ini berarti semua variabel tersebut andal untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. Koefisien Bivariate Pearson Pada 31 Variabel Fasilitas Alih Moda di Tanjung Kelayang

Variabel	Koefisien <i>Pearson Correlation</i>	r Tabel (DF= 99)*	Keterangan
A1	0,264**	0,1956	Valid
A2	0,359**	0,1956	Valid
A3	0,385**	0,1956	Valid
B1	0,0782	0,1956	Tidak Valid
B2	0,416**	0,1956	Valid
B3	0,272**	0,1956	Valid
C1	0,606**	0,1956	Valid
C2	0,584**	0,1956	Valid
C3	0,482**	0,1956	Valid
D1	0,385**	0,1956	Valid
D2	0,479**	0,1956	Valid
D3	0,492**	0,1956	Valid
D4	0,451**	0,1956	Valid
D5	0,334**	0,1956	Valid
D6	0,320**	0,1956	Valid
E1	0,407**	0,1956	Valid
E2	0,372**	0,1956	Valid
E3	0,540**	0,1956	Valid
E4	0,459**	0,1956	Valid
E5	0,441**	0,1956	Valid
E6	0,490**	0,1956	Valid
E7	0,568**	0,1956	Valid
E8	0,447**	0,1956	Valid
E9	0,394**	0,1956	Valid
E10	0,260**	0,1956	Valid
E11	0,585**	0,1956	Valid
F1	0,244*	0,1956	Valid
F2	0,426**	0,1956	Valid
F3	0,398**	0,1956	Valid
F4	0,574**	0,1956	Valid

Sumber: data primer diolah, 2017, * DF = (101-2)= 99, ** signifikan pada level 5%

Tabel 2. Uji Validitas Variabel dengan Metode *Corrected Item-Total Correlation*

Kode Variabel	Corrected Item-Total Correlation	Nilai r tabel	Keterangan
A1	0,163	0,1956	Tidak valid
A2	0,287	0,1956	valid
A3	0,338	0,1956	valid
B1	-0,007	0,1956	Tidak valid
B2	0,351	0,1956	valid
B3	0,221	0,1956	valid
C1	0,549	0,1956	valid
C2	0,524	0,1956	valid
C3	0,420	0,1956	valid
D1	0,280	0,1956	valid
D2	0,383	0,1956	valid
D3	0,398	0,1956	valid
D4	0,368	0,1956	valid
D5	0,225	0,1956	valid
D6	0,217	0,1956	valid
E1	0,331	0,1956	valid
E2	0,317	0,1956	valid
E3	0,496	0,1956	valid
E4	0,411	0,1956	valid
E5	0,400	0,1956	valid
E6	0,432	0,1956	valid
E7	0,527	0,1956	valid
E8	0,395	0,1956	valid
E9	0,348	0,1956	valid
E10	0,206	0,1956	valid
E11	0,542	0,1956	valid
F1	0,123	0,1956	Tidak valid
F2	0,337	0,1956	valid
F3	0,323	0,1956	valid
F4	0,519	0,1956	valid

Sumber: data primer diolah, 2017

C. Analisis Pelayanan Alih Moda

Berdasarkan hasil survey di lapangan dan mengacu pada *key performance indicator* keterpaduan moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang, diketahui hal-hal kondisi dan kategori pelayanan fasilitas alih moda sebagaimana disajikan pada tabel 4.

Berdasarkan hasil pengamatan pada tabel 4, dapat disimpulkan bahwa kinerja fasilitas alih moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang secara rata-rata masih dalam kategori **sangat buruk**. Namun demikian ada satu poin yang mempunyai kategori sangat baik yaitu pada indikator *safety (crossing)* dengan kondisi *zero crossing*. Tabel 5 menyajikan gambar dokumentasi kondisi fasilitas alih moda eksisting menuju pantai Tanjung Kelayang.

Berdasarkan hasil pengamatan sebagaimana tersaji pada tabel 5, dapat diketahui bahwa fasilitas alih moda eksisting di Tanjung Kelayang masih memerlukan peningkatan pelayanan. Beberapa langkah perbaikan layanan yang dapat dilakukan antara lain dengan penyediaan fasilitas penerangan jalan umum, pedestrian

dan *guidance block* pada akses menuju pintu masuk Tanjung Kelayang. Selain itu juga harus disediakan fasilitas parkir untuk kendaraan pribadi dan angkutan umum, halte angkutan umum serta peningkatan kualitas jalan dengan pengaspalan yang lebih bersifat permanen.

D. Analisis Karakteristik Alih Moda

Responden dalam kajian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 101 orang. Karakteristik responden didasarkan pada jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa secara umum karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh 47 responden atau sekitar 47% berjenis kelamin laki-laki sedangkan sisanya 54 orang responden atau sebanyak 54% adalah berjenis kelamin perempuan.
2. Karakteristik responden menurut kelompok umur terdiri dari 22 responden dengan usia 17 – 24

Tabel 3. Uji Reliabilitas Pada 27 Variabel Fasilitas Alih Moda di Tanjung Kelayang

Kode Variabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
A2	0,810	Andal
A3	0,808	Andal
B2	0,807	Andal
B3	0,812	Andal
C1	0,798	Andal
C2	0,798	Andal
C3	0,803	Andal
D1	0,811	Andal
D2	0,807	Andal
D3	,805	Andal
D4	,806	Andal
D5	,815	Andal
D6	,814	Andal
E1	,806	Andal
E2	,808	Andal
E3	,804	Andal
E4	,806	Andal
E5	,806	Andal
E6	,803	Andal
E7	,802	Andal
E8	,805	Andal
E9	,808	Andal
E10	,811	Andal
E11	,824	Andal
F2	,808	Andal
F3	,809	Andal
F4	,801	Andal

Sumber: data primer diolah, output SPSS, 2017

Tabel 4. Indikator, Kondisi dan Kategori Kinerja Keterpaduan Moda di Tanjung Kelayang

Indikator	Kondisi	Kategori
1. Proximity		
a. Jarak	> 200 meter	Sangat buruk
b. Waktu Tempuh	2,8 menit	Sangat buruk
c. Efisiensi Perjalanan	Angkutan pribadi dan angkutan charter/sewa	Buruk
2. Connectivity		
a. Jalur	Belum Tersedia	Sangat Buruk
b. Jadwal	Tidak Terjadwal	Sangat Buruk
3. Convenience		
a. <i>Signage</i>	Tidak Tersedia	Sangat Buruk
b. Aksesibilitas	Tidak Tersedia	Sangat Buruk
4. Safety		
a. <i>Crossing</i>	<i>Zero crossing</i>	Sangat Baik
b. <i>Conflict</i>	Tanpa pembatas	Sangat Buruk
5. Security		
a. Penerangan Jalan	Tidak Tersedia	Sangat Buruk
b. <i>Street Watching</i>	Tidak Tersedia	Sangat Buruk
6. Convenience		
a. Keterlindungan	Tidak Tersedia	Sangat Buruk
b. Daya Tarik Elemen Ruang Jalan	Tidak Tersedia	Sangat Buruk
c. Daya Tarik Fungsi/Kegiatan Sepanjang Jalur	Ruang Terbuka	Sangat Buruk

Tabel 5. Fasilitas Alih Moda Eksisting Tanjung Kelayang

Dokumentasi Foto	Keterangan
	Tanggal : 03/11/2017 Catatan : 1. Kondisi akses jalan di sekitar lokasi belum tersedia penerangan (PJU) yang memadai untuk malam hari; 2. Kondisi jalan belum tersedia pedestrian; 3. Akses jalan di sekitar lokasi belum tersedia pedestrian dan <i>guidance block</i>.
	Tanggal : 03/11/2017 Catatan : 1. Pintu masuk menuju Pantai Tanjung Kelayang; 2. Pintu keluar kendaraan dari Pantai Tanjung Kelayang; 3. Akses menuju pintu masuk lokasi yang belum tersedia PJU dan pedestrian.
	Tanggal : 03/11/2017 Catatan : 1. Lahan milik perorangan yang berada bersebelahan dengan lokasi; 2. Kondisi lahan parkir yang lebih di dominasi dengan kendaraan pribadi, belum terdapat halte atau tempat pemberhentian mobil angkutan umum; 3. Kondisi jalan sementara dengan pemadatan tanah dan lapisan macadam dipadatkan.

tahun, 38 responden berusia 25 – 34 tahun, 29 responden 35 – 49 tahun, 10 responden berusia 50 – 64 tahun dan 2 responden berusia 65 tahun keatas.

3. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data bahwa sebagian besar wisatawan berlatarbelakang sebagai pegawai swasta sebanyak 38 orang, untuk jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa, wiraswasta, dan ibu rumah tangga masing-masing 18 orang, sebanyak 7 orang sebagai pegawai negeri dan jenis pekerjaan lain-lain sebanyak 2 orang. Berdasarkan hasil tersebut maka karakteristik responden pengguna fasilitas alih moda yang

paling dominan adalah berjenis kelamin laki-laki berjumlah 54 orang, berusia antara 25 sampai 34 tahun berjumlah 38 responden, dan merupakan pegawai/karyawan swasta berjumlah 38 orang.

E. Model Kano

1. Analisis Tingkat Kepentingan Eksplisit
Kuesioner yang digunakan menggunakan skala Likert 5. Setiap butir/variabel diberi skor sesuai dengan jawaban dari responden. Skala 1 berarti tidak penting dan skala 5 berarti sangat penting. Terdapat 27 variabel yang secara validitas dan reliabilitasnya dapat digunakan dalam penelitian dan terdiri dari 101 responden. Tabel

6 menyajikan total nilai/skor dan rata-rata dari 27 variabel tingkat kepentingan eksplisit fasilitas alih moda di Tanjung Kelayang.

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan dari 27 variabel fasilitas alih moda berkisar antara 3,931 sampai dengan 4,574. Variabel kenyamanan fasilitas ibadah mempunyai nilai rata-rata tertinggi. Hal ini berarti pengguna jasa menganggap variabel ini penting untuk disediakan oleh pengelola kawasan Tanjung Kelayang. Sedangkan variabel layanan penjualan tiket merupakan variabel dengan nilai rata-rata terendah, hal ini berarti penumpang tidak menganggap fasilitas ini penting dalam pelayanan.

Secara keseluruhan rata-rata dari 27 variabel penelitian menunjukkan nilai 4,11. Hal ini berarti 27 variabel pelayanan tersebut secara rata-rata memiliki arti yang penting bagi pengguna jasa untuk disediakan oleh pengelola Tanjung Kelayang.

2. Analisis Tingkat Kepentingan Implisit
Tingkat kepentingan implisit diperoleh dari nilai koefisien korelasi spearman berada pada sumbu vertikal, sedangkan data eksplisit merupakan data tingkat kepentingan berdasarkan tingkat kepentingan kuesioner berada pada sumbu horizontal. Perpotongan sumbu menggunakan *mean* antara tingkat kepentingan yang ada pada kuesioner dan mean pada koefisien korelasi

Tabel 6. Total Skor dan Rata-Rata 27 Variabel Tingkat Kepentingan Eksplisit Fasilitas Alih Moda di Tanjung Kelayang

No	Variabel Penelitian		Total Skor	Rata-Rata $\bar{X}$
Keselamatan				
1.	A2	Lajur pejalan kaki	405	4.010
2.	A3	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki dan pagar)	408	4.040
Keamanan				
3.	B2	Petugas keamanan	415	4.109
4.	B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	406	4.020
Kehandalan/Keteraturan				
5.	C1	Layanan penjualan tiket	397	3.931
6.	C2	Jumlah loket yang beroperasi	399	3.950
7.	C3	Kecepatan waktu pelayanan di Loker	400	3.960
Kenyamanan				
8.	D1	Jumlah toilet	452	4.475
9.	D2	Kebersihan Toilet	450	4.455
10.	D3	Fasilitas ibadah	462	4.574
11.	D4	Kantin dan Rumah makan	423	4.188
12.	D5	Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	441	4.366
13.	D6	Fasilitas pengisian batere (<i>charging corner</i>)	433	4.287
Kemudahan dan Integrasi				
14.	E1	Informasi Pelayanan (Denah lokasi wisata)	412	4.079
15.	E2	Informasi Jadwal kedatangan, keberangkatan dan tujuan	408	4.040
16.	E3	Informasi dalam bentuk audio Jadwal kedatangan, keberangkatan dan tujuan	405	4.010
17.	E4	Informasi Tarif	407	4.030
18.	E5	Informasi angkutan lanjutan lain (Jenis angkutan)	405	4.010
19.	E6	Informasi angkutan lanjutan lain (Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan)	409	4.050
20.	E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, Tujuan)	407	4.030
21.	E8	Informasi angkutan lanjutan lain (Tarif)	406	4.020
22.	E9	Akses jalan menuju tempat parkir atau terminal angkutan lanjutan lain	408	4.040
23.	E10	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Pelabuhan menuju terminal angkutan lain	409	4.050
24.	E11	Petugas <i>Customer service</i>	410	4.059
Kesetaraan				
25.	F2	Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	420	4.158
26.	F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel	407	4.030
27.	F4	Ruang ibu menyusui	413	4.089
Rerata Kepentingan Eksplisit ($\bar{\bar{X}}$)			11217	4.11

spearman (Wijaya, 2011).

Tabel 7 menyajikan nilai implisit pelayanan fasilitas alih moda Tanjung Kelayang. Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepentingan implisit berkisar antara 0,200 sampai 0,581. Variabel dengan tingkat kepentingan terendah adalah: (1) E10, moda pemandu (*shuttle*) dari pelabuhan menuju terminal angkutan lain dengan nilai 0,200, (2) E2, informasi jadwal kedatangan, keberangkatan dan tujuan sebesar 0,219 dan (3) A2, lajur pejalan kaki sebesar 0,268. Selain itu, berdasarkan persepsi pengguna, terdapat variabel dengan nilai tingkat kepentingan implisit yang tinggi antara lain: (1) D2, kebersihan toilet sebesar 0,581, (2) D3, fasilitas ibadah dengan nilai 0,560 dan (3) D1, jumlah toilet dengan nilai kepentingan implisit sebesar 0,519. Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui bahwa seluruh nilai kepentingan

implisit yang tertinggi merupakan variabel kenyamanan.

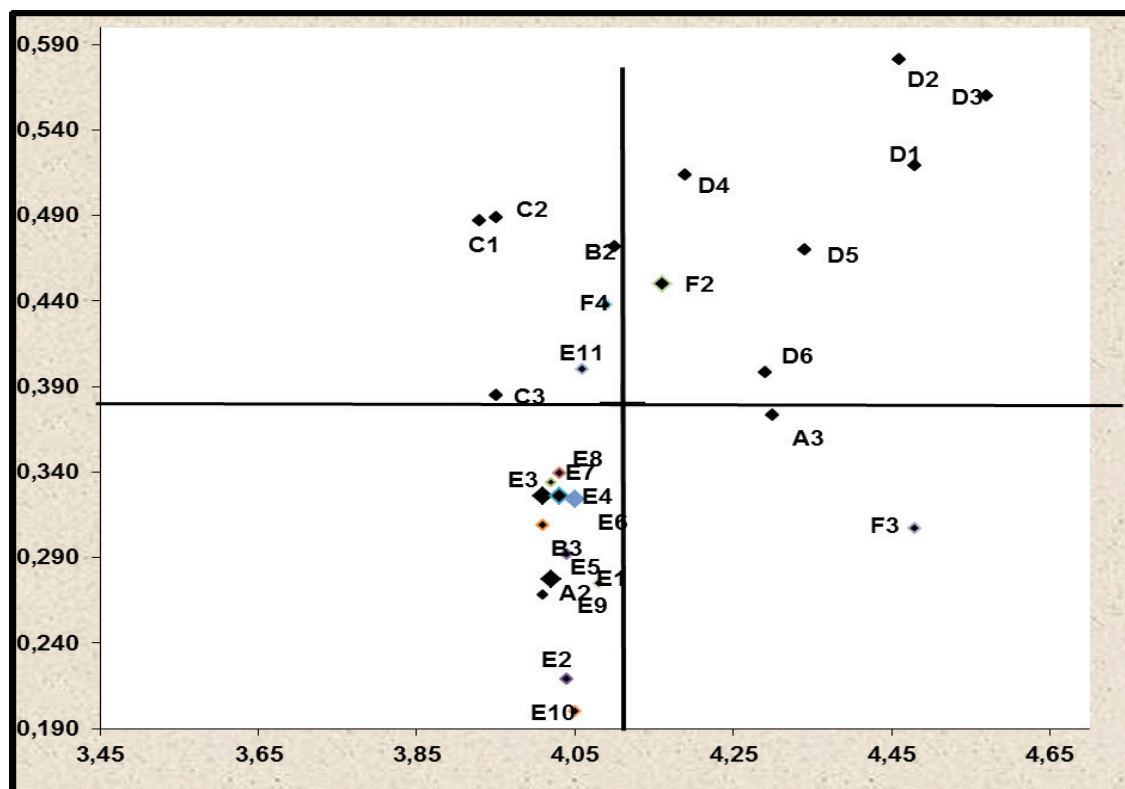
Pada model Kano, pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan yang termasuk dalam klasifikasi *basic factor* dan *performance* 1.

Gambar 2 menyajikan pengelompokan variabel berdasarkan kepentingan implisit dan eksplisit pada fasilitas alih moda di Tanjung Kelayang.

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa variabel yang termasuk dalam *basic factor* terdiri dari 2 variabel yaitu (1) variabel A3, fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki dan pagar) dan (2) variabel F3, moda pemandu (*shuttle*) bagi penumpang *difabel*. Variabel ini merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa. Namun penyedia jasa dapat

Tabel 7. Nilai Tingkat Kepentingan Implisit Pelayanan Fasilitas Alih Moda Tanjung Kelayang

No	Kode Variabel	Deskripsi Variabel	Nilai Implisit (Y)
1	A2	Lajur pejalan kaki	0.268
2	A3	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki dan pagar)	0.373
3	B2	Petugas keamanan	0.472
4	B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	0.277
5	C1	Layanan penjualan tiket	0.487
6	C2	Jumlah loket yang beroperasi	0.489
7	C3	Kecepatan waktu pelayanan di Loker	0.385
8	D1	Jumlah toilet	0.519
9	D2	Kebersihan Toilet	0.581
10	D3	Fasilitas ibadah	0.560
11	D4	Kantin dan Rumah makan	0.514
12	D5	Area dengan jaringan internet (hot spot area)	0.470
13	D6	Fasilitas pengisian batere (charging corner)	0.398
14	E1	Informasi Pelayanan (Denah lokasi wisata)	0.275
15	E2	Informasi Jadwal kedatangan, keberangkatan dan tujuan	0.219
16	E3	Informasi dalam bentuk audio Jadwal kedatangan, keberangkatan dan tujuan	0.326
17	E4	Informasi Tarif	0.308
18	E5	Informasi angkutan lanjutan lain (Jenis angkutan)	0.309
19	E6	Informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan)	0.324
20	E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan)	0.339
21	E8	Informasi angkutan lanjutan lain (Tarif)	0.334
22	E9	Akses jalan menuju tempat parkir atau terminal angkutan lanjutan lain	0.292
23	E10	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Pelabuhan menuju terminal angkutan lain	0.200
24	E11	Petugas <i>Customer service</i>	0.400
25	F2	Akses jalan bagi penumpang <i>difabel</i> menuju angkutan lanjutan lain	0.450
26	F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang <i>difabel</i>	0.307
27	F4	Ruang ibu menyusui	0.438
Rata-Rata (Y)			0.380



Gambar 2. Pengelompokan Variabel Berdasarkan Kepentingan Implisit dan Eksplisit Pada Fasilitas Alih Moda di Tanjung Kelayang.

meningkatkan pelayanan pada variabel yang termasuk dalam *factor performance*. Hal ini karena faktor kinerja (*performance factor*), merupakan faktor yang bersifat linear dengan antara kepuasan dan kinerja atribut. Apabila faktor ini terpenuhi maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sebaliknya mengakibatkan ketidakpuasan jika tidak terpenuhi. Berdasarkan gambar di atas, maka variabel yang termasuk dalam *performance* 1 adalah: (1) variabel D1, jumlah toilet, (2) D2, kebersihan toilet, (3) D3, fasilitas ibadah, (4) D4, kantin dan rumah makan, (5) D5, area dengan jaringan internet (*hot spot area*), (6) D6, fasilitas pengisian baterai (*charging corner*), dan (7) variabel F2, akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain.

Berdasarkan analisis pada model Kano dapat diketahui bahwa terdapat 9 variabel pelayanan yang memerlukan peningkatan perbaikan oleh pengelola Tanjung Kelayang, yaitu 2 variabel *basic factor* dan 7 variabel yang termasuk dalam klasifikasi *performance* 1. Pada umumnya variabel-variabel tersebut merupakan variabel pada aspek kenyamanan sebanyak 6 variabel, variabel keselamatan sebanyak 1 variabel dan aspek kesetaraan sebanyak 2 variabel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut (1) kinerja fasilitas alih moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang masih dalam kategori sangat buruk, fasilitas alih moda yang belum memadai tersebut antara lain fasilitas penerangan jalan umum, pedestrian, *guidance block*, fasilitas parkir, halte kendaraan pribadi dan umum serta kualitas jalan akses, (2) karakteristik pengguna fasilitas alih moda yang paling dominan adalah berjenis kelamin laki-laki berjumlah 54 orang, berusia antara 25 sampai 34 tahun berjumlah 38 responden, dan merupakan pegawai/karyawan swasta berjumlah 38 orang dan (3) terdapat 9 variabel pelayanan yang memerlukan peningkatan perbaikan oleh pengelola Tanjung Kelayang, yaitu 2 (dua) variabel *basic factor* dan 7 variabel yang termasuk dalam klasifikasi *performance* 1. Variabel-variabel tersebut adalah 6 (enam) variabel kenyamanan yaitu jumlah toilet, kebersihan toilet, fasilitas ibadah, kantin dan rumah makan, area dengan jaringan internet (*hot spot area*), fasilitas pengisian baterai (*charging corner*), 1 (satu) variabel keselamatan yaitu fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki dan pagar) dan 2 (dua) variabel kesetaraan yaitu akses jalan bagi penumpang *difabel* dan moda pemandu (*shuttle*) bagi penumpang *difabel*.

SARAN

Penyedia jasa dapat meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa di Tanjung Kelayang antara lain dengan meningkatkan/memperbaiki pelayanan khususnya pada fasilitas keselamatan jalan dan moda lanjutan bagi difabel. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna jasa, terdapat beberapa perbaikan yang dapat dilakukan oleh penyedia jasa yaitu dengan meningkatkan kenyamanan pengguna jasa seperti ketersediaan jumlah toilet yang memadai, kebersihan toilet, kenyamanan ruang ibadah, ketersediaan kantin dan rumah makan, ketersediaan jaringan internet dan *charging station* serta peningkatan pelayanan akses jalan bagi penumpang difabel.

Selain itu untuk meningkatkan kinerja fasilitas alih moda menuju destinasi wisata Tanjung Kelayang, beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh penyedia jasa antara lain dengan menambah fasilitas penerangan jalan umum, pedestrian, *guidance block*, fasilitas parkir, halte kendaraan pribadi dan umum serta peningkatan kualitas jalan akses dengan aspal yang bersifat permanen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Imran Rasyid, Kepala Pusat Litbang TAM Kementerian Perhubungan atas perkenan untuk melakukan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam pengumpulan dan pengolahan data yang tidak dapat disebut satu per satu. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pengelola Jurnal Transportasi Multimoda atas kesempatan yang diberikan sehingga tulisan ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Belitung. *Belitung Dalam Angka Tahun 2016*. Belitung: BPS Kabupaten Belitung, 2016.
- Departemen Pekerjaan Umum. *Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)*. Jakarta: PT. Mediatama Saptakarya (PT. Medisa), 1999.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. *Keputusan Direktur Jenderal Bina Marga No. 76/KPTS/Db/1999 tentang Pengesahan Lima Belas Pedoman Teknik Direktorat Jenderal Bina Marga*. Jakarta, 1999.
- Haryono, Sigit. "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta." *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 7, Nomor 1 (2010): 1-14.
- Kenyon, S, and Lyons, G. "The Value of Integrated Multimodal Traveller Information and its Potential Contribution to Modal Change." *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behavior*, no. 6 (2003): 1-21.
- Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.3/PRT/2014 tentang Pedoman, Perencanaan, Penyediaan dan Pemanfaatan Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki di Kawasan Perkotaan*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 315.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan No. 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan*. Jakarta, 1999.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Perhubungan No. 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional*. Jakarta, 2005.
- Kementerian Perhubungan. *Keputusan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2010 tentang Cetak Biru Transportasi Antarmoda/Multimoda Tahun 2010-2030*. Jakarta, 2010.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Jakarta, 2015.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*. Jakarta, 2015.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 96 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas*. Jakarta, 2015.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda. *Laporan Monitoring dan evaluasi Pelayanan Transportasi Pada Masa Lebaran Tahun 2017*. Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2017.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda. *Penentuan Kriteria Keterpaduan Transportasi Antarmoda di Bandar Udara*. Laporan Penelitian, 2014.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda. *Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan Shelter Bus Rapid Transit*. Laporan Penelitian. Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2013.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda. *Studi Penyusunan Prototype Stasiun Kereta Api dalam Perspektif Angkutan Multimoda*. Laporan Penelitian. Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2014.
- Subekti, Sitti dan Muhammad Hery Purnama. "Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo di Bandar Udara Juwata Tarakan." *Warta Ardha*, Volume 41 No. 1 Maret (2015): 29-38.
- Sudarno, Agus Rusgiyono, Abdul Hoyyi, Listifadah. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung." *Media Statistika*, Vol 4, No 1 Juni (2011): 33-45.

- Republik Indonesia. *Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kawasan Ekonomi Khusus*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 147.
- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, Serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 61.
- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2016 tentang Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Kelayang*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 50.
- Washington State Department of Transportation, WSDOT *Design Manual, M 22-01.07*. Olympia: Washington State Department of Transportation Publications Services, 2011.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks, 2011.
- <http://media.iyaa.com/article/2017/02/10-destinasi-pariwisata-prioritas-pemerintah-jokowi-JK-3584919.html>. Diunduh tanggal 04-08-17 pukul 19:23
- <http://bisnis.liputan6.com/read/2984842/kek-tanjung-kelayang-bakal-jadi-destinasi-wisata-unggulan>.
- <https://travel.tempo.co/read/news/2016/09/01/296800705/pembangunan-ekonomi-pariwisata-tanjung-kelayang-tercepat-di-indonesia>.
- <http://staff.ui.ac.id/system/files/users/tito.latif/publicatin/belitung.pdf>. Diunduh Tanggal 9 Agustus 2017 pukul 15.00.