

**PERSEPSI PENUMPANG KAPAL CRUISE TERHADAP PELAYANAN
TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN BENOA**
**PERCEPTION OF CRUISE PASSENGER ON PASSENGER TERMINAL SERVICES
AT PORT OF BENOA**

Dienda Rieski Pramita

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110
[email: riskipramita@yahoo.co.id](mailto:riskipramita@yahoo.co.id)

Diterima: 4 Maret 2014, Revisi 1: 24 Maret 2014, Revisi 2: 31 Maret 2014, Disetujui: 11 April 2014

ABSTRAK

Selain masuk melalui Bandara Ngurah Rai, wisatawan mulai menggemari berlibur dengan menggunakan kapal *cruise*. Sebesar 53% *Cruise Trip* di Indonesia berlabuh di Pelabuhan Benoa. Tingginya arus kunjungan wisatawan kapal *cruise* di Pelabuhan Benoa tentunya memerlukan persiapan baik dari segi sarana maupun prasarana. Kajian ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi penumpang kapal *cruise* terhadap pelayanan terminal penumpang sebagai langkah awal untuk memperbaiki layanan kepelabuhanan secara umum di Pelabuhan Benoa. Berdasarkan hasil analisis *gap*, diketahui kesenjangan tertinggi dengan nilai 0,2 ada pada variabel ke-1, ketersediaan dermaga untuk sandar kapal. Sementara nilai *gap* terkecil adalah variabel ke-7, yaitu kemudahan informasi yang dapat responden peroleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet dan fasilitas umum lainnya dengan nilai *gap* sebesar 0,03. Kesenjangan yang bernilai kecil tersebut mengindikasikan bahwa responden cenderung merasa puas dengan pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Benoa.

Kata kunci : Kapal *Cruise*, terminal penumpang, Pelabuhan Benoa

ABSTRACT

Besides entry through Ngurah Rai Airport, tourist began to enjoy vacation using cruise. By 53% Cruise Trip in Indonesia anchored at Port of Benoa. The high flow of cruise ship in port of Benoa would require preparation in facilities and infrastructure. This study is intended to determine the perception of cruise ship passengers on passenger terminal services, as a first step to improve the whole port services in Port of Benoa. Based on the gap analysis, the highest gap is perception about the security and safety of the passenger in terminal and port (0,2). Meanwhile the 7th variabel (ease of finding information at passenger terminal and port) is the lowest gap (0.03). The small gap value indicates that respondents tend to be satisfied with the passenger terminal services at port of Benoa although improvement is still needed.

Keywords: Cruise, passenger terminal, Port of Benoa

PENDAHULUAN

Sebagai negara kepulauan, Indonesia yang terletak di garis khatulistiwa mempunyai panorama alam yang indah serta budaya bangsa yang banyak digemari oleh para pelancong. Keindahan alam Indonesia tersebut sudah terkenal di seluruh dunia. Hal ini dapat dibuktikan dengan terus meningkatnya arus kunjungan wisata pada

daerah-daerah tujuan wisata Indonesia, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata diketahui cukup banyak pelabuhan yang disinggahi oleh kapal wisata, salah satu tujuan wisata yang sampai saat ini digemari turis asing adalah Bali karena

keunggulan objek alam, objek budaya, sarana dan prasarana (Somantri, 2013). Objek wisata yang tidak dapat ditemukan pada daerah lain seperti wisata budaya, wisata purbakala, wisata remaja, wisata bahari dan wisata wana (atraksi kesenian) menjadikan Bali sebagai primadona tempat berlibur di Indonesia (Atmojo, 2007). Selain melalui Bandar Udara Ngurah Rai, wisatawan mancanegara kerap mengunjungi Bali melalui Pelabuhan Benoa dengan menggunakan kapal wisata (*cruise ship*). Peningkatan kunjungan kapal pesiar di Provinsi Bali menunjukkan bahwa angkutan laut masih menjadi moda yang diminati oleh para wisatawan.

Jika dibandingkan dengan pelabuhan-pelabuhan lainnya di Indonesia, Pelabuhan Benoa masih menjadi pelabuhan yang paling tinggi tingkat kunjungan kapal *cruisenya*, yaitu sebesar 53% dari *Cruise Trip* di Indonesia. Kunjungan kapal pesiar berbendera Australia, Singapura, Portugis dan negara-negara lainnya pada tahun 2010 mencapai 57 unit dan pada 2011 meningkat menjadi 76 unit.

Peningkatan kunjungan kapal tersebut perlu dibarengi peningkatan pelayanan pelabuhan karena pelabuhan merupakan pintu gerbang negara Indonesia bagi turis asing. Pelayanan pelabuhan dapat dinilai antara lain melalui persepsi pengunjungnya, oleh karen itu perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi wisatawan yang menggunakan kapal pesiar terhadap pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Benoa. Permasalahan utama dalam penelitian adalah:

1. Bagaimanakah persepsi penumpang kapal *cruise* terhadap pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Benoa?
2. Hal-hal apa sajakah yang harus diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Benoa?

Tingkat pelayanan yang baik di gerbang masuk Pulau Bali tersebut diharapkan memberikan *first impression* yang baik pula terhadap wisatawan yang datang ke Pulau Bali.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Menurut Studi Standarisasi di Bidang Prasarana Transportasi laut (Puslitbang Phb. Laut, 2010), standar luas terminal penumpang internasional dan domestik adalah sebagai berikut:

1. Standar luas terminal penumpang Internasional Kelas A ditentukan atas kapasitas tampung penumpang per keberangkatan/kedatangan minimum sebanyak 800 penumpang untuk kapal *cruise*.
2. Standar luas terminal penumpang Internasional Kelas B ditentukan atas kapasitas tampung penumpang per keberangkatan/kedatangan minimum sebanyak 400 penumpang untuk kapal *cruise*. Perhitungan luas bangunan terminal dan area terminal lainnya.
3. Standar luas terminal penumpang domestik Kelas A ditentukan atas kapasitas tampung penumpang per keberangkatan/kedatangan maksimal sebanyak 1.500 penumpang.
4. Standar luas terminal penumpang Domestik Kelas B ditentukan atas kapasitas tampung penumpang per keberangkatan/kedatangan maksimal sebanyak 750 penumpang.
5. Standar luas terminal penumpang domestik Kelas C ditentukan atas kapasitas tampung penumpang per keberangkatan/kedatangan maksimal sebanyak 250 penumpang

Perhitungan luas bangunan terminal dan area terminal lainnya dilakukan menggunakan standar perhitungan kebutuhan ruang, tabel 1.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Luas Terminal Penumpang Internasional

Besar terminal	Nama area	Luas area(m ²)
Kecil (800-1.500 penumpang)	Area gedung terminal	6250-11.700
	Area parkir	10.000-18.750
Sedang (1.500-2.500 penumpang)	Area gedung terminal	11.700-19.500
	Area parkir	18.750-31.250
Menengah (2.500-5.000 penumpang)	Area gedung terminal	19.500-39.000
	Area parkir	31.250-62.500
Besar (>5.000 penumpang)	Area gedung terminal	>39.000
	Area parkir	>62.500

Sumber: Studi Standarisasi di Bidang Prasarana Transportasi Laut, 2010

B. Jenis, Kelengkapan Dan Fasilitas Terminal Penumpang

Jenis dan kelengkapan ruang serta fasilitas bangunan terminal penumpang diuraikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Kelengkapan Ruang dan Fasilitas Terminal Penumpang

Ruang	Kegiatan/ <i>Event</i>	Kelengkapan Ruang dan Fasilitas
Ruang Umum (<i>Public Hall</i>)	▪ Penumpang/ pengantar/ penjemput turun dari kendaraan	▪ <i>Shelter</i>
	▪ Pembelian tiket	▪ Loker penjualan tiket
	▪ Persiapan keberangkatan	▪ Pojok informasi
		▪ Toilet pria dan wanita
		▪ Telepon umum
		▪ Bilik ATM/Bank
		▪ Tempat makan/kafetaria
		▪ Penukaran valuta (<i>money changer</i>)
		▪ Kios Koran/majalah
		▪ Area komersial lain
	▪ Pengantar menunggu keberangkatan kapal	▪ Anjungan pengantar/penjemput
	▪ Penjemput menunggu kedatangan kapal	
	▪ Pengelolaan operasi terminal	▪ Ruang petugas keamanan terminal
		▪ Pos kesehatan
Ruang lapor diri (<i>check-in</i>)	▪ Pemeriksaan penumpang dan barang	▪ Mesin pemeriksa bagasi (<i>x-ray</i>)
	▪ Lapor kehadiran penumpang	▪ Portal pemindai penumpang
	▪ Pemeriksaan tiket	▪ Meja lapor (<i>check-in counter</i>)
	▪ Penyerahan bagasi	▪ Sistem penanganan bagasi
	▪ Pengurusan syarat keberangkatan	▪ Fasilitas fiskal
	▪ Pengelolaan administrasi terminal	▪ Fasilitas imigrasi
		▪ Fasilitas telepon umum
		▪ Ruang administrasi angkutan laut
		▪ Ruang pengelola terminal dan ruang komunikasi
Koridor keberangkatan	▪ Pemeriksaan penumpang dan barang	▪ Mesin pemeriksa bagasi (<i>x-ray</i>)
	▪ Penumpang menunggu keberangkatan	▪ Portal pemindai penumpang
		▪ Kursi tunggu
		▪ Telepon umum
		▪ Tempat makan/kafetaria
		▪ Money changer
		▪ Kios Koran/majalah
		▪ Toilet pria dan wanita
		▪ Audio/Video/Televisi dan Internet nirkabel
Koridor Penumpang	▪ Penumpang berjalan ke kapal / dari kapal	▪ Pagar pengarah/pengaman
		▪ Penutup koridor
		▪ Papan petunjuk nomor tambatan, nama kapal dan tujuan
Ruang tunggu kedatangan	▪ Pengurusan dokumen	▪ Fasilitas imigrasi
		▪ Fasilitas karantina
		▪ Fasilitas bea cukai
	▪ Pengambilan bagasi	▪ Jalur pengambilan bagasi
		▪ Papan info kelompok bagasi
		▪ Kursi tunggu
		▪ Audio/Video/Televisi
	▪ Pemesanan hotel/angkutan umum	▪ Meja/loket pemesanan hotel
		▪ Meja/loket angkutan umum
	▪ Pemeriksaan bagasi dan penumpang	▪ Fasilitas pengawasan kesehatan
		▪ Mesin pemeriksa bagasi (<i>x-ray</i>)
		▪ Portal pemindai penumpang
	▪ Pengelolaan bagasi penumpang	▪ Fasilitas penitipan bagasi (<i>locker</i>)
		▪ Fasilitas bagasi bermasalah/hilang (<i>lost and found</i>)

Sumber: Studi Standardisasi di Bidang Prasarana Transportasi Laut, 2010

C. Kesenjangan Kualitas Layanan

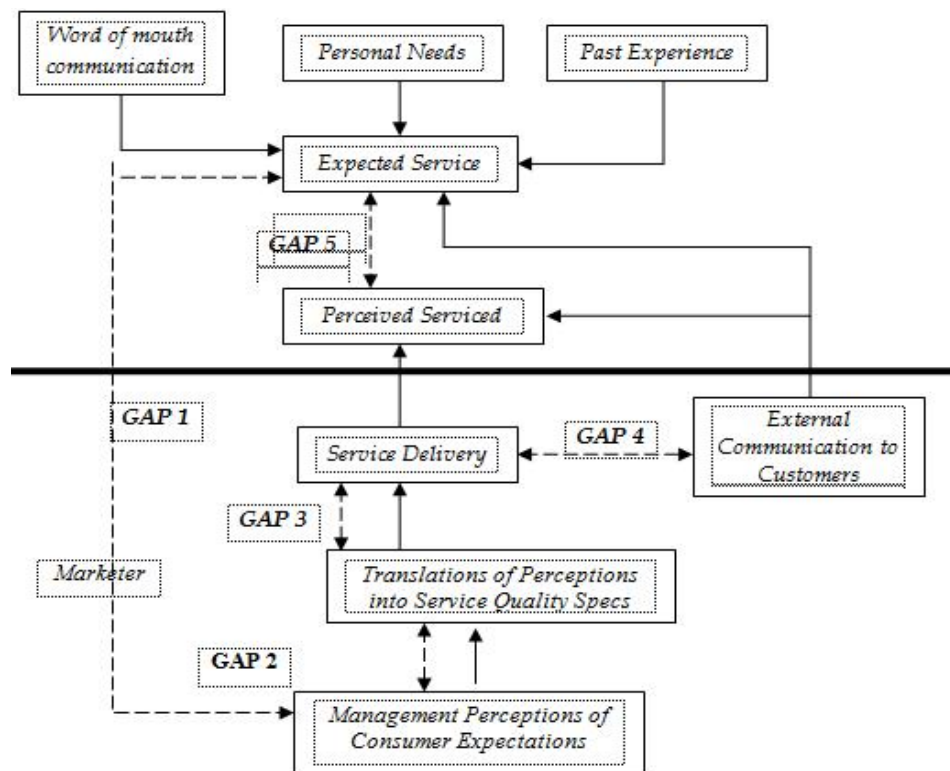
Kesenjangan (*Gap*) merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dalam hal ini pengguna jasa. Kesenjangan terjadi apabila pengguna jasa mempersepsikan pelayanan yang diterima lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pengguna jasa tersebut. Lima kesenjangan kualitas pelayanan tersebut adalah:

- Kesenjangan 1: Tidak Mengetahui Apa yang Pelanggan Inginkan
- Kesenjangan 2: Tidak Memilih Desain dan Standar Pelayanan yang Benar
- Kesenjangan 3: Tidak Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan

Kesenjangan 4: Tidak Sesuai Antara Pelayanan Dengan Janji yang Diberikan

Kesenjangan 5: Kesenjangan Antara Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan

Kepuasan Pelanggan terjadi apabila tidak terdapat *gap* atau deviasi antara realitas pada saat produk diterima oleh pelanggan (dalam hal ini adalah kualitas pelayanan/tingkat pelayanan) dengan harapan, kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen/pelanggan dan tidak terdapat *gap* atau deviasi antara realitas dan pada saat produk diterima oleh pelanggan. Secara lengkap dapat dilihat pada gambar 1.



Sumber: Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, 1990

Gambar 1.

GAP Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) menurut Philip Kotler yang dikutip Freddy Rangkuti (2002: 23) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Jika pada kenyataannya saat diterima sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapannya (*customer's needs, wants and expectation*), maka pelanggan tersebut akan merasa puas. Namun sebaliknya, jika pada kenyataannya produk tersebut saat diterima tidak sesuai dengan

keinginan, kebutuhan, dan harapannya, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas.

Kepuasan pelanggan harus dilihat atau dinilai berdasarkan sudut pandang pengguna jasa/pelanggan bukan ditinjau dari sudut pandang organisasi. Kepuasan Pelanggan terjadi apabila tidak terdapat *gap* atau deviasi antara realitas pada saat produk diterima oleh pelanggan (dalam hal ini adalah kualitas pelayanan/tingkat pelayanan) dengan harapan, kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap produk itu sendiri. Biasanya dalam

menguraikan suatu produk berupa barang atau jasa dengan menggunakan pernyataan beberapa dimensi atau karakteristiknya.

Sebagai contoh setelah menerima suatu jasa (menerima kredit bank, makan di suatu restoran, selesai berobat di rumah sakit, selesai berbelanja di pasar swalayan, dan lainnya) pelanggan mungkin menguraikan pemberi jasa seperti melayani dengan cepat, berada di tempat kerja sewaktu dibutuhkan, perilakunya dalam melayani menyenangkan, dan lain-lain. Uraian ini mewakili 3 (tiga) aspek yang berbeda tentang jasa, yaitu : ketanggapan (*responsiveness*), keberadaan (*availability*) dan profesionalisme (*professionalism*).

METODOLOGI PENELITIAN

Analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis *gap*. Analisis *Gap* (kesenjangan) merupakan selisih dari nilai rata-rata harapan dan persepsi responden. Nilai *gap* positif, berarti terdapat ketidakpuasan responden yang perlu diperhatikan. Sedangkan nilai *gap* negatif, artinya responden sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan di terminal penumpang.

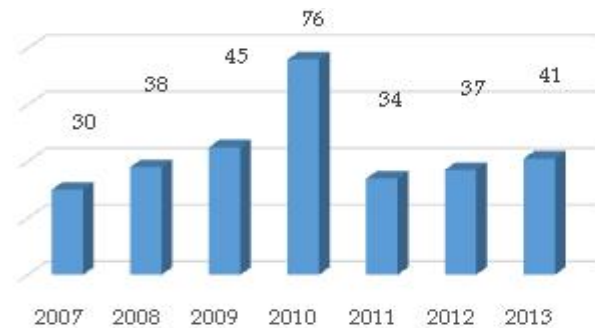
Opini (pendapat) responden terhadap kualitas pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Benoa diperoleh melalui wawancara dengan media kuesioner. Responden yang dipilih penumpang kapal *cruise* yang berada di ruang tunggu terminal penumpang Pelabuhan Benoa. Jumlah responden yang digunakan berjumlah 30 orang wisatawan asing (Uma Sekaran, 2003) dan metode penarikan sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan metode *random sampling*. Survei dilaksanakan pada tanggal 25-28 Juni 2014 pada terminal internasional Pelabuhan Benoa.

Selanjutnya data sekunder diperoleh dari kajian literatur, sumber-sumber atau instansi terkait seperti Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan, PT. Pelindo, Ditjen Perhubungan Laut, serta instansi terkait lainnya, meliputi kunjungan kapal *cruise*, jumlah wisatawan, ketersediaan fasilitas di terminal penumpang dan ketersediaan fasilitas pendukung di terminal penumpang Pelabuhan Benoa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kunjungan Kapal *Cruise* Di Pelabuhan Benoa

Jumlah kunjungan kapal *cruise* berdasarkan *Call* kapal di Pelabuhan Benoa dapat dilihat pada gambar 2.



Sumber: KSOP Benoa (diolah), 2014

Gambar 2. Jumlah Kunjungan Kapal *Cruise* di Pelabuhan Benoa (*Call*)

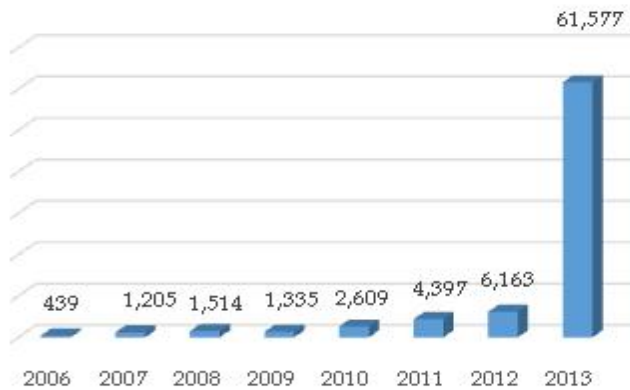
Jumlah kunjungan kapal *cruise* ke Pelabuhan Benoa sejak tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 terus mengalami peningkatan. Puncaknya terjadi pada tahun 2010 dengan jumlah kunjungan kapal *cruise* mencapai 76 call. Namun pada tahun 2011, jumlah kunjungan kapal *cruise* mengalami penurunan drastis yaitu menjadi 34 call atau turun sebesar 55,26% dari tahun sebelumnya. Hal tersebut diperkirakan terjadi karena gempa dan tsunami Jepang pada Jumat 11 Maret 2011. Gempa berkekuatan 8,9 pada skala Richter (SR) mengguncang pantai timur Jepang, disusul gempa susulan berkekuatan 7,4 SR. Peristiwa tersebut tentunya mengganggu pelayaran kapal *cruise*, khususnya yang berlayar dari Perairan di Benua Asia.

B. Kunjungan Wisatawan Kapal *Cruise* di Pelabuhan Benoa

Jumlah wisatawan yang menggunakan kapal *cruise* di Pelabuhan Benoa dapat dilihat pada gambar 3. Jumlah kunjungan wisatawan kapal *cruise* di Pelabuhan Benoa terus mengalami peningkatan. Wisatawan paling banyak tercatat terjadi pada tahun 2013 dengan jumlah wisatawan mencapai 61.577 orang atau naik hampir 10 kali lipat dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

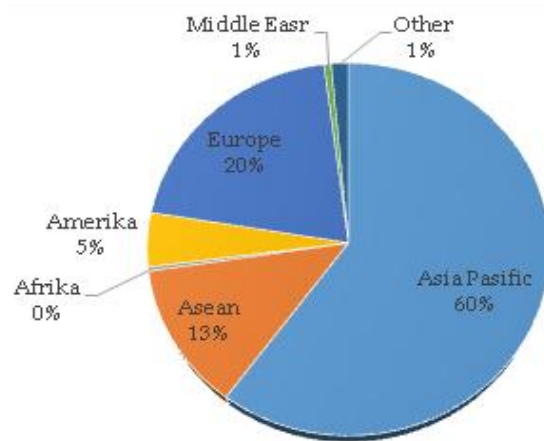
Tahun 2012 misalnya, jumlah penumpang dari kapal pesiar yang datang ke Bali mencapai 6 ribu orang dari 37 kapal yang pernah bersandar di Benoa. Bila dilihat *trend* dari tahun 2011 maka kedatangan kapal pesiar ke Bali cenderung makin besar baik dari ukuran kapal, jumlah kapal dan berdampak pada jumlah penumpang.

Berdasarkan gambar 4, dapat diketahui bahwa wisatawan asing terbanyak yang datang ke Pulau Bali adalah wisatawan yang berasal dari Asia Pasific dengan share sebesar 60%. Wisatawan tersebut sebagian besar berasal dari Australia, Cina, Jepang, Taiwan, India dan Selandia Baru.



Sumber: KSOP Benoa (diolah), 2014

Gambar 3. Jumlah Wisatawan Kapal Cruise di Pelabuhan Benoa (orang)



Sumber: www.disparda.baliprov.go.id (diolah), 2014

Gambar 4. Jumlah Wisatawan di Pulau Bali berdasarkan Kebangsaan

C. Ketersediaan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Benoa

Ruang tunggu penumpang internasional berukuran 36 m x 36 m dengan jumlah tempat duduk sebanyak 212 unit. Jika melihat kapasitas tampung penumpang per kedatangan kapal, maka Pelabuhan Benoa termasuk terminal penumpang

Internasional Kelas B. Jangka panjang, tahun 2023-2032 dibutuhkan luas area terminal penumpang ² (Indriastiwi, 2013).

Dari tabel 3, dapat diketahui bahwa secara umum, terminal penumpang Pelabuhan Benoa telah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan penumpang.

Tabel 3. Ketersediaan Fasilitas di Terminal Penumpang Pelabuhan Benoa

Jenis Kegiatan		Fasilitas Yang Diperlukan	Ada/Tidak	Jumlah/Luas (M)	Kondisi Baik/Jelek
1.	Penumpang atau pengantar dan penjemput turun	Shelter pemberhentian kendaraan	Ada	3.725 M	Baik
2.	Masuk <i>hall</i> atau <i>lobby</i>	a. Loket atau tiket	Ada	23.8 M	Baik
		b. Informasi	Ada	7 M	Baik
		c. Ruang satuan keamanan	Ada	23.15 M	Baik
		d. Telepon (SLI, SLJJ, Lokal)	-	-	-
		e. Pelayanan fiskal	-	-	-
		f. Bank atau <i>money changer</i>	Ada	1	Baik
		g. Kantor pos	-	-	-
3.	Masuk ruang terminal <i>Check in</i>	a. Pemeriksaan tiket atau barang	Ada	316.95 M	Baik
		- Customs (Bea Cukai)	-	-	-
		- Immigration (Imigrasi)	-	-	-
		- Quarantine (Karantina)	-	-	-
		b. Counter desk	Ada	1	Baik
		c. Peralatan Pendeteksi Bahan	-	-	-
		1) X-Ray Inspection Machine;	Ada	1	Rusak
		2) Explosive Detector;	-	-	-
		3) Walk Through Metal Detector;	-	-	-
		4) Handheld Metal Detector	Ada	4	Baik
		d. Peralatan Pemantau Lalu lintas Orang	-	-	-
4.	Penumpang menunggu keberangkatan	1) Integrated Security System;	-	-	-
		2) Close Circuit Television (CCTV)	Ada	-	Baik
		Ruang tunggu VIP:	Ada	69.54 M	Baik
		a. Ruang duduk	Ada	-	Baik
		b. Toilet	Ada	5.4 M	Baik
		c. Kantin/restoran/took cinderamata	-	-	-
		d. Audio/video system	Ada	1 Set	Baik
		e. Telepon dan TV	Ada	1 Set	Baik

		f. <i>Air conditioner</i>	Ada	3 Unit	Baik
		Ruang tunggu biasa/kelas 1, 2, 3			
		a. Ruang duduk	Ada		Baik
		b. Toilet	Ada	21.6 M	Baik
		c. Kantin/restoran	Ada	16.41 M	Baik
		d. <i>Audio/video system</i>	Ada	1 Set	Baik
		e. Telepon dan TV	Ada	2 Unit	Baik
		f. <i>Air conditioner/fan</i>	Ada	6 Unit	Baik
5.	Penumpang <i>boarding</i>	a. Pemeriksaan tiket	Ada	2 M	Baik
		b. Tangga/jembatan ke kapal	Ada	4 Buah	
6.	Pengantar/penjemput menunggu kedatangan/keberangkatan penumpang				
	A. Tersebar di sekitar gedung terminal	a. Taman	Ada	217.54 M	
		b. Tempat berteduh	Ada	236.64 M	
	B. Di anjungan	a. Ruang duduk	Ada	61.35 M	
		b. Toilet	Ada	4.32	
		c. Kantin/restoran	-	-	-
		d. <i>Audio/video system/TV</i>	-	-	-
		e. Telepon	-	-	-
7.	Kedatangan penumpang dari kapal	a. Tangga/jembatan dari kapal	Ada	4 Buah	
		b. Petunjuk/informasi	Ada	10 Buah	
8.	Penumpang dari kapal Masuk <i>lobby</i> kedatangan	a. Ruang pemeriksaan:			
		- <i>Costum</i> (bea cukai)	-	-	-
		- Imigrasi	-	-	-
		- Karantina	-	-	-
		b. <i>Information Centre (tourism/hotel)</i>	-	-	-
		c. Bank/ <i>money changer</i>	-	-	-
		d. Telepon	-	-	-
		e. Ruang kedatangan	Ada	140.33 M	
		f. <i>Baggage Conveyor Belt</i>	-	-	-
		g. Rambu atau marka terminal pelabuhan	Ada	10 Buah	
9.	Penumpang dari kapal keluar	Shelter menunggu kendaraan/ taksi/bus	-	-	-
10	Menuju tempat parkir kendaraan	Loket pemeriksaan tiket parkir kendaraan	Ada	24 M	

Sumber: Hasil Survei, 2014

D. Pembahasan

Gap yang menjadi pedoman untuk menilai kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan

Benoa dilakukan terhadap variabel-variabel penelitian sebagaimana ditampilkan pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Perhitungan Gap pada Setiap Variabel Penelitian

No	Variabel	Rata-rata		Ekspektasi- Persepsi
		Persepsi	Ekspektasi	
1	<i>Availibility of Berth</i>	3,97	4,17	0,2
2	<i>Availibility of facilities at passenger terminal (rest room, praying room, spaces for breastfeeding, café, information centre, CIQ, Bank/Money Changer, Public Telephone, Internet Access)</i>	4,03	4,1	0,07
3	<i>Comfort at passenger terminal</i>	4,5	4,6	0,1
4	<i>Security at passenger terminal and port</i>	4,33	4,47	0,13
5	<i>Safety at passenger terminal and port</i>	4,2	4,33	0,13
6	<i>Officer attitudes that gives services at passenger terminal and port (hospitality, skills, integrity)</i>	4,17	4,23	0,07
7	<i>Ease of finding information at passenger terminal and port (location of waiting room, locket, praying room, rest room, and other facilities)</i>	4,23	4,27	0,03

Sumber: Hasil Analisis, 2014

Dari tabel 4, dapat menjelaskan bahwa semua variabel penelitian bernilai positif, hal ini berarti bahwa tidak ada satu pun pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Benoa yang memenuhi ekspektasi (harapan) pengguna jasa (wisatawan), walaupun kesenjangannya relatif kecil. Kesenjangan tertinggi dengan nilai 0,2 ada pada variabel ke-1 ketersediaan untuk sandar di dermaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di pelabuhan, permasalahan utama dalam pelayanan kapal pesiar adalah sempitnya kolam pelabuhan. Di Pelabuhan Benoa, kapal-kapal pesiar yang berukuran di atas 300 meter belum bisa masuk karena pelabuhannya terlalu kecil. Kapal pesiar di atas 300 meter tidak bisa bermanuver karena kolamnya kecil, alurnya sempit dan sebagainya. Selama ini kapal pesiar terbesar yang pernah berlabuh di Benoa adalah kapal pesiar dengan panjang 265 meter.

Saat sandarnya memenuhi seluruh dermaga timur yang memang disiapkan khusus untuk pelabuhan kapal pesiar. Sedangkan kapal-kapal dengan ukuran besar hanya bisa berlabuh di tengah laut sekitar Pulau Serangan dan Nusa Dua dan menyulitkan penumpang untuk turun naik ke darat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Bali sebagai pelabuhan yang ramai dikunjungi kapal *cruise* telah melakukan beberapa perbaikan guna peningkatan pelayanannya seperti yang disebutkan di bawah ini :

1. Pelabuhan Benoa telah berhasil melayani kapal *cruise turn around port* (bongkar muat penumpang). Artinya, ada penumpang yang turun di Benoa dan beberapa hari tinggal di Bali serta ada penumpang naik untuk melanjutkan perjalanan ke berbagai negara. Bongkar muat ini sudah dilakukan sejak Desember tahun 2012.
Dua kapal berukuran besar berhasil melakukan kegiatan embarkasi berganti penumpang kapal *cruise* untuk dapat turun dan naik di Benoa.
2. Pelabuhan Benoa telah menyiapkan beberapa sarana infrastruktur yang berdimensi makin besar yakni minus 10 *low water spring* atau kedalaman alur kapal. Kapal yang semakin besar butuh kedalaman yang baik.
3. Alur kapal saat ini sudah minus 10 meter dan tahun 2013 meningkat menjadi minus 11 meter. Hal ini sangat penting karena kedalaman kapal bisa lebih dari 8 meter.

4. Kolam pelabuhan *dimaintanance* minus 10 meter. Hal ini dilakukan karena kontur kolam setiap saat ada perubahan tergantung pada cuaca dan sebagainya.

Sementara nilai gap terkecil adalah variabel ke-7, yaitu kemudahan informasi yang dapat responden peroleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet dan fasilitas umum lainnya dengan nilai gap sebesar 0,03. Nilai gap yang kecil tersebut menggambarkan bahwa kemudahan informasi dirasakan hampir memenuhi ekspektasi responden. Hanya saja *information centre* perlu ditata agar lebih atraktif dan lebih banyak lagi menyediakan brosur-brosur mengenai tempat wisata di Pulau Bali. Sikap petugas yang ramah dan tanggap dalam melayani wisatawan menjadi faktor yang harus diperhatikan (Suwintari, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian responden berpendapat bahwa alat keamanan yang dimiliki terminal penumpang Pelabuhan Benoa masih minim. Pada ruang tunggu hanya terdapat 1 buah peralatan pendeteksi bahan peledak, yaitu *x-ray inspection machine* dalam kondisi rusak dan 4 buah *handheld metal detector* yang dipegang oleh petugas keamanan pelabuhan. Selain itu, Pelabuhan Benoa hanya dilengkapi dengan 3 unit CCTV tanpa adanya *integrated security system*. Responden berpendapat jumlah peralatan tersebut kurang memadai untuk mencegah terjadinya tindakan terorisme dan tindakan lainnya yang dapat mengganggu keamanan serta mengancam keselamatan penumpang seperti peristiwa Bom Bali I dan II. Sampai dengan tahun 2006, jumlah wisatawan mancanegara terus mengalami penurunan sehingga efek yang ditimbulkan akibat peristiwa peledakan bom memberikan efek permanen (Sudiarsana, 2007) sehingga dapat dikatakan stabilitas keamanan merupakan ancaman bagi pariwisata di Bali (Putra, 2008).

Pelayanan ini sangat berdampak bagi pariwisata Bali dan Indonesia. Selama ini andalan utama peningkatan kunjungan wisata ke Bali terbesar dari angkutan udara atau pesawat. Bila seterusnya ditingkatkan pelayanan tersebut maka cepat atau lambat Benoa akan memberikan kontribusi yang besar bagi peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali dan Indonesia.

Berdasarkan analisis gap yang telah dilakukan, maka secara umum penilaian responden terhadap pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan

Benoa sudah hampir memenuhi harapan responden, hanya saja perlu dilakukan beberapa perbaikan yang diharapkan akan memperkecil nilai gap.

Beberapa langkah yang dapat ditempuh pengelola pelabuhan untuk meningkatkan pelayanan di terminal penumpang adalah sebagai berikut :

1. pengerukan dan pendalaman alur,
2. perawatan berkala kolam,
3. pembangunan *mooring dolphin* (pengikat kapal)
4. penataan penataan terminal atau ruang tunggu kapal pesiar yang lengkap dengan berbagai sarannya.
5. peran pemerintah sangat diperlukan khususnya dalam pengelolaan wisata bahari/maritim, misalnya terkait perizinan kapal pesiar (Puslitbang Laut, 2013).

Selain itu, diperlukan pula optimalisasi lalu lintas laut untuk konteks Bali. Kendaraan-kendaraan besar yang memuat barang seperti sembako dan sebagainya, tidak perlu melalui darat. Dampaknya sangat besar, seperti kemacetan, jalan lebih cepat rusak dan sebagainya. Banyaknya kendaraan berukuran besar tersebut membuat jalur Gilimanuk-Denpasar sangat macet dan rawan kecelakaan. Hal tersebut dikhawatirkan dapat mengganggu pariwisata di Bali

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa kapal cruise masih harus menunggu agak lama untuk bisa sandar di Pelabuhan. *Delay* tersebut tentunya mengganggu jadwal liburan wisatawan dan mengurangi kenyamanan. Kemudahan informasi sudah dirasakan sangat baik hanya saja *information centre* seharusnya dapat ditata lebih baik dengan menyediakan brosur-brosur tempat wisata yang lebih banyak.

Beberapa langkah yang dapat diambil pengelola pelabuhan agar memperkecil nilai kesenjangan adalah melakukan pengerukan dan pendalaman alur, perawatan berkala kolam, pembangunan *mooring dolphin* (pengikat kapal), dan penataan penataan terminal atau ruang tunggu kapal pesiar yang lengkap dengan berbagai sarannya. Disamping itu masih diperlukan penelitian-penelitian lain secara menyeluruh untuk

mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Pelabuhan Benoa, seperti tingkat pelayanan kapal dan sebagainya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada seluruh pihak yang membantu proses penyelesaian kajian ini, terutama kepada rekan-rekan Puslitbang Perhubungan Laut dan KSOP Benoa.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, WT, 2007, *Pariwisata di Gianyar Bali dari Wisata Budaya sampai Wisata Wana*, PT, Universitas Negeri Medan, Medan.
- Indriastiwi, F, 2013, *Kajian Kebutuhan Pengembangan Pelabuhan Benoa Dalam Mengantisipasi Arus Kunjungan Kapal Pesiar*, Badan Litbang Perhubungan, Jakarta.
- Nasoetion, AH,, dan Barizi, 1980, *Metode Statistika – Untuk Penarikan Kesimpulan*, PT, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Puslitbang Perhubungan Laut, 2010, *Studi Standardisasi di Bidang Prasarana Transportasi Laut*, Badan Litbang Perhubungan, Jakarta.
- Puslitbang Perhubungan Laut, 2013, *Studi Pengembangan Pelayanan Transportasi Laut dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Maritim*, Badan Litbang Perhubungan, Jakarta.
- Putra, KDC, 2008, *Strategi Public Relations Pariwisata Bali*, Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 5 Nomor 1, Juni 2008.
- Sekaran, U, 2003, *Research Methods for Business A Skill Building Approach, 4th Edition*, John Wiley & Sons, United Kingdom.
- Somantri, L, *Keunggulan Bali sebagai Daerah Tujuan Wisata Andalan Indonesia*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Sudiarsana, IGBA, 2007, *Pengaruh Insiden Bom Bali I dan Bom Bali II terhadap Banyaknya Wisatawan Mancanegara yang Datang ke Bali*, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya
- Suwintari, IGAE, *Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan "Tourist Information Counter" di Jalan Padma Utara, Kuta*, Universitas Udayana, Denpasar.