

**PENGARUH JENIS KELAMIN TERHADAP PENILAIAN TINGKAT KENYAMANAN
TERMINAL PENUMPANG DI PELABUHAN MANADO**
***INFLUENCE OF GENDER TOWARD ASSESSMENT OF COMFORT LEVEL IN PASSENGER
TERMINAL PORT OF MANADO***

Dienda Rieski Pramita

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: dienda_rieski@dephub.go.id](mailto:dienda_rieski@dephub.go.id)

Diterima: 5 September 2014, Revisi 1: 26 September 2014, Revisi 2: 10 Oktober 2014, Disetujui: 21 Oktober 2014

ABSTRAK

Untuk menjadi kompetitif di pasar global, pelabuhan sebagai salah satu layanan produk, perlu memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan. Salah satu cara untuk menentukan tingkat layanan adalah dengan mengukur tingkat kenyamanan yang dirasakan penumpang dengan berbagai karakteristik. Dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh gender terhadap tingkat kenyamanan di terminal penumpang Pelabuhan Manado. Metodologi yang digunakan adalah Kai Kuadrat (*chi square*) untuk menguji pengaruh gender terhadap aspek penilaian tingkat kenyamanan di Pelabuhan Manado. Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian kualitas tingkat layanan tidak terpengaruh oleh jenis kelamin. Apapun jenis kelaminnya hasilnya adalah bahwa kenyamanan terminal penumpang di Pelabuhan Manado dinilai tidak nyaman.

Kata kunci : pengaruh, jenis kelamin, tingkat kenyamanan, Terminal Penumpang Manado

ABSTRACT

To be competitive in the global market, the port as one of the service product, need to consider the quality of service to customers. One way to determine the level of service is by measure the comfort level of passengers with various characteristics. In this study, the authors are interested to know the influence of gender toward comfort level in the passenger terminal in Port of Manado. The methodology used is Kai Squares to assess the influence of gender toward comfort level in the passenger terminal in Port of Manado. The analysis showed that the assessment of the comfort level are not affected by gender. Based on both gender, passenger terminal in port of Manado is not comfort.

Keywords: *influence, gender, quality of comfortness, passenger terminal in Port of Manado*

PENDAHULUAN

Pelabuhan berfungsi sebagai tempat berlabuhnya kapal-kapal yang merupakan suatu tempat berlindung dari gangguan laut, sehingga bongkar muat dapat dilaksanakan untuk menjamin keamanan barang maupun penumpang (Kramadibrata, 2002). Untuk dapat bersaing di pasar global, pelabuhan sebagai

salah satu produk jasa, perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau konsumennya. Untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan jasa pelabuhan sesuai dengan kebutuhan konsumen, perlu dilakukan pengendalian dan peningkatan mutu atau aktivitas proses yang dilakukan di pelabuhan.

Pelabuhan sebagai industri jasa, pada hakekatnya adalah jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelabuhan kepada pelanggannya, harus memiliki mutu atau kualitas jasa tertentu. Oleh karena itu, perusahaan jasa (perusahaan pelabuhan) sudah seharusnya mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono & Chandra, 2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2002), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Jika jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya, jika jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

Baik atau tidaknya kualitas pelayanan, tergantung pada kemampuan penyedia jasa secara konsisten memenuhi harapan pelanggannya. Tujuan pelabuhan dapat dicapai melalui upaya memuaskan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelabuhan tidak semata-mata hanya menekankan pada aspek transaksi, namun justru lebih fokus pada aspek *relational*. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan

eksistensi pelabuhan di masa yang akan datang. Layanan yang diberikan kepada pelanggan akan memacu puas atau tidaknya pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler (2000), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jika persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan, demikian juga sebaliknya.

Layanan transportasi sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Misalnya saja pada pelayanan angkutan laut penumpang. Sebelum penumpang naik ke atas kapal, maka hal yang dinilai pertama kali adalah kenyamanan pada saat berada di sekitar pelabuhan. Kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan fasilitas pendukung menjadi unsur yang sangat penting bagi penumpang. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan ini, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kenyamanan ruang tunggu penumpang di terminal Pelabuhan Manado. Persoalannya adalah pelanggan pengguna angkutan laut ini memiliki karakteristik yang berbeda-beda, baik dari segi gender, usia, tingkat pendidikan, atau jenis pekerjaannya, yang diduga memiliki nilai persepsi yang berbeda-beda juga terhadap kualitas pelayanan yang dirasakannya. Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui ada atau tidaknya Pengaruh Gender terhadap Penilaian Tingkat Kenyamanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Manado. Kenyamanan ruang terminal penumpang tersebut termasuk luas ruangan yang memadai, tersedia bangku atau tempat duduk yang layak, tersedia sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai, tersedia petugas kebersihan, tersedia air bersih, lampu penerangan yang memadai, pengaturan terhadap penumpang yang akan naik dan penumpang turun, dan lain sebagainya.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam suatu penelitian, seringkali para pengamat tertarik pada masalah yang berhubungan dengan suatu objek atau respon yang pada dasarnya dapat dibagi ke berbagai macam kategori. Sebagai contoh, sekelompok pasien dapat dikategorikan menurut respon mereka terhadap perlakuan tertentu yang diberikan kepadanya, sekelompok anak-anak dapat dikategorikan menurut macam permainan yang disukainya, atau dapat juga diteliti mengenai bagaimana respon seseorang terhadap opini tertentu, apakah mereka akan setuju, menentang, atau netral terhadap opini tersebut. Normadewi (2012) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh jenis kelamin dan tingkat pendidikan terhadap persepsi etis mahasiswa akuntansi, hasilnya adalah jenis kelamin tidak mempunyai hubungan dengan *love of money* mahasiswa akuntansi dan persepsi etis mereka. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap *love of money* dan persepsi etis mahasiswa akuntansi. Untuk menganalisis gejala-gejala seperti contoh-contoh tersebut, maka *Metoda Kai Kuadrat* (*chi square*) dapat digunakan. Aulia (2011) melakukan penelitian yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas *realibility*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *responsiveness* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan rasa aman dan selamat baik di dalam maupun di luar terminal maka perlu dilengkapi ketersediaan peralatan pendeteksi bahan berbahaya seperti *x ray*, *metal detector*, dsb. Keamanan di pelabuhan menjadi salah satu faktor kunci dalam pengembangan pelabuhan selain kontainerisasi, infrastruktur yang memadai dan perkembangan teknologi (LM FEUI). Luas ruangan yang memadai, kersediaan bangku atau tempat duduk yang layak, kersediaan sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai, kersediaan petugas kebersihan, kersediaan air bersih, lampu penerangan yang memadai dan pengaturan yang baik terhadap

penumpang yang akan naik dan penumpang turun. Selain itu diperlukan pula ketersediaan dan kondisi peralatan pemantau lalu lintas orang seperti ISS (*Integrated Security System*) (Puslitbang Perhubungan Laut, 2011).

Beberapa penelitian menilai kualitas jasa pelabuhan menggunakan beberapa dimensi dan variabel yang beraneka ragam. Kolanovic et al., (2008), mendefinisikan variabel pelayanan pelabuhan berupa reliabilitas (*reliability*) dan kompetensi (*competency*). Reliabilitas terdiri dari 13 atribut, yaitu penundaan dan keberangkatan kapal, waktu tunggu B/M barang, rata-rata waktu kapal melakukan B/M barang, waktu tunggu truk untuk melakukan B/M barang di area terminal, waktu untuk melakukan *transshipment*, kesalahan dokumen, kelengkapan dokumen, kelengkapan informasi untuk kelengkapan dokumen, data statistik pelayanan, minimalisasi kegagalan pelayanan, pemantauan muatan, kemampuan konsisten dalam melakukan pelayanan, dan jaminan ketepatan waktu. Sedangkan aspek kompetensi terdiri dari 14 atribut, yaitu nilai tambah pelayanan, nilai asuransi, kesepahaman dengan pengguna, keberlanjutan peningkatan pelayanan, kepuasan pelanggan, kemampuan manajemen, kemampuan melayani keperluan khusus, komunikasi dengan pelanggan, kecepatan menanggapi keberatan pelanggan, pelayanan khusus bagi pelanggan tetap, penyederhanaan administrasi, efisiensi dalam penyelesaian keberatan pelanggan, kepercayaan, serta kemampuan dan pengetahuan karyawan. Dalam penelitian tersebut, Kolanovic et al., (2008), juga mendefinisikan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang diajukan oleh Parasuraman et al., (1988), yaitu: *reliability*, *accessibility*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communicability*, *credibility* (*support*), *safeness*, *appearance*.

Indikator pelayanan transportasi menurut versi Dokumen SISTRANAS (2005), merupakan alat ukur dalam menentukan tingkat pencapaian keberhasilan pembangunan SISTRANAS dikaitkan dengan misi yang diembannya serta merupakan alat untuk mengetahui dampak dari suatu kebijakan yang telah dilakukan. Mengacu pada sasaran SISTRANAS, yaitu terciptanya

pelayanan transportasi yang efektif dan efisien tanpa mengorbankan *cost recovery* dalam pemberian pelayanan transportasi, maka sasaran SISTRANAS adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, dan rendah polusi, serta efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional.

- a. Selamat (*Safe*). Dalam arti terhindarnya pengoperasian transportasi dari kecelakaan akibat faktor internal transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur, antara lain berdasarkan perbandingan antara jumlah kejadian kecelakaan terhadap jumlah pergerakan kendaraan dan jumlah penumpang dan atau barang;
- b. Aksesibilitas tinggi (*High Accessibility*). Dalam arti jaringan pelayanan transportasi dapat menjangkau seluas mungkin wilayah nasional dalam rangka perwujudan wawasan nusantara dan ketahanan nasional;
- c. Terpadu (*Integrated*). Dalam arti terwujudnya keterpaduan antar dan intramoda dalam jaringan prasarana dan pelayanan, yang meliputi pembangunan, pembinaan, dan penyelenggaraanya, sehingga lebih efektif dan efisien;
- d. Kapasitas mencukupi (*Sufficient Capacity*). Dalam arti bahwa kapasitas sarana dan prasarana transportasi cukup tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pengguna jasa. Kinerja kapasitas tersebut dapat diukur berdasarkan indikator sesuai dengan karakteristik masing-masing moda, antara lain perbandingan jumlah sarana transportasi dengan jumlah penduduk pengguna transportasi, antara sarana dan prasarana, antara volume jasa transportasi yang dinyatakan dalam penumpang-kilometer atau ton-kilometer dengan kapasitas yang tersedia;
- e. Teratur (*Reguler*). Dalam arti pelayanan transportasi yang dapat memberi jadwal

waktu keberangkatan dan waktu tiba yang dapat diukur, antara lain dengan jumlah kendaraan berjadwal terhadap seluruh kendaraan yang beroperasi;

- f. Lancar dan cepat (*Smooth and Speedy*). Dalam arti terwujudnya waktu tempuh yang singkat dengan tingkat keselamatan yang tinggi. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator, antara lain kecepatan kendaraan per satuan waktu;
- g. Mudah dicapai (*Convenient*). Dalam arti bahwa pelayanan menuju kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan mudah bagi masyarakat pengguna jasa melalui informasi yang jelas, kemudahan mendapat tiket, kemudahan alih kendaraan, dan lain sebagainya yang dapat diukur, antara lain waktu dan biaya yang digunakan dari tempat asal ke kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan;
- h. Tepat waktu (*Punctuality*). Dalam arti bahwa pelayanan transportasi dilakukan dengan jadwal yang tepat baik saat keberangkatan maupun kedatangan sehingga masyarakat dapat merencanakan perjalanan dengan pasti yang diukur, antara lain dengan jumlah pemberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu terhadap jumlah kendaraan berangkat dan datang;
- i. Nyaman (*Comfort*). Dalam arti terwujudnya ketenangan dan kenikmatan bagi penumpang selama berada dalam kendaraan. Keadaan tersebut dapat diukur dari ketersediaan dan kualitas fasilitas terhadap standarnya di dalam sarana transportasi;
- j. Tarif terjangkau (*Affordable Tariff*). Dalam arti terwujud penyediaan jasa transportasi yang sesuai dengan daya beli masyarakat menurut kelasnya pada umumnya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemampuan penyediaan jasa transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator perbandingan antara pengeluaran rata-rata masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan transportasi terhadap pendapatan;
- k. Tertib (*Discipline*). Dalam arti pengoperasian

sarana transportasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku norma atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator, antara lain perbandingan jumlah pelanggaran dengan jumlah perjalanan;

- l. Aman (*Secure*). Dalam arti terhindarnya pengoperasian transportasi dari akibat faktor eksternal transportasi baik berupa gangguan alam, gangguan manusia maupun gangguan lainnya. Keadaan tersebut dapat diukur, antara lain berdasarkan perbandingan antara jumlah terjadinya gangguan dengan jumlah perjalanan;
- m. Polusi rendah (*Low Pollution*). Dalam arti polusi yang ditimbulkan sarana transportasi, baik polusi gas buang, air, suara maupun polusi getaran serendah mungkin;
- n. Efisien (*Efficient*). Dalam arti mampu memberikan manfaat yang maksimal dengan pengorbanan tertentu yang harus ditanggung oleh pemerintah, operator, masyarakat, dan lingkungan, atau memberikan manfaat tertentu dengan pengorbanan minimum. Keadaan ini dapat diukur, antara lain berdasarkan perbandingan manfaat dengan besarnya biaya yang dikeluarkan. Sedangkan utilisasi merupakan tingkat penggunaan kapasitas

sistem transportasi yang dapat dinyatakan dengan indikator, seperti faktor muat penumpang, faktor muat barang, dan tingkat penggunaan sarana dan prasarana.

METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan uraian di atas, atribut pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kenyamanan ruang terminal penumpang termasuk didalamnya luas ruangan yang memadai, tersedia bangku atau tempat duduk yang layak, tersedia sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai, tersedia petugas kebersihan, tersedia air bersih, lampu penerangan yang memadai, pengaturan terhadap penumpang yang akan naik dan penumpang turun, dan lain sebagainya. Di sisi lain, faktor yang mempengaruhi besarnya nilai kualitas atribut pelayanan transportasi, antara lain adalah karakteristik pelaku perjalanan, berupa jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, karakteristik pelaku perjalanan ditinjau dari sisi gender atau jenis kelamin. Secara sederhana, kerangka pemikiran ini disusun dalam suatu diagram yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kerangka Pemikiran Penelitian

Metoda *Kai Kuadrat* (*chi-square*) ditujukan untuk menguji apakah ada perbedaan yang cukup berarti atau signifikan antara jumlah pengamatan suatu obyek atau respon tertentu pada setiap klasifikasinya terhadap nilai harapannya (*expected value*) yang berdasarkan hipotesa nolnya. Di lain pihak, pengujian *Kai Kuadrat* dapat pula digunakan untuk menguji independensi antara suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam metoda ini, H_0 dapat diuji sebagai berikut.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \dots\dots\dots (1)$$

dengan:

O_i = nilai pengamatan yang diperoleh pada kategori ke- i ;

E_i = nilai harapan (*expected value*) pada kategori ke- i .

Jika perbedaan antara O_i dan E_i relatif kecil, maka χ^2 juga akan semakin kecil, dan sebaliknya, jika perbedaan antara O_i dan E_i sangat besar, akan menyebabkan χ^2 menjadi besar. Konsekuensinya, semakin besar χ^2 , maka ada kemungkinan hasil pengamatan yang diperoleh selama penelitian bukan berasal dari populasi yang dijadikan dasar penentuan H_0 tersebut. Pada pengujian χ^2 ini, distribusi χ^2 memiliki derajat kebebasan sebesar $(k - 1)$ atau $df(k - 1)$.

Untuk kasus satu macam sampel yang memiliki k kategori dan jumlah pengamatan sebesar N , maka setiap sel kategori mempunyai nilai

harapan (E_i) sebesar $\frac{N}{k}$. Jika H_0 menyatakan

bahwa proporsi tiap kategori sama, maka dapat diharapkan bahwa $E_i = O_i$, sedangkan hipotesis alternatifnya adalah $E_i \neq O_i$. Berdasarkan uraian di atas, maka langkah-langkah yang dilakukan dalam penggunaan Uji Kai Kudrat adalah sebagai berikut:

a. Menyusun hipotesis;

H_1 : Terdapat perbedaan penilaian kualitas pelayanan pada terminal penumpang di

Pelabuhan Manado berdasarkan gender dan jenis pekerjaan.

H_0 : Tidak terdapat perbedaan penilaian kualitas pelayanan pada terminal penumpang di Pelabuhan Manado berdasarkan gender dan jenis pekerjaan.

b. Melakukan perhitungan χ^2_{Hitung} ;

c. Menentukan nilai kritis χ^2_{Tabel} berdasarkan tingkat kesalahan (α) sesuai yang diinginkan, kemudian membandingkan antara χ^2_{Hitung} dengan χ^2_{Tabel} . Jika lebih kecil χ^2_{Hitung} maka H_0 **diterima**. Jika χ^2_{Hitung} lebih besar atau sama dengan χ^2_{Tabel} H_0 **ditolak**.

Pengumpulan data dilakukan terhadap 133 responden dengan metode *random sampling*. Survei dilakukan di Terminal Pelabuhan Manado dengan metode wawancara dan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan metode Uji Kai Kuadrat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data terhadap 133 responden di Pelabuhan Manado dikompilasi menurut jenis kelamin terhadap penilaian pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Manado. Hasil kompilasi data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Hasil pengumpulan data menurut Jenis Kelamin

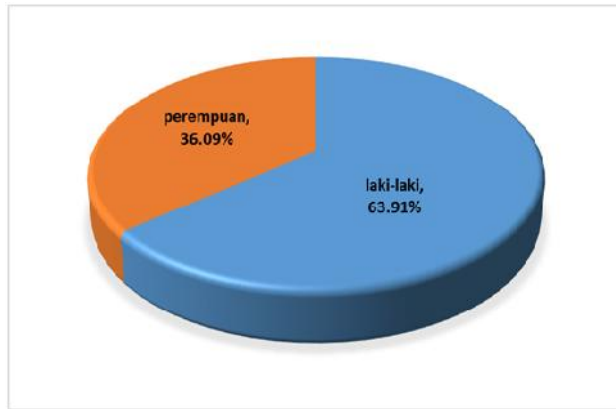
Hasil pengumpulan berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Komposisi Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Responden	%
1	Laki-laki	85	63,91
2	Perempuan	48	36,09
Total		133	100

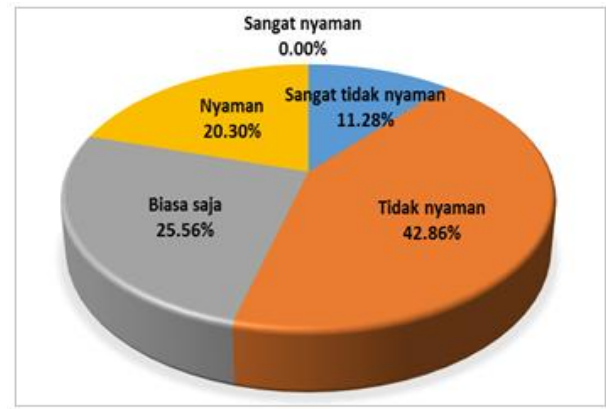
Sumber: Hasil Survei, Diolah.

Dalam bentuk diagram, hasil perolehan responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 1.



Sumber: Hasil Survei

Gambar 2. Diagram Komposisi Responden menurut Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Survei

Gambar 2. Diagram Komposisi Responden menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin, komposisi responden terdiri dari 63,91% pria dan 36,09% wanita.

b. Hasil pengumpulan data Persepsi Penilaian Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Manado

Hasil pengumpulan berdasarkan persepsi Penilaian Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Manado adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Komposisi Responden menurut Persepsi Penilaian Kenyamanan ruang terminal penumpang

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Responden	%
1	Sangat tidak nyaman	15	11,28
2	Tidak nyaman	57	42,86
3	Biasa saja	34	25,56
4	Nyaman	27	20,30
5	Sangat nyaman	0	0
Total		133	100

Sumber: Hasil Survei, Diolah.

Dalam bentuk diagram, hasil perolehan responden menurut penilaian terhadap kenyamanan terminal penumpang Pelabuhan Manado, dapat dilihat pada gambar 2.

c. Hipotesis

Penelitian ini ditujukan untuk menguji apakah terdapat perbedaan persepsi penilaian terhadap kenyamanan pada terminal penumpang Pelabuhan Manado, dengan dugaan bahwa tidak ada perbedaan persepsi antara jenis kelamin, maka hipotesis penelitian ini dapat disusun sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada perbedaan persepsi penilaian terhadap kenyamanan pada terminal penumpang Pelabuhan Manado, menurut jenis kelamin;

H_1 : Ada perbedaan persepsi penilaian terhadap kenyamanan pada terminal penumpang Pelabuhan Manado, menurut jenis kelamin.

d. Perhitungan Nilai Aktual dan Estimasi Komposisi Responden menurut Jenis Kelamin dan Persepsi terhadap Nilai Kenyamanan pada Terminal Penumpang Pelabuhan Manado

Tabel 3 menampilkan komposisi responden menurut kombinasi antara jenis kelamin dan persepsi penilaian kenyamanan pada terminal penumpang Pelabuhan Manado

Nilai rata-rata sebesar 2,55 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna jasa

angkutan laut penumpang di Pelabuhan Manado menilai kenyamanan terminal penumpang di Pelabuhan Manado “tidak nyaman” dan cenderung “biasa saja”.

Nilai deviasi terbesar adalah 1.43 dan nilai persepsi 2 yang berarti bahwa kenyamanan

di terminal penumpang Pelabuhan Manado adalah tidak nyaman dan nilai deviasi terkecil adalah 0 dan nilai persepsi 5 yang berarti tidak ada satu pun responden yang menilai sangat nyaman.

Tabel 3. Komposisi Responden Menurut Kombinasi Antara Jenis Kelamin dan Persepsi Penilaian Kanyamanan pada Terminal Penumpang Pelabuhan Manado

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Persepsi Responden											
		Aktual						Estimasi					
		1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total
1	Laki-laki	11	35	22	17	0	85	9.59	36.4	21.7	17.3	0	85
2	Wanita	4	22	12	10	0	48	5.41	20.6	12.3	9.74	0	48
	Total	15	57	34	27	0	133	15	57	34	27	0	133
	Rata-rata							2.55					

Sumber: Hasil Analisis

e. x_{Hitung}

Perhitungan nilai x_{Hitung} dapat dilihat pada tabel 4. Menurut jenis kelamin, nilai tertinggi dicapai oleh jenis kelamin wanita, yaitu 0.4995. Sementara itu tidak ada satupun responden yang menjawab sangat nyaman. Di sisi lain, menurut kelompok nilai persepsi, nilai tertinggi

dicapai oleh nilai persepsi 1, yaitu sangat tidak nyaman, sedangkan nilai terendah dicapai oleh kelompok nilai persepsi 5 dengan nilai nol (0) karena tidak ada satu pun yang menilai sangat nyaman. Dari hasil perhitungan ini, total nilai c_{Hitung} diperoleh sebesar 0.8521.

Tabel 4. Perhitungan Nilai x_{Hitung}

No	Jenis Kelamin	Estimasi Frekuensi Responden menurut Persepsi					
		Sangat tidak nyaman	Tidak nyaman	Biasa saja	Nyaman	Sangat nyaman	Total
1	Laki-laki	0.1816	0.0583	0.0033	0.0038	0.0000	0.2471
2	Wanita	0.4995	0.0928	0.0061	0.0065	0.0000	0.6049
	Total	0.6812	0.1511	0.0094	0.0104	0.0000	0.8521

Sumber: Hasil Analisis

f. Perhitungan nilai x_{Tabel}

x_{Tabel} dengan derajat kebebasan 4, hasil dari perkalian antara jumlah jenis kelamin dikurangi satu dengan jumlah kelompok dikurangi satu. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.

g. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai c_{Tabel} dan c_{Hitung} disajikan dalam tabel 6.

Tabel 5. Perhitungan Nilai x_{Tabel}

No	~	d(f - 1)	i _{Tabel}
1	0.01	4	13.27670
2	0.02	4	11.66784
3	0.03	4	10.71190
4	0.04	4	10.02552
5	0.05	4	9.48773
6	0.06	4	9.04437
7	0.07	4	8.66643
8	0.08	4	8.33653
9	0.09	4	8.04344
10	0.10	4	7.77944

Sumber: Hasil Analisis

Tabel 6. Perhitungan Uji Hipotesis

No	~	d(f - 1)	i _{Tabel}	i _{Hitung}	Kesimpulan
1	0.01	4	13.27670	0.821	H ₀ Diterima
2	0.02	4	11.66784	0.821	H ₀ Diterima
3	0.03	4	10.71190	0.821	H ₀ Diterima
4	0.04	4	10.02552	0.821	H ₀ Diterima
5	0.05	4	9.48773	0.821	H ₀ Diterima
6	0.06	4	9.04437	0.821	H ₀ Diterima
7	0.07	4	8.66643	0.821	H ₀ Diterima
8	0.08	4	8.33653	0.821	H ₀ Diterima
9	0.09	4	8.04344	0.821	H ₀ Diterima
10	0.10	4	7.77944	0.821	H ₀ Diterima

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan hasil analisis ini, menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Manado terhadap kenyamanan ruang terminal penumpang memang tidak nyaman dan cenderung biasa saja, ditinjau dari jenis kelamin apapun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa responden menilai tingkat kenyamanan terminal penumpang dengan nilai “tidak nyaman” dan cenderung “biasa saja”. Jenis kelamin tidak mempengaruhi penilaian pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Manado. Pihak pelabuhan dapat meningkatkan kualitas kenyamanan terminal penumpang dengan cara memperluas ruangan agar memadai, menyediakan bangku atau tempat duduk yang layak, menyediakan sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, menjaga dan meningkatkan kebersihan ruangan, menyediakan tempat pembuangan sampah yang memadai, menyiagakan petugas kebersihan, air bersih, lampu penerangan yang memadai, pengaturan yang baik terhadap penumpang yang akan naik dan penumpang turun, dan lain sebagainya

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada Kapuslitbang Perhubungan Laut, Dewan Redaksi dan seluruh pengurus Warta Penelitian Perhubungan dan rekan-rekan peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Kolanovic, Ines., Skenderovic, Julije., & Zenzerovic, Zdenka., 2008. *Defining The Port Service Quality Model By Using The Factor Analysis*, Postmorvo, Vol. 2 pp. 283–297;
- Kotler, Philip., 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih Bahasa Susanto, AB., Penerbit Andi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta;
- Kramadibrata, Soedjono., 2002. *Perencanaan Pelabuhan*, Penerbit ITB, Bandung;
- Umar, Husein., 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta;
- [Payne, Adrian., 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Penerbit Andi, Jogjakarta;
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius., 2005. *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Jogjakarta;

- Puslitbang Perhubungan Laut, 2011. *Kajian Peningkatan Pelayanan Penumpang di Terminal Pelabuhan Utama Internasional*, Kementerian Perhubungan, Jakarta;
- Normadewi, Berliana., *Analisis Pengaruh Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan terhadap Persepsi Mahasiswa Akuntansi dengan Love of Money Sebagai Variabel Intervening*, Universitas Diponegoro, Semarang;
- Aukia, Tamara., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Peti Kemas di Makassar*, Universitas Hasanudin, Makassar;
- Lembaga Management Fakultas Ekonomi, *Trend Perkembangan Pengelolaan Pelabuhan Dunia dan Implikasinya bagi BUMN Pelabuhan di Indonesia*, Universitas Indonesia, Jakarta;
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., & Berry, LL., 1988. *SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of The Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12;Panayides & Song