

KAJIAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI ANTAR MODA DI PULAU BATAM

Noviyanti *)

ABSTRACT

Integration antarmoda at international airports and seaports in Indonesia's need to be supported with facilities / terminals for integration antarmoda integrated in order to improve the quality of transportation service on service users. The important role of integrated facilities for transfer mode still needs to be organized with a facility policy / antarmoda integrated terminal. Port and airport facilities in accordance with the wishes of the user port and airport services that meet the criteria as ports and airports with integrated services in order to support the development of antarmoda transport, thereby increasing the transportation service effectively and efficiently.

Data were analyzed using descriptive statistics, further analysis of transportation service performance using analytical tools antarmoda Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). Based on the analysis, it is known that ports and airports are being evaluated meet the criteria for supporting the transport antarmoda but there antarmoda transportation service facilities should be improved among other facilities in ports / airports, convenience of alternative routes to the bus station, port or airport, availability of tickets reservation service counter facilities, the dismissal of public transport passenger bus stop near the port / airport, ease to get travel tickets with a choice of various kinds of advanced modes.

Keywords: *Inter-Mode, Transport Service, Performance.*

PENDAHULUAN

Peran transportasi secara terminologi adalah sistem pergerakan manusia dan atau barang antara zona asal ke zona tujuan dengan menggunakan sumber untuk tujuan tertentu. Perkembangan suatu wilayah dalam kaitannya dengan pemerataan pembangunan sangat bergantung pada sektor transportasi.

Pelayanan transportasi antarmoda yang terpadu merupakan tantangan di masa depan seiring dengan dinamika perkembangan wilayah khususnya di wilayah perkotaan yaitu bagaimana mewujudkan pelayanan transportasi publik dengan lebih baik, lebih cepat, lebih murah, dan yang tidak kalah penting adalah lebih aman. Untuk mewujudkan pelayanan transportasi yang efektif dan efisien, pelayanan transportasi dapat diukur dari bagaimana pelayanan moda-moda transportasi publik dalam suatu wilayah tersebut dapat terintegrasi, serta tingkat realisasi utilitas fasilitas penunjang transportasi terhadap kapasitasnya.

Menyadari peran penting transportasi tersebut maka transportasi perlu ditata dalam suatu sistem pelayanan terpadu, terutama pada kegiatan pada simpul – simpul pergerakan transportasi baik di simpul Bandara, Pelabuhan, Terminal, dan Stasiun Kereta Api.

Bandar udara (bandara) dan pelabuhan merupakan simpul transportasi yang mempunyai peranan penting dalam mendorong penyelenggaraan transportasi antarmoda karena sifatnya yang tidak bisa mencapai titik tujuan akhir. Bandara menjadi simpul perpindahan

berbagai moda transportasi, terutama moda udara dengan moda jalan dan kereta api. Pelabuhan sebagai salah satu simpul transportasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam pergerakan penumpang maupun barang, mengingat negara kita terdiri dari pulau-pulau serta hampir 70 % bagian dari wilayah Indonesia terdiri dari lautan.

Integrasi antarmoda di bandara-bandara internasional di Indonesia memang perlu didukung dengan fasilitas/terminal terpadu karena keterpaduan antarmoda dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan transportasi pada pengguna jasa. Peran penting fasilitas terpadu untuk perpindahan moda tersebut masih perlu ditata dengan suatu kebijakan fasilitas/terminal terpadu antarmoda.

Pemenuhan fasilitas pelabuhan yang memenuhi kriteria sebagai pelabuhan dengan pelayanan terpadu dalam mendukung pengembangan angkutan antar moda / angkutan lanjutan sangat diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa, mengingat hanya beberapa pelabuhan dan bandara dengan kategori pelabuhan dan bandara internasional seperti Batam yang telah berusaha memenuhi persyaratan fasilitas dengan kriteria pelayanan terpadu walaupun belum optimal.

Standar pelayanan bandara adalah kenyamanan, pelayanan dan keamanan. Di Indonesia, masih banyak bandara yang tidak memenuhi kriteria tersebut. Di beberapa bandara masih banyak penumpang yang antre masuk terminal pada jam-jam sibuk, atap bangunan yang bocor, banyaknya taksi gelap, tidak ada fasilitas internet dan sebagainya.

Melihat kenyataan yang ada serta semakin tingginya tuntutan masyarakat pengguna jasa transportasi penumpang di Pelabuhan dan bandara yang terpadu, mudah, tepat waktu, cepat, aman dan lancar, perlu dikaji penentuan kriteria fasilitas pelayanan transportasi antar moda, sehingga dalam waktu tidak terlalu lama harapan pengguna jasa terkait dengan pelayanan angkutan terpadu di pelabuhan dan bandara yang efektif dan efisien dapat segera terwujud.

Permasalahan penelitian adalah sejauhmana ketersediaan fasilitas pelayanan yang ada dapat meningkatkan kinerja dan memenuhi harapan pengguna jasa transportasi dilihat dari kriteria pelayanan terpadu (fasilitas sistem informasi pelayanan rute/trayek angkutan lanjutan, ketersediaan sarana armada angkutan lanjutan yang langsung di setiap pelabuhan dan bandara, fasilitas ruang tunggu angkutan lanjutan, sistem pelayanan tiket terpadu antara kapal laut dan pesawat dengan angkutan lanjutan).

Tujuan kajian ini adalah upaya meningkatkan kinerja pelayanan antar moda yang didukung ketersediaan fasilitas angkutan antar moda.

LANDASAN TEORI

1. Transportasi Antarmoda

Transportasi antar/multimoda adalah suatu sistem transportasi yang secara berkesinambungan (*single seamless services*) dapat memindahkan penumpang maupun barang dari titik asal ke titik tujuan (dari pintu ke pintu) diarahkan pada keterpaduan jaringan pelayanan dan jaringan prasarana transportasi antarmoda yang efektif dan efisien dalam bentuk interkoneksi pada simpul transportasi yang berfungsi sebagai titik

temu yang memfasilitasi alih moda. Pada saat ini sistem ini belum dapat berjalan di Indonesia antara lain karena rendahnya koordinasi antar moda, belum adanya standardisasi sarana dan prasarana untuk pelayanan menerus, belum tertatanya regulasi dan kelembagaan untuk mendukung penyelenggaraan transportasi antar moda yang memungkinkan penerapan sistem tiket terpadu/dokumen tunggal.

Keterpaduan antar moda transportasi yang diamanatkan dalam undang-undang di bidang transportasi :

- a. Undang-undang No. 20/2009 tentang LLAJ pada :
 - 1) Pasal 1 butir 5 : simpul unit pergantian AM & MM
 - 2) Pasal 2 ; azas terpadu;
 - 3) Pasal 33 : terminal antara lain untuk menunjang keterpaduan intramoda dan antarmoda;
 - 4) Pasal 93 : manajemen dan rekayasa lalu lintas dilakukan antara lain dengan pemaduan berbagai moda;
 - 5) Pasal 144 : jaringan trayek
 - 6) Pasal 165 : angkutan multimoda
- b. Undang-undang No.23/2007 tentang Perkeretapain (sudah direvisi)
Angkutan antarmoda diatur antara lain pada pasal sbb :
 - 1) Pasal 2 : azas terpadu;
 - 2) Pasal 9 ayat (1) butir c, KA terpadu dengan moda lain di tataran provinsi;
 - 3) Pasal 147 ayat (1) , angkutan KA dapat merupakan bagian dari angkutan multimoda;
 - 4) Pasal 147 ayat (2), penyelenggaraan angkutan KA dalam angkutan multimoda;
 - 5) Pasal 147 ayat (3), kewajiban penyelenggaraan sarana KA;
- c. Undang-undang No.17/2008 tentang Pelayaran (sudah direvisi)
Keterpaduan antarmoda antara lain diatur pada pasal sbb. :
 - 1) Pasal 1 butir 10, pengertian angkutan multi moda;
 - 2) Pasal 2 butir g, azas keterpaduan;
 - 3) Pasal 50 : angkutan perairan dapat merupakan bagian dari angkutan multimoda;
- d. Undang-undang No.1/2009 tentang Penerbangan (sudah direvisi)
Keterpaduan antarmoda antara lain diatur pada pasal sbb :
 - 1) Pasal 123 (2) : jaringan dan rute penerbangan luar negeri antara lain memperhatikan keterpaduan intra dan antarmoda
 - 2) Pasal 182 : tanggung jawab pada angkutan intermoda;

- 3) Pasal 194 : Bandara tempat alih moda;
- 4). Pasal 214 : Pembangunan bandara antara lain memperhatikan keterpaduan antar moda.

2. Pelayanan

a. Karakteristik Jasa Transportasi

Transportasi merupakan bagian integral dari suatu fungsi masyarakat, karena transportasi memiliki kaitan yang erat dengan lokasi dan kegiatan masyarakat serta ketersediaan barang dan jasa.

Transportasi diartikan sebagai perpindahan orang ataupun barang dari suatu tempat ke tempat lain untuk suatu maksud tertentu. Jadi, jelaslah bahwa transportasi hanyalah merupakan alat melawan jarak yang secara geografis terpisah, guna memenuhi kebutuhan manusia.

Pelayanan transportasi oleh operator yang bergerak di bidang penyediaan jasa transportasi, merupakan salah satu jenis produk jasa. Secara umum, produk jasa memiliki 4 karakteristik dasar, yaitu tidak teraba, tidak ajek, tidak dapat dipisahkan dari penyediaannya, dan tidak dapat disimpan.

Secara khusus, Manheim dan Kanafani menyatakan bahwa karakteristik transportasi merupakan permintaan turunan (*derived demand*), yang pada dasarnya bukan merupakan tujuan akhir melainkan hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Artinya, permintaan jasa angkutan timbul karena adanya permintaan akan kebutuhan atau kegiatan yang lain. Perpindahan orang dan barang akan tetap terjadi bila terdapat perbedaan tingkat utilitas antara tempat asal dengan tempat tujuan. Oleh karena itu, dikatakan transportasi memberikan tambahan nilai bagi sesuatu yang diangkut. Manfaat yang diberikan oleh kegiatan transportasi, terutama adalah berupa nilai tempat dan nilai waktu.

Nilai ini dapat diperoleh jika sesuatu yang telah diangkut ke tempat lain, dimana nilainya lebih tinggi dan dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, selama pengorbanan (dapat dilihat dari segi biaya, waktu, ketidaknyamanan, resiko kecelakaan, kelelahan, dan sebagainya) yang dikeluarkan oleh pengguna jasa lebih rendah dari tingkat utilitas yang diperoleh, maka perpindahan tersebut akan tetap berjalan. Tentu saja, perpindahan ini membutuhkan prasarana dan sarana yang sesuai dengan sistem aktivitas yang terjadi.

b. Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi

Untuk menjabarkan pengertian mengenai tingkat pelayanan (*level of service*), Vukan R. Vuchic (1981) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (*user*). Tingkat pelayanan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen-komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi. Faktor utama yang membandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu :

- 1) Unjuk kerja elemen-elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti: kecepatan operasi, kepercayaan, dan keamanan;
- 2) Kualitas pelayanan, mencakup elemen-elemen kualitatif pelayanan seperti: kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan, dan kebersihan;
- 3) Harga yang harus dibayar oleh pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.

c. Atribut-atribut Pelayanan Sistem Transportasi

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistim transportasi yang akan mempengaruhi keputusan konsumen, seperti kapan, kemana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula, yang mencerminkan perbedaan dalam karakteristik sosial ekonomi dan preferensi. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan semua atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, akan tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap preferensinya. **Manheim** memberikan contoh atribut untuk pelayanan jasa transportasi, seperti tabel 1.

Tabel 1. Atribut Pelayanan Transportasi

No	Atribut	Variabel
1.	Waktu	• Waktu perjalanan total; • Keandalan (variasi waktu perjalanan); • Waktu transfer; • Frekuensi perjalanan; • Jadwal waktu perjalanan.
2.	Ongkos Pengguna Jasa	• Ongkos transportasi langsung, seperti: tarif, biaya peralatan, biaya bahan bakar, dan biaya parkir; • Ongkos operasi langsung lainnya, seperti: biaya muat dan dokumentasi; • Ongkos tak langsung, seperti: biaya pemeliharaan, biaya gudang, atau asuransi.
3.	Keselamatan dan Keamanan	• Kemungkinan terjadinya kerusakan barang saat bongkar muat; • Kemungkinan terjadinya kecelakaan; • Perasaan aman.
4.	Kesenangan dan Kenyamanan Pengguna Jasa	• Jarak perjalanan; • Jumlah pertukaran kendaraan yang harus dilakukan; • Kenyamanan fisik (suhu, kualitas pengendaraan, kebersihan); • Kenyamanan psikologis (status, pemilikan sendiri); • Kesenangan lainnya (penanganan bagasi, <i>ticketting</i>, pelayanan makanan atau minuman, kesenangan selama perjalanan, keindahan, dan sebagainya); • Kesenangan yang lain (penanganan bagasi, tiket, atau pelayanan makanan); • Kesenangan perjalanan.
5.	Pelayanan Ekspedisi	• Asuransi kerugian • Hak pengiriman kembali.

d. Teori Keterpaduan Intra dan Antar Moda

Keterpaduan transportasi intra dan antar moda penumpang. Sesuai dengan studi yang dilakukan oleh tim dari Uni Eropa dengan judul "*Towards Passenger Intermodality in the EU*", transportasi antar moda penumpang didefinisikan sebagai :

Passenger intermodality is a policy and planning principle that aims to provide a passenger using different modes of transport in a combined trip chain with a seamless journey.

Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa transportasi antar moda mempunyai peran untuk menghasilkan sebuah sistem transportasi yang efisien dan terintegrasi, berdasarkan terjadinya inter koneksi antar berbagai moda transportasi, dimana penumpang dapat melakukan perpindahan moda dengan mudah.

Dalam rangka memberikan kemudahan pada penumpang untuk melakukan perjalanan menerus (*seamless journey*), beberapa elemen berikut perlu diperhatikan dalam mencapai keterpaduan antar moda :

- 1) Keterpaduan jaringan dan simpul;
- 2) Tersedianya sistem informasi yang real time door-to-door;
- 3) Keterpaduan tarif dan tiket;
- 4) Penanganan bagasi penumpang;
- 5) Sosialisasi pentingnya transportasi antar moda.

Ditinjau dari moda transportasi yang dipergunakan, maka operasionalisasi transportasi antar moda dapat menggunakan kombinasi dari moda-moda transportasi antara lain sebagai berikut :

- 1) Transportasi jalan dengan transportasi udara;
- 2) Transportasi kereta api dengan transportasi jalan dengan transportasi laut/ penyeberangan;
- 3) Transportasi kereta api dengan transportasi laut.

Moda transportasi yang berbeda bersifat komplementer antara satu dengan yang lain, masing-masing moda menjalankan bagian dari perjalanan tersebut sehingga dapat menampilkan keunggulan teknis dan keunggulan ekonomi. Setiap perjalanan yang dilakukan biasanya menggunakan transportasi jalan sebagai pengumpan / penghubung, oleh karena itu hubungan yang baik antara transportasi jalan dengan moda angkutan lain merupakan hal yang mutlak. Efektivitas transportasi antar moda juga terletak pada hubungan atau interkoneksi yang baik antar moda, yaitu di terminal, stasiun kereta api, pelabuhan dan bandar udara.

Dari aspek legalitas, keterpaduan antar dan intra moda transportasi secara umum telah diatur di dalam perundang-undangan di bidang transportasi. Bab VI bagian kesatu Pasal 37 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa untuk menunjang kelancaran mobilitas orang maupun barang dan untuk terlaksananya keterpaduan intra dan

antar moda secara lancar dan tertib, di tempat-tempat tertentu dapat dibangun dan diselenggarakan terminal. Di dalam pasal 5 ayat 1 dan 2 Undang undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian dinyatakan bahwa pembinaan perkeretaapian diarahkan untuk meningkatkan peran serta angkutan kereta api dalam keseluruhan moda transportasi secara terpadu.

Untuk angkutan laut, keterpaduan ini diatur dalam pasal 25 ayat 1 Undang undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pembangunan pelabuhan umum dilaksanakan berdasarkan persyaratan teknis kepelabuhanan, kelestarian lingkungan dan memperhatikan keterpaduan intra dan antar moda transportasi serta wajib memperoleh izin dari pemerintah. Undang undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 31 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa angkutan udara dilaksanakan secara berjadwal maupun tidak berjadwal, ketentuan mengenai penetapan jaringan dan rute penerbangan angkutan udara niaga berjadwal di dalam negeri mempertimbangkan keterpaduan antar moda yang diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

3. Fasilitas Alih Moda Transportasi

Fasilitas alih moda transportasi terjadi di terminal, pelabuhan dan bandar udara atau fasilitas lain terkait yang berfungsi sebagai titik temu (*interface*) dan mata rantai antar dan intra moda transportasi yang terlibat dalam proses perangkutan.

Terminal, pelabuhan, dan bandar udara menyelenggarakan berbagai kegiatan, yaitu kegiatan penyediaan jasa terminal, kegiatan pemerintahan dan kegiatan penunjang/ekonomi lainnya, untuk memberikan pelayanan kepada penumpang dan/atau barang (termasuk di dalamnya ternak/hewan), kendaraan, awak kendaraan serta industri yang ada di sekitarnya.

Secara umum, kegiatan pemerintahan di terminal, pelabuhan dan bandar udara mencakup kegiatan dalam rangka menjaga keselamatan, keamanan dan ketertiban transportasi, sedangkan untuk yang berfungsi sebagai pintu gerbang internasional diselenggarakan pula kegiatan karantina, imigrasi dan kepabeanan.

Pelayanan jasa terminal, secara garis besar mencakup berbagai kegiatan untuk: menjaga kelancaran perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi; distribusi dan konsolidasi penumpang serta kegiatan pelayanan lainnya. Dengan demikian perlu tersedia: fasilitas untuk kendaraan; fasilitas debarkasi/embarkasi serta transit untuk penumpang, ternak dan kendaraan; fasilitas bongkar-muat dan transit untuk barang; serta fasilitas lain sesuai dengan kebutuhan.

METODOLOGI

Mengidentifikasi kinerja pelayanan angkutan antarmoda di pelabuhan dan bandara dapat dilihat berdasarkan pendapat dari pengguna jasa di pelabuhan itu sendiri. Untuk lebih jelasnya, tahapan dari metodologi dalam kajian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan meliputi data jumlah penumpang di pelabuhan dan bandara, jadwal pengoperasian kapal di pelabuhan dan bandara, data sarana dan prasarana dan data fasilitas serta peralatan pendukung angkutan terpadu pada beberapa pelabuhan dan bandara di Indonesia saat ini.

2. Studi Kepustakaan

Disamping pengumpulan data sekunder dari instansi terkait juga dilakukan studi literatur yang berhubungan dengan pelayanan fasilitas angkutan antarmoda di pelabuhan dan bandara.

3. Pengumpulan Data Primer Dengan Metode Survei

Teknik pengumpulan data pada kajian ini menggunakan survei kuesioner. Responden adalah pengguna jasa di Pelabuhan Sekupang Batam dan Bandara Hang Nadim Batam dengan jumlah responden masing-masing pelabuhan sebanyak 50 responden dan bandara 50 responden.

Data primer yang akan didapatkan meliputi informasi yang berkaitan dengan identitas/profil responden dan penilaian terhadap pelayanan yang diterima saat ini dan informasi penting lainnya yang dirasakan dapat mendukung proses analisis dan evaluasi.

4. Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam analisis data adalah:

- a. Statistik deskriptif meliputi nilai rata-rata dan grafik untuk masing-masing atribut tingkat kepentingan dan ketersediaan fasilitas yang ada di pelabuhan dan bandara saat ini berikut identitas responden.
- b. Selanjutnya dilakukan analisis kinerja pelayanan transportasi antarmoda dengan menggunakan alat analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*.
- c. Berdasarkan kedua analisis tersebut maka dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan di pelabuhan dan bandara yang menjadi obyek kajian sudah memenuhi harapan para pengguna jasa angkutan antarmoda atau kinerja pelayanan transportasi antarmoda yang masih perlu diperbaiki.

5. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*.

Importance Performance Analysis

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti

untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

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

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance-Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (2.5)$$

Dengan :

X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;

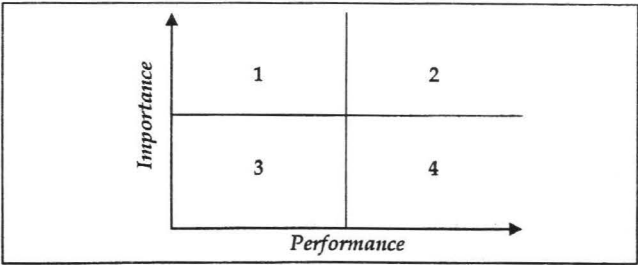
Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;

Xi = Skor penilaian tingkat kepuasan;

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan;

n = Jumlah Responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997:241-242).



Gambar 1. Kuadran *Importance - Performance Grid*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut.

- a. Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata importance score yang diperoleh tiap-tap faktor dengan total importance score secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan *total weighting factors* 100%;
- b. Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*;
- c. Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*;
- d. Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diinterpretasikan seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

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

Sumber: www.leadershipsfactors.com

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Survei primer dengan menggunakan kuesioner kepada pengguna jasa angkutan laut yaitu Pelabuhan Sekupang Batam (Pelindo I), dan Bandara Hang Nadim Batam, dengan responden sebanyak 100 orang dan jawabannya valid (dapat dipertanggungjawabkan) dari 100 kuesioner yang disebar. Adapun kuesionernya menggunakan atribut seperti tabel 3.

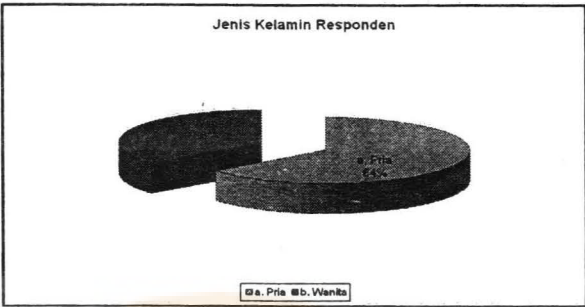
Tabel 3. Atribut Pelayanan

No	PERTANYAAN
V 1	Terdapat informasi bahwa telah mencapai pelabuhan/bandara tujuan
V 2	Kemudahan mencapai pelabuhan/bandara dengan angkutan umum
V 3	Tersedianya alternatif pilihan angkutan umum lanjutan menuju pelabuhan/bandara
V 4	Tersedianya fasilitas parkir kendaraan
V 5	Tersedianya sarana alih moda pada pelabuhan/bandara
V 6	Adanya halte pemberhentian angkutan umum penumpang di dekat pelabuhan/bandara
V 7	Tersedianya fasilitas counter travel agen perjalanan di area pelabuhan/bandara
V 8	Tersedianya fasilitas counter pelayanan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal/pesawat
V 9	Tersedianya fasilitas ruang tunggu alih moda
V 10	Kemudahan mencapai terminal bus, stasiun, (pelabuhan/bandara) dengan angkutan umum lanjutan
V 11	Kemudahan rute alternatif ke terminal bus, stasiun, (pelabuhan/bandara) dengan angkutan umum lanjutan
V 12	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan pemberangkatan langsung
V 13	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan pemberangkatan 1 minggu ke depan
V 14	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan tiket pulang-pergi (return ticket)
V 15	Tersedianya fasilitas loket pemesanan tiket terusan oleh travel agen
V 16	Tersedianya pagar atau batas antrian pembelian dan pemesanan tiket oleh calon penumpang
V 17	Tersedianya fasilitas ATM
V 18	Tersedianya kamar mandi dan toilet
V 19	Tersedianya fasilitas keamanan
V 20	Tersedianya kounter pelayanan informasi
V 21	Tersedianya fasilitas sarana telekomunikasi
V 22	Tersedianya fasilitas tempat duduk
V 23	Kemudahan memperoleh tiket perjalanan lanjutan dengan pilihan berbagai jenis moda

Berikut dapat dilihat komposisi responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, maksud perjalanan, frekwensi perjalanan pada masing-masing lokasi survei dan total responden.

- 1. Aspek Modalitas Responden
 - a. Pelabuhan Sekupang Batam
 - 1) Jenis Kelamin Responden

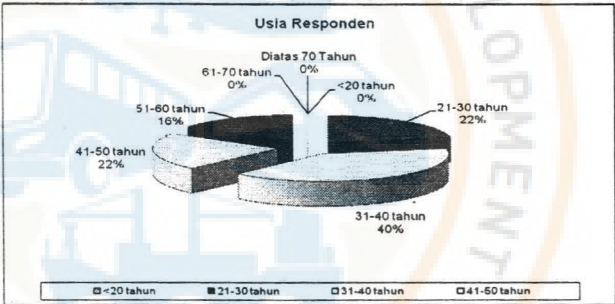
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada pelabuhan Sekupang Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 64% responden dengan jenis kelamin pria dan sebanyak 36% responden dengan jenis kelamin wanita. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada dan gambar 2.



Gambar 2.

2) Usia Responden

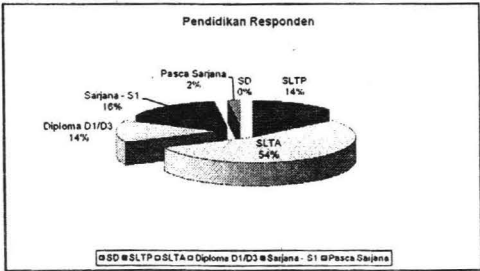
Pada tingkat usia responden, usia yang paling besar terdapat sebanyak 40% responden dengan usia antara 31-40 tahun dan selanjutnya sebanyak 22% responden pada usia antara 41-50 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada dan gambar 3.



Gambar 3.

3) Pendidikan Responden

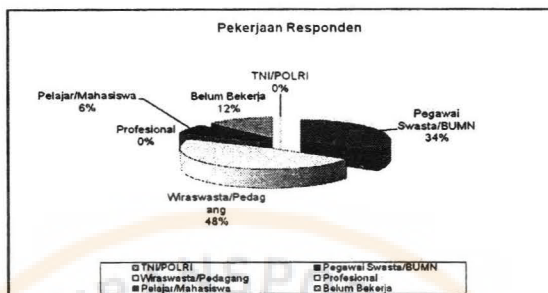
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada pelabuhan Sekupang Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Tingkat pendidikan yang paling besar sebanyak 54% responden pada tingkat pendidikan SLTA dan sebanyak 16% responden pada tingkat pendidikan Sarjana(S-1). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4.

4) Pekerjaan Responden

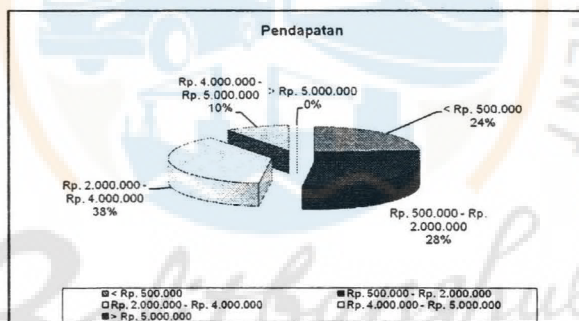
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada pelabuhan Sekupang Batam opini sebagai berikut. Tingkat pekerjaan responden yang paling besar sebanyak 48% responden pada pekerjaan sebagai wiraswasta/pedagang dan sebanyak 34% responden pada pekerjaan sebagai pegawai swasta atau BUMN. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5.

5) Pendapatan Responden

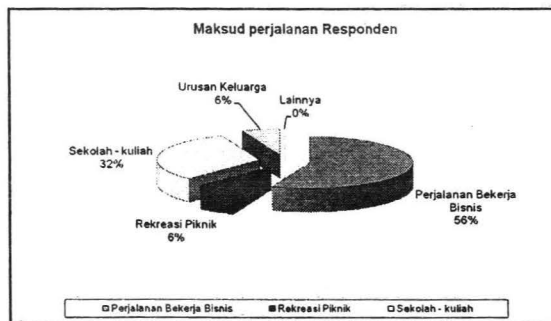
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada pelabuhan Sekupang Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Tingkat pendapatan responden yang paling besar sebanyak 38% responden dengan pendapatan sebesar Rp.2.000.000 – Rp.4.000.000 dan sebanyak 28% responden dengan pendapatan sebesar Rp.500.000 – Rp.2.000.000. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6.

6) Maksud Perjalanan Responden

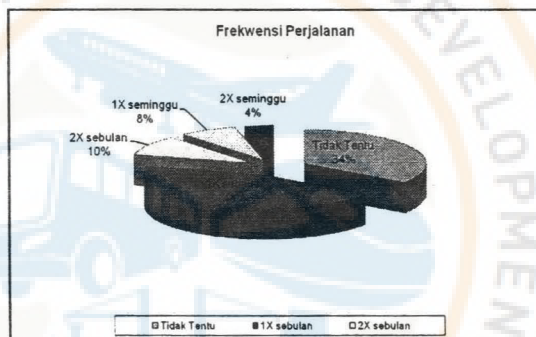
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada pelabuhan Sekupang Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Maksud perjalanan responden yang paling besar sebanyak 56% responden dengan maksud perjalanan bekerja bisnis dan sebanyak 32% responden dengan maksud perjalanan sekolah/kuliah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7.

7) Frekuensi Perjalanan Responden

Berdasarkan hasil survei yang diamati pada pelabuhan Sekupang Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Frekuensi perjalanan responden yang paling besar sebanyak 46% responden dengan frekuensi perjalanan 1 x sebulan dan sebanyak 36% responden dengan frekuensi perjalanan tidak tentu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 8.

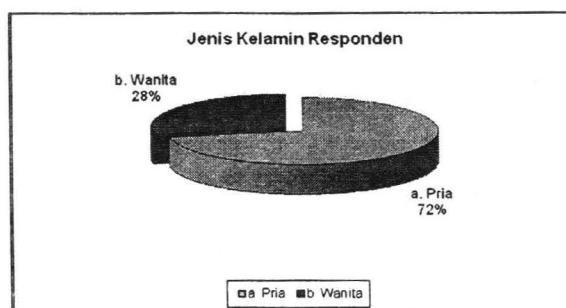


Gambar 8.

b. Bandara Hang Nadim

1) Jenis Kelamin Responden

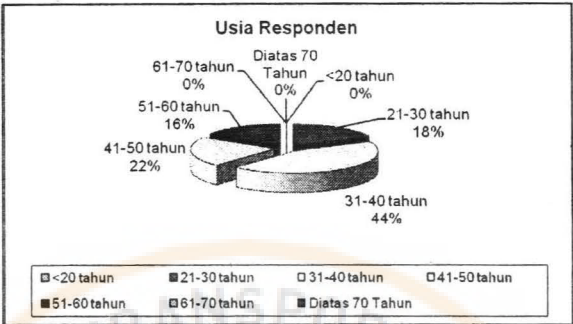
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada bandara Hang Nadim Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 72% responden dengan jenis kelamin pria dan sebanyak 28% responden dengan jenis kelamin wanita. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9.

2) Usia Responden

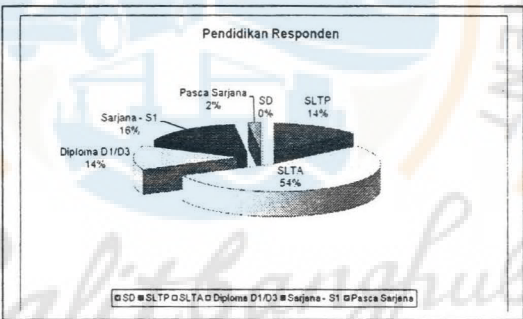
Pada tingkat usia responden, usia yang paling besar terdapat sebanyak 44% responden dengan usia antara 31-40 tahun dan selanjutnya sebanyak 22% responden pada usia antara 41-50 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10.

3) Pendidikan Responden

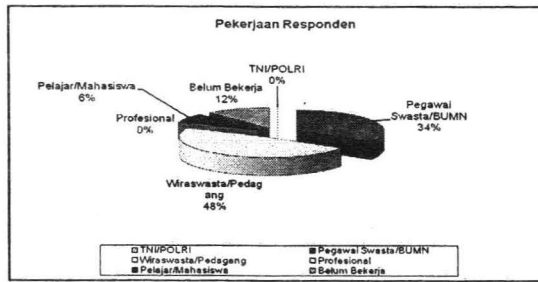
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada bandara Hang Nadim Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Tingkat pendidikan yang paling besar sebanyak 54% responden pada tingkat pendidikan SLTA dan sebanyak 16% responden pada tingkat pendidikan Sarjana(S-1). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11.

4) Pekerjaan Responden

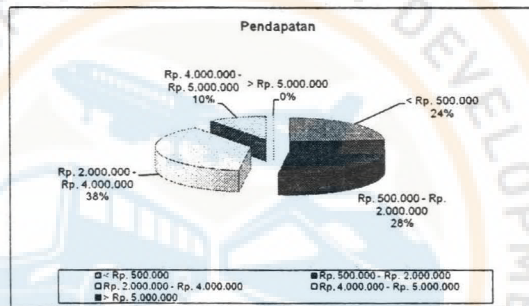
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada bandara Hang Nadim Batam opini sebagai berikut. Tingkat pekerjaan responden yang paling besar sebanyak 48% responden pada pekerjaan sebagai wiraswasta/pedagang dan sebanyak 34% responden pada pekerjaan sebagai pegawai swasta atau BUMN. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 12.



Gambar 12.

5) Pendapatan Responden

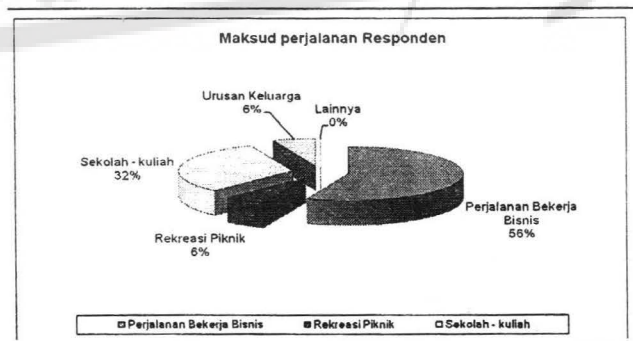
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada bandara Hang Nadim Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Tingkat pendapatan responden yang paling besar sebanyak 38% responden dengan pendapatan sebesar Rp.2.000.000 – Rp.4.000.000 dan sebanyak 28% responden dengan pendapatan sebesar Rp.500.000 – Rp.2.000.000. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 13.



Gambar 13.

6) Maksud Perjalanan Responden

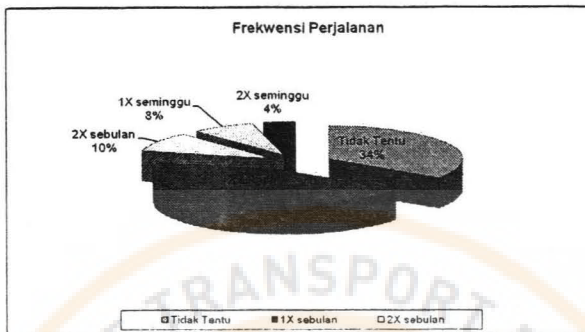
Berdasarkan hasil survei yang diamati pada bandara Hang Nadim Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Maksud perjalanan responden yang paling besar sebanyak 56% responden dengan maksud perjalanan bekerja bisnis dan sebanyak 32% responden dengan maksud perjalanan sekolah/kuliah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 14.



Gambar 14.

7) Frekuensi Perjalanan Responden

Berdasarkan hasil survei yang diamati pada bandara Hang Nadim Batam, dapat diperoleh opini sebagai berikut. Frekuensi perjalanan responden yang paling besar sebanyak 44% responden dengan frekuensi perjalanan 1 x sebulan dan sebanyak 34% responden dengan frekuensi perjalanan tidak tentu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 15.



Gambar 15.

Akses menuju Batam

Akses menuju Kota Batam sangat mudah. Dapat ditempuh melalui jalur laut dan udara dengan adanya pelabuhan laut domestik dan internasional serta didukung oleh Bandar Udara Internasional Hang Nadim memberikan daya tarik dalam kunjungan yang datang maupun keluar dari Kota Batam. Akses menuju Kota Batam melalui jalur udara, dapat dicapai melalui Bandara Internasional Hang Nadim yang melayani rute penerbangan langsung dari banyak kota di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Padang dan lain-lain.

Batam juga memiliki lima pelabuhan ferry internasional yang menghubungkannya dengan Singapura dan Malaysia: Batam centre, Batu Ampar (Harbour Bay), Nongsa, Waterfront City, dan Sekupang. Transportasi dalam kota pun didukung dengan keberadaan taksi, minibus serta bus kota yang melayani masyarakat dalam beraktifitas. Sebagai kota metropolis, bus pilot project sedang diujikan guna merealisasikan sistem transportasi massal yang aman dan nyaman di masa yang akan datang.

Pelabuhan Sekupang adalah pelabuhan nasional dan internasional yang berada di pantai barat pulau Batam, provinsi Kepulauan Riau. Pelabuhan ini menghubungkan kota Batam dengan pelabuhan-pelabuhan di kepulauan sebelah barat, seperti pelabuhan Tanjung Balai Karimun (pulau Karimun), Tanjung Batu Karimun (pulau Kundur) dan pelabuhan Dumai, pulau Burung, serta kepulauan di sebelah selatan seperti pulau Bangka, Belitung dan juga dengan kota Palembang dan Jakarta. Untuk pelayaran ke luar negeri, pelabuhan Sekupang juga mempunyai jalur perhubungan ke Singapore (HarbourFront) dan Malaysia (Kukup).

Bandara Hang Nadim adalah bandar udara yang terletak di Kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Dengan landas pacu sepanjang 4.040 meter, bandara ini memiliki landas pacu terpanjang di Indonesia. Hang Nadim mampu menampung delapan belas pesawat berbadan lebar jenis Boeing 767. Bandara Hang Nadim mulai beroperasi pada 9 Agustus 1965 dengan melayani penerbangan domestik. Sejak 1 Januari 1994, bandara ini juga melayani penerbangan internasional dengan jumlah penerbangan mencapai 250 kali per minggu.

PEMBAHASAN

A. Angkutan Laut

Informasi dari responden yang melakukan perjalanan melalui Pelabuhan Sekupang adalah 64 % adalah laki-laki yang didominasi usia 31 - 40 tahun sebesar 40 %, dengan tingkat pendidikan terbanyak SLTA yaitu 54 %, sementara 48 % bekerja sebagai wiraswasta/ pedagang dan memiliki pendapatan antara 2 juta s/d 4 juta sebanyak 38 % dan melakukan perjalanan dengan maksud bisnis yaitu 56 % dengan frekwensi perjalanan 1 kali sebulan sebanyak 46 %. Berdasarkan karakteristik responden maka dinilai cukup layak untuk memberikan jawaban atas kuesioner yang diajukan. Maka hasil dari pengolahan data survei responden untuk masing-masing atribut dari persepsi dan harapan pengguna jasa angkutan laut. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 23 atribut pelayanan yang mendukung fasilitas di pelabuhan dalam mendukung angkutan antar moda.

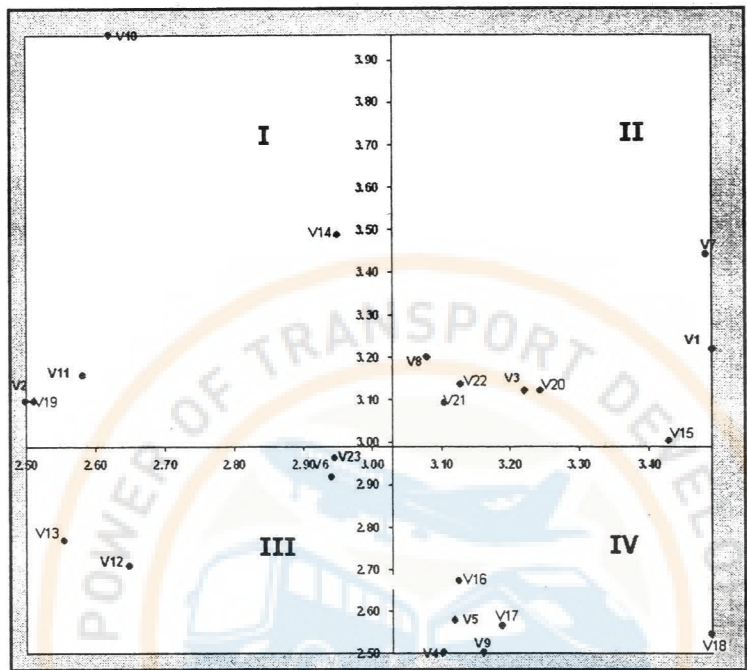
Tabel berikut merupakan hasil nilai rata-rata dari masing-masing atribut yang mendukung fasilitas pelabuhan Sekupang dalam mendukung angkutan antar moda. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk persepsi terhadap fasilitas pelabuhan yang mendukung angkutan antar moda saat ini berada pada nilai 3.03, artinya kondisi fasilitas di Pelabuhan Sekupang yang mendukung angkutan antar moda saat ini dinilai sudah baik oleh responden. Karena kondisi fasilitas di pelabuhan Sekupang sudah baik, maka harapan dari responden tidak berbeda secara signifikan. Harapan responden terhadap kondisi fasilitas di Pelabuhan Sekupang pada semua atribut bernilai 2,99, sama dengan penilaian terhadap kondisi saat ini (persepsi).

Rata-rata Persepsi dan Harapan di Pelabuhan Sekupang

variabel	Pelabuhan Sekupang	
	Rata-rata	
	Persepsi	Harapan
V 1	3.49	3.22
V 2	2.5	3.1
V 3	3.22	3.12
V 4	3.1	2.5
V 5	3.12	2.58
V 6	2.94	2.92
V 7	3.48	3.44
V 8	3.08	3.2
V 9	3.16	2.5
V 10	2.62	3.96
V 11	2.58	3.16
V 12	2.66	2.62
V 13	2.58	2.74
V 14	2.92	3.5
V 15	3.44	3.02
V 16	3.2	2.66
V 17	3.22	2.58
V 18	3.49	2.5
V 19	2.5	3.1
V 20	3.22	3.12
V 21	3.1	3.1
V 22	3.12	3.12
V 23	2.94	2.94

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2009

Nilai rata-rata persepsi yang menggambarkan kondisi saat ini dipelabuhan Sekupang dan kondisi yang diharapkan tersebut dapat dipetakan seperti berikut di bawah ini. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa fasilitas pelabuhan yang mendukung angkutan antarmoda di Sekupang sudah bagus dan pengguna jasa pelabuhan mengharapkan hal tersebut dapat dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi.



kuadran I : penilaian responden terhadap kondisi saat ini masih tidak baik dan merupakan sesuatu yang penting adanya perbaikan pada atribut V2 , V 11 dan V 14

Nomor	Butir	Variabel
1	V 2	Kemudahan mencapai pelabuhan/bandara dengan angkutan umum
2	V 11	Kemudahan rute alternatif ke terminal bus, stasiun, (pelabuhan/bandara
3	V 14	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan tiket pulang-pergi (return ticket)

kuadran II : artinya penilaian responden terhadap kondisi saat ini sudah baik dan merupakan sesuatu yang penting untuk dipertahankan

Nomor	Butir	Variabel
1	V 1	Terdapat informasi bahwa telah mencapai pelabuhan/bandara tujuan
2	V 7	Tersedianya fasilitas counter travel agen perjalanan di area pelabuhan/bandara
3	V 8	Tersedianya fasilitas counter pelayanan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal/pesawat
4	V 21	Tersedianya fasilitas sarana telekomunikasi
5	V 22	Tersedianya fasilitas tempat duduk
6	V 3	Tersedianya alternatif pilihan angkutan umum lanjutan menuju pelabuhan/bandara
7	V 20	Tersedianya kounter pelayanan informasi
8	V 15	Tersedianya fasilitas loket pemesanan tiket terusan oleh travel agen

Nomor	Butir	Variabel
1	V 6	Adanya halte pemberhentian angkutan umum penumpang didekat pelabuhan/ bandara
2	V 12	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan pemberangkatan langsung
3	V 13	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan pemberangkatan 1 minggu ke depan
4	V 23	Kemudahan memperoleh tiket perjalanan lanjutan dengan pilihan berbagai jenis moda

kuadran III : *penilaian responden terhadap kondisi saat ini masih tidak baik dan merupakan sesuatu yang tidak penting, namun perlu diperbaiki*

Nomor	Butir	Variabel
1	V 9	Tersedianya fasilitas ruang tunggu
2	V 16	Tersedianya pagar/batas antrian pembelian /pemesanan tiket oleh calon penumpang
3	V 17	Tersedianya fasilitas ATM
4	V 18	Tersedianya fasilitas kamar mandi/toilet

kuadran IV : *fasilitas yang sebenarnya tidak dianggap terlalu penting tapi secara garis besar untuk pelayanan yang ada di pelabuhan Sekupang cukup memuaskan.*

B. Angkutan Udara

Informasi dari responden yang melakukan perjalanan melalui Bandara Hang Nadim adalah 72 % adalah laki-laki yang didominasi usia 31 – 40 tahun sebesar 44 %, dengan tingkat pendidikan terbanyak SLTA yaitu 54 %, sementara 48 % bekerja sebagai wiraswasta/ pedagang dan memiliki pendapatan antara 2 juta s/d 4 juta sebanyak 38 % dan melakukan perjalanan dengan maksud bisnis yaitu 56 % dengan frekwensi perjalanan 1 kali sebulan sebanyak 44 %. Berdasarkan karakteristik responden maka dinilai cukup layak untuk memberikan jawaban atas kuesioner yang diajukan. Maka hasil dari pengolahan data survei responden untuk masing-masing atribut dari persepsi dan harapan pengguna jasa angkutan udara. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 23 atribut pelayanan yang mendukung fasilitas di bandara dalam mendukung angkutan antar moda.

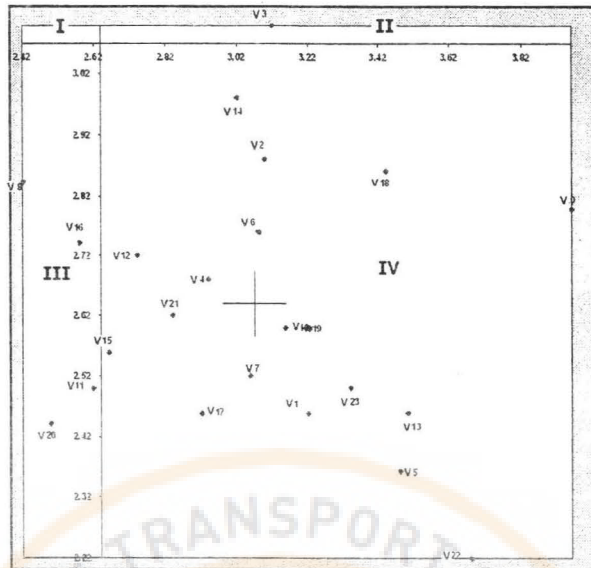
Berikut merupakan hasil nilai rata-rata dari masing-masing atribut yang mendukung fasilitas bandara Hang Nadim dalam mendukung angkutan antar moda. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk persepsi terhadap fasilitas bandara yang mendukung angkutan antar moda saat ini berada pada nilai 4, artinya kondisi fasilitas di bandara Hang Nadim yang mendukung angkutan antar moda saat ini dinilai sudah baik oleh responden. Karena kondisi fasilitas di bandara Hang Nadim sudah baik, maka harapan dari responden tidak berbeda secara signifikan. Harapan responden terhadap kondisi fasilitas di bandara Hang Nadim pada semua atribut bernilai 4 lebih, sama dengan penilaian terhadap kondisi saat ini (persepsi).

Rata-rata Persepsi dan Harapan
di bandara Hang Nadim

variabel	Bandara Hang Nadim	
	Rata-rata	
	Persepsi	Harapan
V 1	3.22	2.46
V 2	3.1	2.88
V 3	3.12	3.1
V 4	2.94	2.68
V 5	3.48	2.36
V 6	3.08	2.76
V 7	3.06	2.52
V 8	2.42	2.84
V 9	3.96	2.8
V 10	3.16	2.6
V 11	2.62	2.5
V 12	2.74	2.72
V 13	3.5	2.46
V 14	3.02	2.98
V 15	2.66	2.56
V 16	2.58	2.74
V 17	2.92	2.46
V 18	3.44	2.86
V 19	3.2	2.6
V 20	2.5	2.44
V 21	2.84	2.62
V 22	3.68	2.22
V 23	3.34	2.5

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2009

Nilai rata-rata persepsi yang menggambarkan kondisi saat ini di bandara Hang Nadim dan kondisi yang diharapkan tersebut dapat dipetakan seperti pada gambar di bawah ini. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa fasilitas bandara yang mendukung angkutan antarmoda di Hang Nadim sudah bagus dan pengguna jasa bandara mengharapkan hal tersebut dapat dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi. Atribut V3 (Tersedianya alternatif pilihan angkutan umum lanjutan menuju pelabuhan/bandara) responden sudah puas dengan fasilitas yang ada saat ini. Hal ini ditunjukkan pada atribut gambar tersebut berada pada kuadran II, artinya penilaian responden terhadap kondisi saat ini sudah bagus. Sedangkan untuk atribut yang lainnya masih perlu ditingkatkan lagi, terutama untuk atribut yang berada pada kuadran III yaitu V8 (Tersedianya alternatif pilihan angkutan umum lanjutan menuju bandara) , V16 (Tersedianya pagar atau batas antrian pembelian dan pemesanan tiket oleh calon penumpang) , V11 (Kemudahan rute alternatif ke terminal bus, stasiun, (pelabuhan/ bandara) dengan angkutan umum lanjutan) , V20 (Tersedianya kounter pelayanan informasi).



kuadran I : penilaian responden terhadap kondisi saat ini masih baik dan merupakan sesuatu yang penting, responden sudah puas dengan fasilitas yang ada saat ini, secara garis besar untuk pelayanan yang ada di Bandara Hang Nadim cukup memuaskan namun perlu ditingkatkan

kuadran II : artinya penilaian responden terhadap kondisi saat ini sudah baik dan merupakan sesuatu yang penting untuk dipertahankan

Nomor	Butir	Variabel
1	V 3	Tersedianya alternative pilihan angkutan umum lanjutan menuju/mencapai pelabuhan/ bandara
2	V 10	Kemudahan mencapai pelabuhan/ bandara dengan angkutan umum

kuadran III : penilaian responden terhadap kondisi saat ini masih tidak baik dan merupakan sesuatu yang tidak penting, namun perlu diperbaiki

Nomor	Butir	Variabel
1	V 16	Tersedianya pagar/batas antrian pembelian /pemesanan tiket oleh calon penumpang
2	V 15	Tersedianya fasilitas loket pemesanan tiket terusan oleh travel agen
3	V 11	Kemudahan rute alternatif ke terminal bus, stasiun, (pelabuhan/ bandara
4	V 20	Tersedianya kounter pelayanan informasi
5	V 8	Tersedianya fasilitas counter pelayanan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal/ pesawat

kuadran IV : fasilitas yang sebenarnya tidak dianggap terlalu penting tapi secara garis besar untuk pelayanan yang ada di Bandara Hang Nadim cukup memuaskan.

Nomor	Butir	Variabel
1	V 14	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan tiket pulang pergi
2	V 2	Kemudahan mencapai pelabuhan /bandara dengan angkutan umum
3	V 18	Tersedianya fasilitas kamar mandi/toilet
4	V 9	Tersedianya fasilitas ruang tunggu alih moda
5	V 6	Tersedianya halte pemberhentian angkutan umum penumpang dekat pelabuhan/bandara
6	V 12	Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan tiket pemberangkatan langsung
7	V 19	Tersedianya fasilitas ATM

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Persepsi pengguna jasa terhadap fasilitas pelabuhan Sekupang yang mendukung angkutan antar moda saat ini berada pada nilai 3.03, artinya kondisi fasilitas di Pelabuhan Sekupang yang mendukung angkutan antar moda saat ini dinilai sudah baik ;
2. Harapan dari responden tidak berbeda secara signifikan. Harapan responden terhadap kondisi fasilitas di Pelabuhan Sekupang pada semua atribut bernilai 2,99, sama dengan penilaian terhadap kondisi saat ini (persepsi).bahwa fasilitas pelabuhan yang mendukung angkutan antarmoda di Sekupang sudah bagus dan pengguna jasa pelabuhan mengharapkan hal tersebut dapat dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi;
3. Tersedianya batas antrian, ruang tunggu penumpang, fasilitas ATM, kamar mandi dan toilet adalah fasilitas yang sebenarnya tidak dianggap terlalu penting untuk dipertanyakan karena sudah cukup baik dan memadai sehingga secara garis besar untuk pelayanan yang ada di pelabuhan Sekupang cukup memuaskan
4. Persepsi pengguna jasa terhadap fasilitas bandara Hang Nadim yang mendukung angkutan antar moda saat ini berada pada nilai 4, artinya kondisi fasilitas di Bandara Hang Nadim telah mendukung angkutan antar moda saat ini dinilai sudah baik ;
5. Harapan dari responden tidak berbeda secara signifikan. Harapan responden terhadap kondisi fasilitas di Bandara Hang Nadim pada semua atribut bernilai 4, sama dengan penilaian terhadap kondisi saat ini (persepsi).bahwa fasilitas bandara yang mendukung angkutan antarmoda di Bandara Hang Nadim sudah bagus dan pengguna jasa pelabuhan mengharapkan hal tersebut dapat dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi;
6. Fasilitas bandara yang mendukung angkutan antarmoda di Hang Nadim sudah bagus (Tersedianya alternatif pilihan angkutan umum lanjutan menuju pelabuhan/bandara) responden sudah puas dengan fasilitas yang ada saat ini;
7. Tersedianya pagar atau batas antrian pembelian dan pemesanan tiket oleh calon penumpang, Kemudahan rute alternatif ke terminal bus, stasiun, (pelabuhan/bandara)

dengan angkutan umum lanjutan, Tersedianya kounter pelayanan informasi adalah fasilitas yang sudah ada tetapi harus lebih baik lagi dan ditingkatkan.

B. Saran

1. Kemudahan mencapai pelabuhan/ bandara dengan angkutan umum, Kemudahan rute alternatif ke terminal bus, stasiun, (pelabuhan/ bandara), Tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan tiket pulang-pergi (return ticket) Kemudahan tersedianya fasilitas loket pelayanan pemesanan tiket pulang-pergi (return ticket) dan tersedianya alternatif pilihan angkutan umum lanjutan menuju/ mencapai pelabuhan/ bandara adalah fasilitas yang ada saat ini yang masih harus diperbaiki;
- b. Terdapat informasi bahwa telah mencapai pelabuhan/ bandara tujuan tersedianya fasilitas counter travel agen perjalanan di area pelabuhan/ bandara, Tersedianya fasilitas counter pelayanan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal/ pesawat, Tersedianya fasilitas sarana telekomunikasi, Tersedianya fasilitas tempat duduk, Tersedianya alternatif pilihan angkutan umum lanjutan menuju pelabuhan/ bandara, Tersedianya fasilitas loket pemesanan tiket terusan oleh travel agen adalah fasilitas yang ada saat ini yang sudah baik maka harus dipertahankan serta ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan, *Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)*, Jakarta, 2005
- Departemen Perhubungan, 1993, Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 1993, CV. Eko Jaya, Jakarta.
- Dajan, Anto, Pengantar Metode Statistik, Jilid I, LP3ES, Jakarta, 1983;
- Edwards, J.D., *Transportation Planning Handbook*, Prentice Hall, 1982;
- Florian, Michael, *Transportation Planning Models*, Elsevier Science Publishing Company, Inc., New York, 1984;
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 68 tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, Departemen Perhubungan RI
- Manheim, Marvin L., *Fundamentals of Transportation System Analysis, volume I*, Basic Concept, The MIT Press, Cambridge, 1979;
- Morlok, E.K., 1988, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Penerbit Erlangga, Jakarta Pusat.
- Oppenheim, Norbert, *Applied Models in Urban and Regional Analysis*, Prentice-Hall Inc, New Jersey, 1980;
- Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda, *Kajian Profil Keterpaduan Transportasi di Jabotabek*, Jakarta, 2002;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan
- Singarimbun, Masri, dkk, *Metode Penelitian Survei*, Edisi kedua, LP3ES, Jakarta, 1989;

Supranto, J., MA., Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen, Rineka Cipta - Jakarta, Indonesia, 1992.

Tamin, 1995, Model Transportasi Angkutan Umum Dalam Usaha Mengatasi Kemacetan, dalam Makalah Diskusi Panel Pemberdayaan Angkutan Umum, kerja sama Musyawarah Daerah (Musda) II dan Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), 9 September 1999, Bandung.

*) Lahir di Cianjur, 25 November 1956, Sarjana Ilmu Sosial Politik, Universitas Terbuka 2000, Peneliti Bidang Transportasi Darat.

