

KAJIAN EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG KAPAL LAUT DI PELABUHAN TANJUNG PINANG

Bambang Siswoyo *)

Peneliti Badan Litbang Perhubungan
Jalan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

Ship is one of the marine transportation of interest many people. Advantages of ships as a means of sea transport are cheap, safe, economical land and capable of carrying passengers or goods in large quantities, making the ship as a means of transport required by the community, especially the lower middle income communities. But in reality, the ministry of economy class passenger ships are not as good as any other commercial grade. The study was conducted to observe the operational performance of ships as a means of crossing, which is one of effective tools and efficient transportation in Tanjung Pinang and surrounding areas.

Assessment method used is survey method with random manner, to distribute questionnaires to passengers ships used as a sample. Sampling is done in non-random sampling, where samples were taken only at the majority of passengers at random. Questionnaire method used is measurement of the attitude of respondents using semantic difference scale. On this scale respondents were asked to evaluate several variables, where each variable there are seven points with the left boundary and right boundary contains an adjective meaning the opposite. While data analysis using Multiattribute Attitude Model (MAM). Multiattribute Attitude In this model, the attitude of the respondents can be seen in the order of importance of each variable.

From this study showed that in the operation of ships as a means of crossing with the performance variables of the availability of advanced types of transportation at the port, transport capacity, condition of existing facilities in the ship, less satisfactory. Variable travel schedule as a means of crossing vessels was satisfactory. For the variables of travel speed, the cost of travel, smooth operation, service personnel, timeliness of departure / arrival passengers satisfactory, while the variable passenger safety is very satisfying journey. So generally service ships in the Port of Tanjung Pinang quite satisfying passengers.

Keywords : *Ships, multiattribute attitude models.*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu alat untuk perpindahan penumpang maupun barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi di Kepulauan Riau khususnya di wilayah sekitar Pelabuhan Tanjung Pinang Sri Bintan Pura masih terbatas, ketersediannya masih belum memadai, sehingga banyak moda yang terlibat langsung dalam mengangkut

penumpang maupun barang, mulai dari moda jalan raya, dan angkutan laut sendiri.

Pelabuhan Tanjung Pinang merupakan simpul transportasi yang berperan penting dalam mewujudkan kelancaran arus barang dan penumpang dari Provinsi Kepulauan Riau ke berbagai pelabuhan di tanah air khususnya di wilayah Sumatera

dan sebaliknya. Khusus untuk angkutan penumpang, banyak perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapalnya, sekitar 18 unit kapal melayani ke berbagai tujuan, yang mengangkut penumpang dari Tanjung Pinang ke pelabuhan tujuan yang tersebar di wilayah sekitar Kepulauan Riau dan luar negeri (Singapura dan Malaysia). Data bulan Januari sampai Juni 2009 menunjukkan ada 1.490.977 penumpang yang naik dan turun di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang.

Angkutan Penumpang di sekitar Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang pada saat ini juga belum ditunjang oleh angkutan umum lanjutan yang memadai, baik dari dan ke pelabuhan Sri Bintan Pura, dimana pelabuhan ini menjadi salah satu pelabuhan yang melayani penumpang baik ke luar negeri maupun domestik. Selanjutnya pelayanan di terminal pelayanan penumpang juga belum dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang memadai, dalam rangka memberikan pelayanan kebutuhan penumpang pada waktu menunggu.

Untuk memfasilitasi proses debarkasi-embarkasi penumpang, di pelabuhan ini disediakan terminal penumpang. Terminal tersebut berupa fasilitas dermaga kapal penumpang, yang dilengkapi dengan terminal terapung, fasilitas parkir kendaraan, namun untuk berganti angkutan lanjutan penumpang harus berjalan keluar areal pelabuhan.

Untuk kelancaran penumpang guna melanjutkan perjalanan tersedia kendaraan sewa dan ojek. Areal parkir kendaraan dimanfaatkan untuk penempatan kendaraan roda dua dan roda empat, baik kendaraan pribadi maupun angkutan taksi (sewa). Untuk kendaraan pengantar bisa masuk sampai

pintu gerbang sebelum penjualan dan pemeriksaan tiket.

Pada kondisi normal, pada umumnya proses perpindahan penumpang dari kapal (moda transportasi laut) ke kendaraan lanjutan (moda transportasi jalan) atau sebaliknya, pada umumnya berjalan lancar. Namun kondisi tersebut akan berbeda pada musim puncak yang biasanya terjadi pada musim liburan panjang, utamanya pada liburan hari raya Idul Fitri atau lebaran. Kondisi tersebut dikarenakan adanya peningkatan jumlah penumpang.

Permasalahan yang sering terjadi adalah belum optimalnya pelayanan penumpang kapal laut terkait dengan pelayanan ruang tunggu, angkutan umum lanjutan untuk menjamin kelancaran *transshipment* penumpang yang turun dari kapal dan sebaliknya (pelayanan pada saat penumpang datang dan penumpang yang akan berangkat), baik dalam keadaan normal maupun pada musim puncak (*off peak and peak season*).

Maksud kajian adalah mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas pelayanan angkutan laut dan angkutan lanjutan dari angkutan laut (kapal), dan analisis upaya peningkatannya.

Sedangkan tujuan kajian adalah memberikan masukan untuk peningkatan pelayanan angkutan laut dan angkutan penumpang lanjutan di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang. Hasil yang diharapkan dari kajian ini sebagai masukan bagi pemangku tugas dalam pengoperasian angkutan laut di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang.

TINJAUAN PUSTAKA

Bruton (1975) mengemukakan bahwa tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh berbagai moda transportasi yang berkompetisi merupakan faktor kritis yang berpengaruh dalam pemilihan moda transportasi. Bertolak dari hal tersebut, untuk menarik minat pengguna jasa transportasi, kapal laut harus mampu memberikan pelayanan yang memadai kepada para penumpang. Hal ini akan tercipta bila terdapat interaksi yang optimal antara fungsi sarana (mesin kapal, kondisi kapal, fasilitas keselamatan), manusia sebagai pengelola, dan prasarana (dermaga, pelabuhan, alat perambuan, dan telekomunikasi pelayaran).

Tingkat pelayanan yang diberikan dan kelengkapan fasilitas keselamatan kapal laut akan mempengaruhi besarnya jumlah pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan konsep yang dikembangkan oleh Mannering (1990), bahwa pemilihan suatu moda angkutan mengacu pada konsep makroekonomi, yaitu maksimisasi utilitas (*utility maximisation*). Asumsi dasar dari konsep ini adalah bahwa seorang pelaku perjalanan akan memilih moda atau kombinasi moda transportasi yang dapat memberikan keuntungan maksimal secara ekonomis bagi pelaku perjalanan.

Selanjutnya metode kajian yang dipakai adalah metode survei dengan cara random, membagikan kuisioner kepada penumpang kapal laut yang dijadikan sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara non random sampling, dimana sampel hanya diambil pada sebagian penumpang secara acak. Metode kuisioner yang digunakan adalah pengukuran sikap responden dengan menggunakan skala beda semantik. Pada skala ini responden diminta mengevaluasi beberapa variabel,

dimana pada masing-masing variabel terdapat tujuh buah titik dengan batas kiri dan batas kanan berisi kata sifat yang berlawanan makna. Sedangkan analisa data menggunakan *Multiattribute Attitude Model* (MAM). Pada *Multiattribute Attitude Model* ini, sikap responden dapat dilihat berdasarkan urutan tingkat kepentingan dari masing-masing variabel.

METODOLOGI

Metode analisa data menggunakan *Multiattribute Attitude Model* (MAM). Pada *Multiattribute Attitude Model* ini, sikap responden dapat dilihat berdasarkan urutan tingkat kepentingan dari masing-masing variabel.

Untuk mengukur sikap responden terhadap variabel-variabel yang ada pada kinerja kapal laut sebagai alat penyeberangan digunakan skala beda semantik. Skala ini dikelola dengan meminta para responden mengevaluasi beberapa obyek berdasarkan skala *bipolar* dengan 7 (tujuh) buah titik dengan batas sisi kiri dan sisi kanan berisi kata sifat yang berlawanan makna. Para responden diminta untuk memberikan tanda pada kolom skala yang mencerminkan posisi mereka berkaitan dengan salah satu sifat di sebelah kiri atau kanan kolom. Sedangkan metode analisa data yang digunakan untuk menjawab permasalahan adalah dengan menggunakan *Multiattribute Attitude Model* (MAM). Langkah-langkah yang dilakukan pada *Multiattribute Attitude Model* (MAM) adalah :

1. mengembangkan sejumlah variabel yang diperhitungkan oleh konsumen;
2. memberi bobot pada masing-masing variabel;

3. menghitung selisih nilai antara tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan.
4. menghitung sikap konsumen terhadap pelayanan kapal laut sebagai alat penyeberangan secara umum dengan persamaan seperti di bawah ini.

$$A_b = \sum_{i=1}^n W_i |I_i - B_i|$$

Keterangan :

- Ab: sikap konsumen
- Wi: bobot yang diberikan konsumen terhadap atribut i
- Ii: harapan yang diinginkan konsumen terhadap atribut i
- Bi: kenyataan yang dihadapi konsumen terhadap atribut i
- n: jumlah atribut yang menonjol

DATA DAN INFORMASI

Secara garis besar pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada penumpang di Pelabuhan Tanjung Pinang, antara lain :

A. Pelayanan Penumpang

Jika ditinjau dari sisi angkutan laut sebagai *main haul*, maka pelayanan kepada penumpang mencakup dua hal, yaitu pelayanan penumpang pada saat kedatangan dan pelayanan penumpang pada saat pemberangkatan kapal.

1. Pelayanan Penumpang Berangkat

Pada saat penumpang dan pengantar-nya tiba di pelabuhan untuk naik kapal tertentu dengan tujuan tertentu, ada beberapa aktivitas yang perlu difasilitasi dengan disediakan dalam artian disediakan tempat/fasilitas yang layak selama berlangsungnya aktivitas tersebut, termasuk pelayanan oleh

petugas terkait sesuai dengan keperluan. Aktivitas penumpang dimaksud meliputi :

- perjalanan (jalan kaki atau dengan kendaraan) dari lokasi parkir kendaraan ke terminal penumpang di pelabuhan;
- turun dari kendaraan (kendaraan pribadi atau kendaraan carteran/ sewa atau dengan taxi) di tempat parkir, kemudian menuju ke terminal penumpang;
- parkir kendaraan (bagi yang diantar dengan kendaraan pribadi);
- mencari informasi tentang trayek dan jadwal pelayaran, kapal dan operatornya, serta pelayanan tiket;
- beli tiket dan masuk ke ruang tunggu;
- menunggu di ruang tunggu untuk naik ke atas kapal;
- perjalanan dari ruang tunggu menuju kapal;
- naik ke atas kapal, mengangkut barang bawaan (bagasi);
- berangkat menuju pelabuhan tujuan sesuai dengan trayek pelayaran kapal yang ditumpangi.

2. Pelayanan Penumpang Datang

- turun dari kapal, menurunkan barang bawaan dari kapal;
- mencari informasi mengenai ketersediaan angkutan lanjutan (kendaraan, trayek, dan jadwal);
- perjalanan dari kapal ke tempat parkir atau keluar pelabuhan;
- menunggu kendaraan di tempat parkir;

- naik kendaraan untuk melanjutkan perjalanan.

B. Prasarana dan Fasilitas Terminal

Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjung Pinang diberi nama Terminal berlokasi ditepi laut, gambar 1)



Gambar 1. Pintu gerbang masuk Sri Bintang Pura Tanjung Pinang

Pelabuhan Sri Bintang Pura adalah pelabuhan nasional dan internasional yang berada di kota Tanjung Pinang yaitu di pantai barat pulau Bintan, provinsi Kepulauan Riau. Pelabuhan Tanjung Pinang (pelabuhan Sri Bintang Pura) dikunjungi oleh kapal-kapal jenis feri dan feri cepat termasuk juga *speedboat* untuk akses domestik ke pulau Batam dan kota-kota lain di Riau daratan, kepulauan Karimun dan Kundur, serta akses internasional ke negara Malaysia dan Singapura. Pelabuhan ini menghubungkan kota Tanjung Pinang dengan pelabuhan-pelabuhan di sebelah utara

(pelabuhan Lobam dan pelabuhan Bulang Linggi), dengan kepulauan di sebelah barat, seperti pelabuhan Tanjung Balai (pulau Karimun), pelabuhan Telaga Punggur di pulau Batam, serta kepulauan di sebelah selatan seperti pulau Lingga dan Singkep. Untuk pelayaran ke luar negeri, pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjung Pinang juga mempunyai jalur hubungan ke Singapura (*Harbour Front* dan Tanah

Merah) serta Malaysia (Stulang Laut). Beberapa jenis kapal yang mempunyai jalur pelayaran dari dan ke pelabuhan Sri Bintang Pura antara lain adalah: kapal ferry Sentosa, kapal Merbau, dan lain-lain. Perahu motor pompong juga dipakai untuk menghubungkan kota ini dengan pulau Penyengat yang jaraknya cukup dekat (10 sampai 15 menit).

Dermaga yang dipergunakan di Pelabuhan Sri Bintang Pura terdiri dari dermaga beton 1, dermaga beton 2 dan dermaga beton 3. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Dermaga di Pelabuhan Sri Bintang Pura

No	Nama Dermaga	Konstruksi	Panjang (m)
1.	Dermaga Beton 1	Beton	30,00
2.	Dermaga Beton 2	Beton	60,50
3.	Dermaga Beton 3	Beton	30,70
4.	Ponton Besi Luar Negeri	Besi	20,00
5.	Ponton Besi Dalam Negeri	Besi	15,00
6.	Ponton Forecement Luar Negeri	Semen	16,00
7.	Ponton Forecement Dalam Negeri	Semen	15,00

Sumber : Kantor Adpel Pelabuhan Sri Bintang Pura, 2010

c. Pelayanan Angkutan Lanjutan

Ada beberapa alternatif angkutan lanjutan yang dapat digunakan oleh penumpang kapal yang turun di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang.

- **Kendaraan Pribadi**

Bagi yang dijemput oleh keluarga atau relasinya, kendaraan penjemput biasanya diparkir di tempat parkir.

- **Angkutan Lanjutan yang ada**

Bagi penumpang yang tidak dijemput oleh keluarga atau relasinya, maka akan menggunakan angkutan sewa atau ojek. Kendaraan sewa dan ojek ini ada di sekitar lokasi parkir dengan cara tawar menawar untuk menentukan besaran ongkosnya. Saat ini ada sekitar 50 ojek sepeda motor yang mangkal disekitar lokasi parkir dan diluar lokasi parkir. Pada saat ini untuk angkutan umum lanjutan yang ada trayek/rute belum tersedia.

d. Kunjungan Kapal dan Penumpangnya

Pelabuhan Sri Bintan Pura merupakan pelabuhan umum kelas II dan termasuk ke dalam wilayah PT. Pelindo I. Pelabuhan Sri Bintan Pura, Tanjung Pinang merupa-

kan pelabuhan yang khusus melayani kapal-kapal penumpang, terutama jenis ferry cepat. Kapal-kapal penumpang tersebut melayani pelayaran antar pulau dan luar negeri. Frekwensi pelayaran antar pulau perhari rata-rata mencapai 50 sampai 60 call (Kunjungan), dengan tujuan: Dumai, Pekanbaru, Tanjung Balai Karimun, Batam, Dabo Singkep, hingga kepulauan Natuna, sedangkan pelayaran luar negeri meliputi tujuan Malaysia dan Singapura dengan frekwensi rata-rata perhari mencapai 30 sampai 40 call.

Dari data tahun 2004 sampai 2008 jumlah kunjungan kapal ke Tanjung Pinang dari tahun ke tahun menunjukkan fluktuasi penurunan kunjungan kapal per tahun. Pada tahun 2004 terealisasi 21.251 kunjungan kapal, sedangkan pada tahun 2005 terealisasi 21.587 kunjungan kapal. Pada tahun-tahun selanjutnya sampai tahun 2007 turun menjadi 18.336, kunjungan kapal pada tahun 2008 mengalami kenaikan sekitar 18.817 kunjungan kapal, dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya.

Selanjutnya kunjungan kapal pada tahun 2007-2010 dapat dilihat dalam tabel 2 di bawah, dimana ada dua jenis kunjungan kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura, Tanjung Pinang yaitu pelayaran nasional dan pelayaran luar negeri. Secara rinci disajikan pada tabel 2

Tabel 2. Data kunjungan kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura, Tanjung Pinang Tahun 2007 - 2010

Tahun	Kapal	Kapal Tiba		Kapal Tolak	
		Jumlah	GT	Jumlah	GT
2007	PPK-29	24.807	1.412.156	24.807	1.412.156
	PPK-27	2.565	4.386.224	2.525	3.812.044
	NELAYAN	1.314	54.556	1.314	54.556
2008	PPK-29	24.951	1.436.224	24.951	1.436.031
	PPK-27	2.522	3.855.524	2.507	3.590.031
	NELAYAN	1.353	55.867	1.353	55.867
2009	PPK-29	25.378	1.666.961	25.256	1.663.023
	PPK-27	2.566	3.036.810	3.095	3.095.563
	NELAYAN	1.541	62.284	1.541	62.284
2010	PPK-29	25.149	1.650.265	25.137	1.649.374
	PPK-27	2.439	4.296.832	2.449	4.217.565
	NELAYAN	1.633	61.595	1.633	61.595

Sumber : Kantor ADPEL Pelabuhan Sri Bintan Pura, 2011

Keterangan : PPK 29 = untuk Kapal dengan GT>175

PPK 27 = untuk Kapal dengan GT<175

Pelayanan penumpang yang ada di Pelabuhan Sri Bintang Pura, Tanjung Pinang baik jumlah penumpang turun maupun naik dengan tujuan dalam negeri pada tahun 2005 dan 2009 dapat dilihat pada tabel 3 di bawah, untuk jumlah penumpang naik maupun turun mengalami fluktuasi yang tidak terlalu signifikan.

Tabel 3. Turun naik penumpang dalam negeri

TAHUN	TURUN (orang)	NAIK (orang)
2005	670.941	731.732
2006	574.630	689.533
2007	626.900	680.233
2008	678.546	689.380
2009	669.588	690.613

Sumber : PT. (Persero) Pelindo I, Cabang Tg. Pinang

Kemudian untuk jumlah penumpang pelayaran internasional dengan tujuan baik Singapura maupun Malaysia dan lain-lain dapat dilihat pada tabel 4 di bawah, dimana tercatat bahwa penumpang kapal laut pelayaran internasional juga mengalami fluktuasi dan cenderung terjadi penurunan.

Tabel 4. Turun naik penumpang luar negeri

Tahun	Turun (Orang)	Naik (Orang)
2005	339.848	388.245
2006	294.432	321.246
2007	289.631	289.890
2008	268.295	247.729
2009	223.876	192.771

Sumber : PT. (Persero) Pelindo I, Cabang Tg. Pinang

Dari sisi jumlah penumpang yang naik dan turun di Pelabuhan Sri Bintang Pura, Tanjung Pinang, dari tahun ke tahun terus mengalami penurunan. Kondisi tersebut kontras dengan penumpang moda transportasi udara yang cenderung meningkat.

Dengan melihat kecenderungan jumlah kunjungan kapal dan jumlah penumpang per tahun tersebut di atas dapat ditemukan bahwa terjadi penurunan yang sangat berarti dari faktor muat (*load fac-*

tor). Hal tersebut sangat memberatkan operator atau perusahaan pelayaran. Namun demikian, pelayanan kepada penumpang perlu terus ditingkatkan, termasuk pelayanan alih moda dan angkutan lanjutan setelah turun dari kapal, atau angkutan pengumpan sebelum naik kapal.

1. Okupansi Penumpang

Data penumpang kapal laut sebagai alat penyeberangan yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata penumpang mencapai 800-1000 orang perhari tergantung kondisi liburan atau hari biasa. Sebagian besar penumpang kapal laut sebagai alat penyeberangan bukanlah penumpang menerus tetapi penumpang yang akan berlibur, belanja, jalan-jalan

2. Ketepatan Waktu Kedatangan/ Keberangkatan

Jadwal pemberangkatan kapal laut sebagai alat penyeberangan pada tiap lintas cukup bervariasi dengan selisih waktu yang tidak terlalu lama sekitar 30-60 menit. Jumlah rute yang ada untuk tujuan dalam negeri mencapai sekitar 8 rute, sedangkan untuk rute keluar negeri saat ini baru ada 2 rute, yaitu ke Singapura dan Malaysia. Untuk kapal yang melayani saat ini ada sekitar 13 kapal.



Gambar 2. Terminal ferry Tanah Merah Singapura

Untuk tujuan dan dari Singapura dilayani oleh perusahaan Ferry dalam dan luar negeri, dimana mereka melayani rute pelayaran dari Terminal Ferry Tanah Merah, Singapura ke Pelabuhan Internasional Sri Bintan Pura, Tanjung Pinang setiap satu jam sekali tujuh hari dalam satu minggu mulai pukul 06:00 s/d 19:00 WIB pulang-pergi. Sedangkan pelayanan dari dan ke Johor Bahru, Malaysia dilayani perusahaan Ferry dalam dan luar negeri juga, dimana mereka melayani rute pelayaran Pelabuhan Stulang Laut, Johor ke Pelabuhan Internasional Sri Bintan Pura, Tanjung Pinang, dua kali sehari tujuh hari dalam satu minggu pulang-pergi.

penerangan di dalam kapal, cukup memadai untuk yang senang membaca.

4. Ongkos Perjalanan

Dibandingkan moda angkutan lain, angkutan darat (bus) misalnya, ongkos yang dikeluarkan oleh pengguna jasa kapal laut sebagai alat penyeberangan jauh lebih murah. Untuk perjalanan dari Pungkur Batam sampai Tanjung Pinang, penumpang hanya dikenai tiket seharga Rp.50.000,00 dan untuk perjalanan pada lintas yang terletak diantaranya harga karcis tentunya akan lebih murah lagi tergantung jaraknya. Hal ini yang menyebabkan masyarakat pengguna lebih suka menggunakan jasa transportasi laut ini

Tabel 5. Jadwal keberangkatan kapal

Tujuan	Nama Kapal	Hari	Trip	Tiba	Berangkat	Keterangan
Batam	Baruna	Senin s/d Minggu	1		07.30	Berangkat setiap 15 menit
	Sentosa	Senin s/d Minggu	1		07.30	Berangkat setiap 15 menit
Pekanbaru	Surya Gemilang 2	Senin s/d Minggu	1	19.00	06.00	
	Kenangan Fitri	Senin s/d Minggu	2	10.15	10.45	
Dumai	Dumai Express 15	Senin s/d Minggu	1	17.30	06.50	
Dabo Singkep	Superjet 18	Senin s/d Minggu	1	11.00	11.30	
	Batavia	Senin s/d Minggu	2	11.00	12.00	
	Wave Master	Senin s/d Jum'at	1	10.00	11.30	
			2	16.00	18.30	
		Sabtu s/d Minggu	1	10.00	10.10	
			2	13.45	14.10	
			3	17.45	18.30	
Tanjung Balai Karimun	Arena 3	Senin s/d Minggu	1	13.00	11.30	
Tanjung Batu	Gembira 5	Senin s/d Minggu	1	19.00	06.00	
Pulau Tujuh	Natuna Bahari 2	Senin s/d Minggu	1	05.00	11.00	
Pancur / Senayang	Indo Arena 88	Senin s/d Minggu	1	11.30	11.30	

3. Kondisi Fasilitas yang Ada

Kondisi fasilitas kapal yang ada pada setiap kapal cukup baik, hal ini dapat dilihat dari berbagai hal, termasuk kondisi kapal dimana ber-AC, sarana hiburan televisi, kondisi kaca jendela yang cukup tertutup, sehingga tidak mengkhawatirkan keselamatan penumpang. Kondisi fasilitas yang ada juga dapat dilihat dari adanya sarana

dibandingkan moda angkutan jalan raya atau moda udara.

5. Penambahan Jadwal Perjalanan

Keberadaan kapal laut sebagai alat penyeberangan ini sangat membantu pengguna jasa dalam melakukan aktifitas baik di daerah tujuan maupun ke wilayah Tanjung Pinang dan sekitarnya, sehingga bagi penumpang

yang ingin bepergian selain menggunakan angkutan kapal laut sebagai alat penyeberangan, penumpang harus menggunakan angkutan udara untuk keluar dari Tanjung Pinang, hanya tujuan Tanjung Uban dan sekitarnya dapat menggunakan angkutan darat. Untuk lintas Batam-Tanjung Pinang dengan melihat kondisi tidak ada keterhubungan moda transportasi jalan raya, dimungkinkan adanya penambahan jadwal perjalanan kapal.

6. Keamanan Perjalanan

Seperti moda angkutan lainnya, keamanan perjalanan dalam kapal laut sebagai alat penyeberangan ini lebih aman karena hanya berisi jumlah penumpang yang ada di kapal dan crew kapal. Dengan prasarana pelabuhan yang pengaturan perjalanannya diatur sedemikian rupa, resiko kemungkinan saling bertubrukan diharapkan dapat dihilangkan. Untuk keamanan barang

Tabel 6 Jadwal keberangkatan kapal

MV. BARUNA		MV. SENTOSA	
SETIAP HARI		SETIAP HARI	
TPI-PUNGGUR	PUNGGUR-TPI	TPI-PUNGGUR	PUNGGUR-TPI
07.30	08.10	07.20	07.40
08.00	08.30	07.50	08.20
09.00	09.30	08.50	09.20
09.30	10.00	09.20	09.50
10.00	10.30	09.50	10.20
10.30	11.00	10.20	10.50
11.00	11.30	10.50	11.20
11.30	12.00	11.20	11.50
12.00	12.30	11.50	12.20
12.30	13.00	12.30	12.50
13.00	13.30	12.50	13.20
13.30	14.00	13.20	13.50
14.00	14.30	13.50	14.20
14.30	15.00	14.20	14.50
15.00	15.30	14.50	15.20
15.30	16.00	15.20	15.50
16.00	16.30	15.50	16.20
16.30	17.00	16.20	16.50
17.00	17.30	16.50	17.20
17.30	18.00	18.30	17.50
18.00	18.30		
18.30	19.00		
19.00			

MV. PENGUIN		MV. FALCON	
SENIN-JUM'AT		SENIN-JUM'AT	
TPI-SINGAPURA	SINGAPURA-TPI	TPI-SINGAPURA	SINGAPURA-TPI
07.00	12.30 PM	10.00	09.10 AM
14.00	06.20 PM	16.00	03.00 PM
SABTU, MINGGU HARI LIBUR		SABTU, MINGGU HARI LIBUR	
TPI-SINGAPURA	SINGAPURA-TPI	TPI-SINGAPURA	SINGAPURA-TPI
07.00	10.20 AM	10.00	08.50 AM
12.00	03.30	14.00	01.10 PM
16.30		18.00	05.10 PM

bawaan penumpang, rata-rata jarang terjadi kehilangan barang bawaan penumpang, sehingga keamanannya baik.

Jumlah kecelakaan kapal yang terjadi di Pelabuhan Sri Bintan Pura selama 5 tahun terakhir tahun 2006-2010 disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Data kecelakaan kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura, tahun 2006 – 2010 (kali)

URAIAN	TAHUN				
	2006	2007	2008	2009	2010
Kapal Terbakar	0	0	0	0	0
Kapal Senggolan/tubrukan	0	0	0	0	0
Kapal Tenggelam	0	0	0	0	0
Kapal rusak Mesin	0	0	0	0	0
Kapal bocor	0	0	0	0	0
Kapal Kandas	0	0	0	0	1
Temuan mayat	0	0	0	0	0

Sumber : Kantor ADPEL Pelabuhan Sri Bintan Pura, 2011

Kecelakaan kapal yang terjadi di Pelabuhan Sri Bintan Pura adalah kapal kadas pada tahun 2010 yaitu MV. Sentosa 5.

PEMBAHASAN

Guna mengetahui sikap penumpang terhadap kinerja operasional kapal laut sebagai alat penyeberangan dilakukan metode survei dengan cara membagikan kuisioner kepada penumpang sebagai sampel penelitian. Untuk mengukur sikap responden terhadap variabel-variabel yang ada pada kinerja kapal laut sebagai alat penyeberangan digunakan skala beda semantik. Skala ini dikelola dengan meminta para responden mengevaluasi beberapa obyek berdasarkan skala *bipolar* dengan 7 (tujuh) buah titik dengan batas sisi kiri dan sisi kanan berisi kata sifat yang berlawanan makna. Para responden

diminta untuk memberikan tanda pada kolom skala yang mencerminkan posisi mereka berkaitan dengan salah satu sifat di sebelah kiri atau kanan kolom. Sedangkan metode analisa data yang digunakan untuk menjawab permasalahan adalah dengan menggunakan *Multiattribute Attitude Model* (MAM). Langkah-langkah yang dilakukan pada

Multiattribute Attitude Model (MAM) adalah :

1. mengembangkan sejumlah variabel yang diperhitungkan oleh konsumen;
2. memberi bobot pada masing-masing variabel;
3. menghitung selisih nilai antara tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan.
4. menghitung sikap konsumen terhadap pelayanan kapal laut sebagai alat penyeberangan secara umum dengan persamaan seperti di bawah ini.

$$A_b = \sum_{i=1}^n W_i |I_i - B_i$$

Keterangan :

Ab: sikap konsumen

Wi: bobot yang diberikan konsumen terhadap atribut i

- li : harapan yang diinginkan konsumen terhadap atribut i
- Bi : kenyataan yang dihadapi konsumen terhadap atribut i
- n : jumlah atribut yang menonjol

a. **Variabel yang Diperhitungkan Penumpang**

Variabel yang diperhitungkan penumpang dalam kinerja operasional kapal laut sebagai alat penyeberangan dapat diketahui dari jawaban penumpang terhadap kuisisioner bagian I. Responden diminta untuk memberikan urutan variabel-variabel yang ada dari yang paling penting (diberi nomer 1) sampai dengan yang paling tidak penting (diberi nomer 10). Setelah diketahui jawaban dari masing-masing responden kemudian dikalikan dengan urutan tingkat kepentingan. Hasil kalinya merupakan skor tingkat kepentingan seperti dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Urutan tingkat kepentingan

No	Variabel	Skor	Urutan tingkat kepentingan
1	Ketersediaan angkutan lanjutan di pelabuhan	243	1
2	Kapasitas angkut	278	2
3	Fasilitas yang ada dalam kapal	381	3
4	Kecepatan perjalanan	439	4
5	Ongkos perjalanan	494	5
6	Keamanan perjalanan	608	6
7	Kelancaran pengoperasian	638	7
8	Pelayanan petugas	739	8
9	Jadwal perjalanan kapal laut sebagai alat penyeberangan	828	9
10	Ketepatan waktu pemberangkatan/kedatangan kapal	852	10

Sumber : Pengolahan Data

b. **Bobot masing-masing variabel**

Pemberian bobot pada masing-masing variabel berdasarkan urutan tingkat kepentingan dengan

jumlah bobot total adalah 100. Dengan dasar data yang diperoleh, dilakukan pemberian bobot untuk masing-masing variabel dengan hasil sebagaimana dalam tabel 9.

c. **Selisih Nilai Tingkat Harapan dan Kinerja yang Dirasakan**

Nilai tingkat harapan adalah kondisi yang diharapkan penumpang terhadap variabel-variabel yang ada pada pengoperasian kapal laut sebagai alat penyeberangan. Sedangkan nilai kinerja yang dirasakan adalah kondisi pengoperasian kapal laut sebagai alat penyeberangan yang dirasakan penumpang saat ini. Nilai tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan diperoleh dari masing-masing responden dalam mengisi kuisisioner. Selisih dari nilai tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 9. Bobot masing-masing variabel

No	Variabel	Urutan	Bobot (Wi)
1	Ketersediaan angkutan lanjutan di pelabuhan	1	18
2	Kapasitas angkut	2	16
3	Fasilitas yang ada dalam kapal	3	15
4	Kecepatan perjalanan	4	13
5	Ongkos perjalanan	5	11
6	Keamanan perjalanan	6	9
7	Kelancaran pengoperasian	7	7
8	Pelayanan petugas	8	5
9	Jadwal perjalanan kapal laut sebagai alat penyeberangan	9	4
10	Ketepatan waktu pemberangkatan/ kedatangan kapal	10	2

Sumber : Pengolahan Data

Tabel 10. Selisih nilai tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan

No	Variabel	Selisih rata-rata	Sikap yang ditunjukkan
1	Ketersediaan angkutan lanjutan di pelabuhan	3,48	Kurang memuaskan
2	Kapasitas angkut	3,02	Kurang memuaskan
3	Fasilitas yang ada dalam kapal	3,43	Kurang memuaskan
4	Kecepatan perjalanan	1,67	Memuaskan
5	Ongkos perjalanan	1,18	Memuaskan
6	Keamanan perjalanan	0,42	Sangat memuaskan
7	Kelancaran pengoperasian	1,82	Memuaskan
8	Pelayanan petugas	1,55	Memuaskan
9	Jadwal perjalanan kapal laut sebagai alat penyeberangan	2,01	Cukup memuaskan
10	Ketepatan waktu pemberangkatan/ kedatangan kapal	1,76	Memuaskan

Sumber : Pengolahan Data

d. Sikap Penumpang Terhadap Kinerja Operasional Kapal

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dengan metode *Multiattribute Attitude Model* (MAM) dapat diketahui sikap penumpang terhadap kinerja operasional kapal laut sebagai alat penyeberangan secara umum adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Ab = & (3,48 \times 18) + (3,02 \times 16) + \\ & (3,43 \times 15) + (1,67 \times 13) + (1,18 \\ & \times 11) + (0,42 \times 9) + (1,82 \times 7) + \\ & (1,55 \times 5) + (2,01 \times 4) + (1,76 \times \\ & 2) = 232,9. \end{aligned}$$

Perhitungan di atas menunjukkan bahwa sikap penumpang terhadap kinerja operasional kapal laut sebagai alat penyeberangan di Pelabuhan Sri Bintang Pura, Tanjung Pinang adalah cukup memuaskan, yang dapat diterapkan dalam skala di bawah ini :



PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *Multiattribute Attitude Model* (MAM) dapat disimpulkan bahwa sikap penumpang terhadap kinerja operasional kapal laut sebagai alat penyeberangan adalah cukup memuaskan, dimana nilai skalanya mencapai 232,9.
2. Ketersediaan alat transportasi laut di daerah ini cukup menunjang karena alat transportasi darat hampir tidak ada, bila ada harus terkoneksi dengan angkutan laut atau penyeberangan.
3. Keberadaan pelayanan kapal laut sebagai alat penyeberangan untuk pelayanan domestik maupun internasional masih sangat diharapkan pengoperasiannya oleh para pengguna jasanya.
4. Pelayanan kapal laut di Pelabuhan Tanjung Pinang secara umum cukup memuaskan penumpang.
5. Ketepatan waktu pemberangkatan/kedatangan kapal laut sebagai alat penyeberangan hendaknya perlu dibuat dengan interval waktu setiap 30-60 menit sekali.
6. Angkutan udara tersedia, namun untuk ekonomi menengah kebawah lebih memilih angkutan laut/kapal laut.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan :

1. Perlu dikembangkan pelayanan angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Pinang.
2. Perlu diperhatikan keselamatan pelayaran, dimana fasilitas untuk

keselamatan harus ada dan memenuhi jumlah penumpang pada setiap kapal.

3. Kedisiplinan dalam pemeriksaan kapal terkait keselamatan pelayaran perlu ditingkatkan dimana kelaiklautan kapal sangat diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bruton, M.J., 1975, *Introduction to Transportation Planning*, Hutchinson & Co (Publisher) Ltd., London
- Mannering, FL & Kilareski, 1990, *Principle of Highway Engineering and Traffic Analysis*, Jhon Wiley & Sons Inc, New York.
- —, Kota Tanjung Pinang Dalam Angka, Badan Pusat Statistik, Jakarta, 2010.
- Sumarwan, Ujang. 2004 *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Simamora, Bilson. 2003. *Teknik Penelitian Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- *) Lahir di Bojonegoro, 09 Agustus 1971, Lulus S1 Teknik Mesin Tahun 1996, Lulus S2 Transportasi ITB Tahun 2006, menjabat Kasubid. Program dan Kerjasama, Puslitbang Perhubungan Laut, Badan Litbang Perhubungan, Peneliti Muda Transportasi Laut.