

**KINERJA ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS PADANG-TUA PEJAT  
PASCA DITETAPKAN SEBAGAI LINTASAN KOMERSIAL**  
***PERFORMANCE OF FREIGHT CROSSING PADANG-TUA PEJAT FERRY CROSS POST  
DESIGNATED AS COMMERCIAL TRACK***

**I KETUT MUDANA**

Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan  
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110  
[email: montereng.iwa@gmail.com](mailto:montereng.iwa@gmail.com)

Diterima:....., Revisi 1:....., Revisi 2:....., Diterima:.....

**ABSTRAK**

Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja operasional lintas penyeberangan Padang-Tua Pejat pasca ditetapkan sebagai lintasan komersial. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan dari kajian ini adalah kinerja angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat secara umum mengalami peningkatan karena load factor penumpang rata-rata per tahun sebesar 59,30% ke atas, hanya load factor kendaraan golongan IV, V, VI, VII, dan kendaraan golongan VIII relatif masih rendah. Apabila dilihat dari tarif dan kendaraan R-2 dan R-3 yang diangkut, maka kinerja yang dicapai termasuk baik, berdasarkan persepsi responden setelah dipetakan dengan diagram pencar, maka beberapa aspek pelayanan yang diberikan operator sudah baik dan ada juga beberapa aspek yang belum baik, oleh karena itu pelayanan yang diberikan belum memuaskan penumpang, kapal yang beroperasi hanya satu unit, oleh karena itu pada saat kapal yang ada mengalami kerusakan atau docking maka harus mendatangkan kapal dari lintasan lain sebagai kapal pengganti. untuk itu perlu kebijakan dan pertimbangan penempatan kapal baru dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

**Kata kunci:** angkutan penyeberangan, kinerja, faktor muatan

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to find out the progress of the operational performance of the Padang-Tua Pejat crossing post designated as commercial track. The method of analysis used the Qualitative and Quantitative Descriptive Analysis. Based on the analysis, the conclusions of this study is the performance of freight traffic crossing Padang-Tua Pejat generally increased passenger load factor for the average per year is 59.30% and above, only the vehicle load factor classes IV, V, VI, VII, and the vehicle class VIII is still relatively low. When viewed from rates and vehicle R-2 and R-3 are transported, including the good performance achieved, as perceived by the respondents as mapped by the scatter diagram, then some aspects of the service provided by the service is good and there are also some aspects that have not been good, therefore the ministry has not given satisfactory passenger vessels that operate only one unit, therefore when the ship is damaged or docking of boats shall be bring another track as a replacement vessel. for the necessary policy and consideration of the placement of new vessels and is expected to improve the performance of services.*

**Keywords:** freight crossing, performance, load factor

## PENDAHULUAN

Lintas penyeberangan Padang-Tua Pejat merupakan salah satu dari 22 lintasan yang ditetapkan menjadi lintasan komersial. Lintas penyeberangan tersebut sebelum ditetapkan menjadi lintasan komersial berstatus lintasan perintis. Sebagai lintasan perintis, maka pelayan yang diberikan atas dasar penugasan, untung atau rugi harus tetap memberikan pelayanan.

Pelayanan angkutan penyeberangan perintis pada umumnya merugi karena kapal kurang efektif beroperasi dan faktor muatan rendah rata-rata dibawah 50%. Kegiatan pelayanan angkutan penyeberangan perintis ditentukan berdasarkan kriteria sesuai dengan Pasal 14 Ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 26 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, yaitu:

1. belum dilayani oleh pelaksana kegiatan angkutan laut, angkutan sungai dan danau, atau angkutan penyeberangan yang beroperasi secara tetap dan teratur,
2. secara komersial belum menguntungkan,
3. tingkat pendapatan per kapita penduduknya masih rendah,
4. dilayani oleh perusahaan angkutan yang memiliki surat izin usaha angkutan penyeberangan dan surat persetujuan pengoperasian kapal, dan
5. faktor muatan rata-rata kapal kurang dari 60% per tahun.

Sejalan dengan kondisi tersebut, maka untuk menutup kerugian pada lintasan Padang-Tua Pejat pemerintah memberikan bantuan operasional dalam bentuk subsidi. Lintas penyeberangan ini selama berstatus perintis sebagian biaya operasionalnya ditutup dari bantuan subsidi pemerintah. Lintas penyeberangan Padang-Tua Pejat saat ini telah berkembang menjadi lintas penyeberangan komersial.

Sebagaimana lintas penyeberangan komersial lainnya, lintas penyeberangan Padang-Tua Pejat tidak lagi menerima subsidi dari pemerintah, untuk itu berupaya untuk membiayai sendiri biaya operasional yang diperlukan untuk mendukung pelayanan operasionalnya. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pelayanan dalam rangka meningkatkan kinerja operasional lintas penyeberangan Padang-

Tua Pejat dan lebih profesional dan efisien dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana kinerja operasional dan perkembangan faktor muatan angkutan penyeberangan lintas Padang Tua Pejat?

Maksud kegiatan adalah melakukan kajian kinerja angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat pasca ditetapkan sebagai lintasan komersial. Tujuan kajian adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat pasca ditetapkan sebagai lintasan komersial.

Dalam melakukan kajian ini, maka lingkup kegiatan meliputi pengumpulan literatur dan perundang-undangan sebagai dokumen pendukung penyelesaian kajian, pengumpulan data sekunder dan data primer di instansi atau perusahaan terkait dengan kajian, melakukan analisis dan pembahasan, serta menyusun rekomendasi mengenai kinerja operasional lintas penyeberangan Padang-Tua Pejat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### 1. Pelayanan

Untuk menunjang perkembangan perekonomian diperlukan keseimbangan antara penyediaan dan permintaan jasa angkutan, jika penyediaan jasa angkutan lebih kecil dari pada permintaan, akan terjadi kemacetan arus yang dapat menimbulkan kenaikan harga di pasaran begitupun dengan sebaliknya. (Ikhsantono, 2009). Kinerja pelayanan mempunyai tujuan strategis, organisasi, kepuasan konsumen yang memberikan pengaruh pada perekonomian. (Widodo, 2009)

Pelayanan adalah merupakan bagian dari sistem jasa keseluruhan dimana terjadi kegiatan yang menghasilkan untuk diserahkan ke pelanggan. Dalam usaha untuk melayani, ada empat konsep yang harus diperhatikan, yaitu Kecepatan, Keramahan, Ketepatan dan Kenyamanan (Christoper Lovelock, 2005 hal 51), Menurut Zeithaml, Parasuraman

& Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada lima indikator kualitas pelayanan yang diwujudkan antara lain:

1. Tangible (berwujud)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (Empati).

Kualitas pelayanan yang optimal akan dapat meningkatkan minat pelanggan untuk menjalin kerjasama dengan perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Menurut Freddy Rangkuti (2008:17) salah satu cara agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan cara menciptakan produk yang lebih unggul dari pesaingnya. Menurut Wyckof dalam Fandy Tjiptono, 2006:56 kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kinerja pelayanan transportasi angkutan umum ditentukan oleh operator, karena operator sistem angkutan harus memperhitungkan keuntungan yang mereka peroleh dan juga kepentingan umum terhadap pelayanan yang dapat ditolerir. (Irawati Andriani, 2011). Untuk mencapai hasil yang memuaskan pelanggan setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional (Tjiptono Fandy 2001: 58), sedangkan Menurut Lyhe (1996:118) pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

PP Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan

Dalam pasal 61 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan dinyatakan bahwa setiap kapal yang

melayani angkutan penyeberangan wajib:

1. Memenuhi persyaratan teknis kelayaklauan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan;
2. Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan atau terminal penyeberangan pada lintas yang dilayani;
3. Memiliki dan/atau mempekerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan untuk kapal penyeberangan;
4. Memiliki fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang dan kendaraan beserta muatannya;
5. Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal; dan
6. Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Pasal 67 ayat (4) menyatakan bahwa penambahan kapasitas angkut kapal pada setiap lintas penyeberangan harus memperhatikan faktor muat rata-rata paling sedikit 50% (lima puluh per seratus) per tahun dengan tidak menambah waktu sandar dan waktu layar dari masing-masing kapal. Dalam pasal 68 ayat (1) dinyatakan bahwa setiap lintas penyeberangan dilakukan evaluasi secara berkala.

## **C. Literatur**

Menurut Siregar (2012), sedikitnya ada lima peran transportasi yaitu sebagai perekat NKRI, menjaga ketahanan negara, mendorong peningkatan mobilitas guna penyelenggaraan negara, meningkatkan taraf kehidupan ekonomi masyarakat dan mengembangkan teknologi transportasi. Haloho (2014) menyatakan bahwa transportasi air adalah jenis transportasi yang beroperasi di daerah perairan baik laut, danau maupun sungai. Transportasi air ini termasuk transportasi tertua yang mulai ada sampai sekarang. Menurut Rifhan (2014), sistem transportasi air, dalam hal ini angkutan laut dan sungai, merupakan angkutan tertua di

dunia. Sebelum ada angkutan lain, angkutan laut sudah menghubungkan antar negara, antar pulau, dan antar kota pesisir di Indonesia bahkan dunia. Susantono (2014) menyatakan bahwa transportasi sungai atau disebut *waterways* di Indonesia terutama di Jakarta cukup potensial asalkan mendapat dukungan masyarakat luas dan tidak hanya dari pemerintah saja, dengan memnadingkan *waterways* di Belanda dan Skotlandia di Kota Falkirk Wheel.

Menurut Sugiyono (2010) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dengan menggunakan kalimat, sehingga lebih informatif dan mudah dipahami.

Menurut Lexy J. Moloeng (2007) mendefinisikan kajian kualitatif sebagai kajian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek kajian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Miles and Huberman (1994) dalam Sukidin (2002) metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Menurut Nasution (2003) kajian kualitatif disebut juga kajian naturalistik, karena dalam kajian kualitatif dilakukan dalam setting latar yang alamiah atau natural.

Analisis deskriptif kuantitatif adalah analisis yang mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi dengan menggunakan angka-angka, sehingga lebih mudah dipahami dan dimengerti.

Menurut Sugiyono (2012), metode kajian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode kajian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen kajian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Kajian kuantitatif merupakan studi yang diposisikan sebagai bebas nilai (*value free*). Dengan kata lain, kajian kuantitatif sangat ketat menerapkan prinsip-prinsip objektivitas. Objektivitas itu diperoleh antara lain melalui penggunaan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Peneliti yang melakukan studi kuantitatif mereduksi sedemikian rupa hal-hal yang dapat membuat bias, misalnya akibat masuknya persepsi dan nilai-nilai pribadi. Jika dalam penelaahan muncul adanya bias itu maka kajian kuantitatif akan jauh dari kaidah-kaidah teknik ilmiah yang sesungguhnya (Sudarwan Danim, 2002).

Dalam menganalisis data digunakan metode analisis deskriptif yaitu menggambarkan data yang telah terkumpul kemudian diberi penjelasan-penjelasan.

## METODOLOGI

Perkembangan status lintas penyeberangan Padang-Tua Pejat telah mengalami kemajuan dari status lintasan perintis menjadi lintasan komersial. Hal tersebut didukung dengan pencapaian kinerja dari tahun ke tahun terjadi peningkatan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja operasional angkutan penyeberangan Padang-Tua Pejat sebelum dan sesudah menjadi lintasan komersial dalam rangka menggambarkan *load factor* yang dicapai dan arah pengembangan pola operasi pada masa yang akan datang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang membahas aspek kinerja operasional yang terdiri dari produksi penumpang, kendaraan, dan barang.

Penelitian ini dilakukan di Jakarta selama 3 (tiga) bulan dengan lokasi survei di Pelabuhan Penyeberangan Bungus (Padang).

Kinerja angkutan penyeberangan adalah output dari suatu pelayanan secara keseluruhan sedangkan faktor muatan adalah output dari pelayanan yang merupakan rasio antara kapasitas terpasang dengan kapasitas terpakai.

Kinerja angkutan penyeberangan Lintas Padang-Tua Pejat khusus load factor diukur dengan menggunakan rumus yang bersumber dari buku Nasution, Muhammad Nur (2003) Manajemen Transportasi, edisi kedua, Jakarta. PT Ghalia Indonesia sebagai berikut:

Kinerja angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat diukur berdasarkan *load factor* yang dicapai dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Data sekunder yang dikumpulkan bersumber dari pejabat PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang, khususnya yang terkait dengan kinerja operasional yaitu data produksi angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat dan sarana angkutan penyeberangan. Data primer yang diperoleh bersumber dari penumpang dalam bentuk persepsi yang dituangkan dalam jawaban kuesioner.

kuesioner untuk penumpang ditunjukan dalam upaya mendapatkan data terkait dengan pelayanan dan kondisi yang diharapkan di masa yang akan datang.

|                    |   |                    |   |      |
|--------------------|---|--------------------|---|------|
| <i>Load Factor</i> | = | Total Penumpang    | x | 100% |
|                    |   | (Trip x Kapasitas) |   |      |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Pengumpulan Data

#### 1. Sarana Angkutan Penyeberangan

Terdapat satu unit kapal penyeberangan yang beroperasi pada lintas Padang-Tua Pejat yaitu KMP. Ambu-ambu, berangkat dari Padang setiap hari Minggu pukul 20.00 WIB dan dari Tua Pejat setiap hari Senin pukul 20.00 WIB, selebihnya melayani angkutan perintis Padang-Sikakap dan Padang-Siberut.

#### 2. Data Produksi Angkutan Penyeberangan Lintas Padang-Tua Pejat

Sebelum ditetapkan menjadi lintasan komersial, perkembangan produksi angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat secara umum meningkat, baik untuk penumpang, kendaraan, dan barang. Sejak ditetapkan menjadi lintasan komersial, perkembangan produksi angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat fluktuatif, ada yang terus meningkat dan ada pula yang naik dan turun (tabel 1).

**Tabel 1.** Produksi Angkutan Penyeberangan Lintas Padang-Tua Pejat Sebelum dan Pasca Menjadi Lintasan Komersial

| No. | Jenis Produksi   | Sebelum Menjadi Lintasan Komersial |        |        | Pasca Menjadi Lintasan Komersial |        |              |
|-----|------------------|------------------------------------|--------|--------|----------------------------------|--------|--------------|
|     |                  | 2007                               | 2008   | 2009   | 2010                             | 2011   | 2012 s/d Okt |
|     | Trip             | 138                                | 141    | 139    | 138                              | 120    | 90           |
| I.  | Penumpang        |                                    |        |        |                                  |        |              |
|     | - Dewasa Bisnis  | 4.706                              | 4.919  | 5.034  | 5.332                            | 5.283  | 3.995        |
|     | - Anak Bisnis    | -                                  | 3      | -      | -                                | -      | -            |
|     | - Dewasa Ekonomi | 15.169                             | 18.749 | 19.705 | 21.516                           | 21.047 | 20.441       |
|     | - Anak Ekonomi   | 993                                | 1.215  | 1.670  | 1.771                            | 1.795  | 1.563        |
|     | Jumlah Penumpang | 20.868                             | 24.886 | 26.409 | 28.619                           | 28.125 | 25.999       |
| II. | Kendaraan        |                                    |        |        |                                  |        |              |
|     | - Golongan I     | -                                  | -      | -      | -                                | -      | -            |

|      |                          |       |       |       |       |       |        |
|------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|      | - Golongan II            | 1.563 | 2.208 | 2.338 | 3.162 | 3.413 | 3.569  |
|      | - Golongan III           | 4     | -     | -     | -     | -     | -      |
|      | Jumlah Kend Rd 2 dan 3   | 1.567 | 2.208 | 2.338 | 3.162 | 3.413 | 3.569  |
|      | - Golongan IV            | 175   | 134   | 198   | 300   | 351   | 267    |
|      | - Golongan V             | 58    | 38    | 33    | 65    | 82    | 90     |
|      | - Golongan VI            | 2     | -     | 5     | 7     | 12    | 36     |
|      | - Golongan VII           | 2     | 1     | 1     | -     | 2     | 4      |
|      | - Golongan VIII          | -     | 1     | 2     | 3     | 3     | 4      |
|      | Jumlah Kend Rd 4 ke atas | 237   | 174   | 239   | 375   | 450   | 401    |
| III. | Barang                   |       |       |       |       |       |        |
|      | T on/M. Kubik            |       |       |       |       |       |        |
|      | - Barang Curah/M.Kubik   | 628   | 597   | 676   | 590   | 599   | 12.081 |
|      | - Lain-lain              |       |       |       |       |       |        |
|      | Jumlah Barang Curah      | 628   | 597   | 676   | 590   | 599   | 12.081 |

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang, November 2012

### 3. Persepsi Responden

#### a. Kondisi yang Dirasakan Saat

Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner terkait dengan persepsi penumpang angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat, diperoleh data persepsi responden yang terjaring sebanyak 50 orang terhadap kondisi yang dirasakan saat ini dan kondisi yang diharapkan untuk masa yang akan datang seperti yang disajikan pada tabel 2.

#### b. Kondisi yang diharapkan untuk masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner terkait dengan persepsi penumpang angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat, diperoleh data persepsi responden terhadap kondisi yang diharapkan untuk masa yang akan datang seperti yang disajikan pada tabel 3 berikut:

**Tabel 2.** Persepsi Penumpang Angkutan Penyeberangan Lintas Padang-Tua Pejat terhadap Kondisi yang Dirasakan Saat Ini

| No. | Variabel                                                                                              | Kondisi yang Dirasakan Saat ini |       |            |      |             | Jumlah |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|------------|------|-------------|--------|
|     |                                                                                                       | Sangat Buruk                    | Buruk | Biasa Saja | Baik | Sangat Baik |        |
| 1.  | Kondisi keamanan di area parkir pelabuhan                                                             | 3                               | 15    | 32         | 0    | 0           | 50     |
| 2.  | Kondisi keamanan di loket penjualan tiket                                                             | 0                               | 19    | 31         | 0    | 0           | 50     |
| 3.  | Kenyamanan di ruang tunggu penumpang                                                                  | 0                               | 18    | 32         | 0    | 0           | 50     |
| 4.  | Keamanan di ruang tunggu penumpang                                                                    | 2                               | 19    | 29         | 0    | 0           | 50     |
| 5.  | Kondisi kebersihan fasilitas penunjang di pelabuhan (mushalla, kantin, toilet,dll)                    | 0                               | 25    | 25         | 0    | 0           | 50     |
| 6.  | Keamanan pada saat naik ke kapal                                                                      | 1                               | 19    | 30         | 0    | 0           | 50     |
| 7.  | Keamanan pada saat turun dari kapal                                                                   | 1                               | 24    | 25         | 0    | 0           | 50     |
| 8.  | Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan) | 0                               | 12    | 38         | 0    | 0           | 50     |
| 9.  | Keselamatan pada saat naik ke kapal                                                                   | 1                               | 16    | 33         | 0    | 0           | 50     |
| 10. | Keselamatan pada saat turun dari kapal                                                                | 1                               | 22    | 27         | 0    | 0           | 50     |

|     |                                                            |   |    |    |   |   |    |
|-----|------------------------------------------------------------|---|----|----|---|---|----|
| 11. | Tingkat keamanan di gang way dari gangguan tindak kriminal | 1 | 14 | 35 | 0 | 0 | 50 |
| 12. | Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di gang way       | 1 | 13 | 36 | 0 | 0 | 50 |
| 13. | Keramahan petugas di area pelabuhan                        | 0 | 14 | 36 | 0 | 0 | 50 |
| 14. | Keramahan petugas di atas kapal                            | 0 | 15 | 35 | 0 | 0 | 50 |
| 15. | Kejujuran petugas loket penjual tiket                      | 0 | 13 | 37 | 0 | 0 | 50 |

Sumber: Hasil Survei, 2012

**Tabel 2.** Persepsi Penumpang Angkutan Penyeberangan Lintas Padang-Tua Pejat terhadap Kondisi yang Diharapkan untuk Masa yang Akan Datang

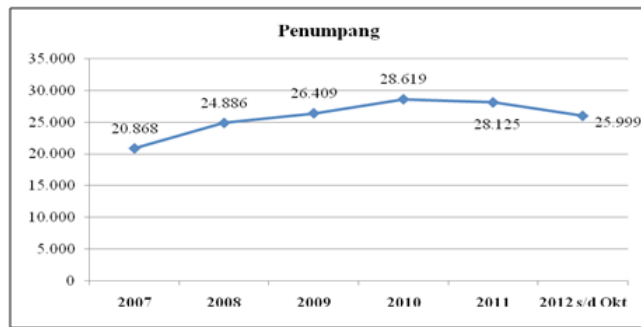
| No. | Variabel                                                                                              | Kondisi yang Diharapkan untuk Masa yang Akan Datang |       |            |      |             | Jumlah |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------|------------|------|-------------|--------|
|     |                                                                                                       | Sangat Buruk                                        | Buruk | Biasa Saja | Baik | Sangat Baik |        |
| 1.  | Kondisi keamanan di area parkir pelabuhan                                                             | 0                                                   | 0     | 0          | 25   | 25          | 50     |
| 2.  | Kondisi keamanan di loket penjualan tiket                                                             | 0                                                   | 0     | 0          | 26   | 24          | 50     |
| 3.  | Kenyamanan di ruang tunggu penumpang                                                                  | 0                                                   | 0     | 0          | 20   | 30          | 50     |
| 4.  | Keamanan di ruang tunggu penumpang                                                                    | 0                                                   | 0     | 0          | 25   | 25          | 50     |
| 5.  | Kondisi kebersihan fasilitas penunjang di pelabuhan (mushalla, kantin, toilet,dll)                    | 0                                                   | 0     | 0          | 23   | 27          | 50     |
| 6.  | Keamanan pada saat naik ke kapal                                                                      | 0                                                   | 0     | 0          | 24   | 26          | 50     |
| 7.  | Keamanan pada saat turun dari kapal                                                                   | 0                                                   | 0     | 0          | 25   | 25          | 50     |
| 8.  | Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan) | 0                                                   | 0     | 0          | 26   | 24          | 50     |
| 9.  | Keselamatan pada saat naik ke kapal                                                                   | 0                                                   | 0     | 0          | 25   | 25          | 50     |
| 10. | Keselamatan pada saat turun dari kapal                                                                | 0                                                   | 0     | 0          | 26   | 24          | 50     |
| 11. | Tingkat keamanan di gang way dari gangguan tindak kriminal                                            | 0                                                   | 0     | 0          | 24   | 26          | 50     |
| 12. | Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di gang way                                                  | 0                                                   | 0     | 0          | 25   | 25          | 50     |
| 13. | Keramahan petugas di area pelabuhan                                                                   | 0                                                   | 0     | 0          | 22   | 28          | 50     |
| 14. | Keramahan petugas di atas kapal                                                                       | 0                                                   | 0     | 0          | 22   | 28          | 50     |
| 15. | Kejujuran petugas loket penjual tiket                                                                 | 0                                                   | 0     | 0          | 23   | 27          | 50     |

Sumber: Hasil Survei, 2012

## B. Analisis

Jumlah penumpang angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat tahun 2008 meningkat sebesar 19,25% dibandingkan tahun 2007 yaitu dari 20.868 orang menjadi 24.886 orang, tahun 2009 meningkat sebesar 6,12% jika dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dari 24.886 orang menjadi 26.409 orang, tahun 2010 meningkat sebesar 8,37% jika dibandingkan

tahun 2009 yaitu dari 26.409 orang menjadi 28.619 orang, tahun 2011 turun sebesar 1,73% jika dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dari 28.619 orang menjadi 28.125 orang, jumlah penumpang tahun 2012 sampai dengan bulan Oktober turun sebesar 7,56% jika dibandingkan tahun 2011 yaitu dari 28.125 orang menjadi 25.999 orang.



**Gambar 1.** Grafik Pertumbuhan Penumpang

**Tabel 4.** *Load Factor* Penumpang dan Kendaraan

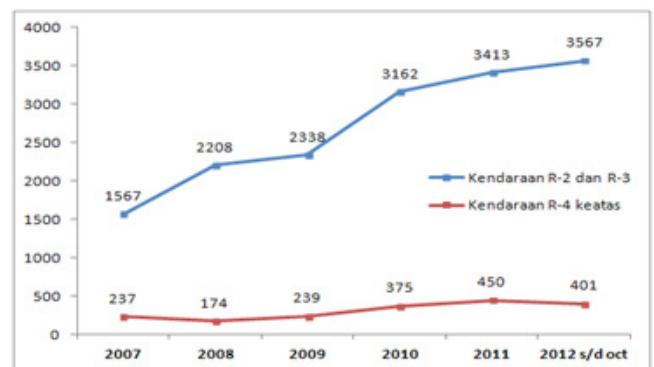
| No. | Tahun | Load Factor (%) penumpang | Load Factor Kendaraan (%) |       |        |         |          |
|-----|-------|---------------------------|---------------------------|-------|--------|---------|----------|
|     |       |                           | Gol.IV                    | Gol.V | Gol.VI | Gol.VII | Gol.VIII |
| 1.  | 2007  | 59,30                     | 14,09                     | 4,67  | 0,12   | 0,12    | 0,00     |
| 2.  | 2008  | 69,21                     | 10,56                     | 2,99  | 0,00   | 0,06    | 0,06     |
| 3.  | 2009  | 74,51                     | 15,83                     | 2,64  | 0,30   | 0,06    | 0,12     |
| 4.  | 2010  | 81,33                     | 24,15                     | 5,23  | 0,42   | 0,00    | 0,18     |
| 5.  | 2011  | 91,91                     | 32,50                     | 7,59  | 0,83   | 0,14    | 0,21     |
| 6.  | 2012  | 113,29                    | 32,96                     | 11,11 | 3,33   | 0,37    | 0,37     |

Sumber: Hasil Analisis

Jumlah kendaraan R-2 dan R-3 angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat tahun 2008 meningkat sebesar 40,91% jika dibandingkan tahun 2007 yaitu dari 1.567 unit menjadi 2.208 unit, tahun 2009 meningkat sebesar 5,89% jika dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dari 2.208 unit menjadi 2.338 unit, tahun 2010 meningkat sebesar 35,24% jika dibandingkan tahun 2009 yaitu dari 2.338 unit menjadi 3.162 unit, tahun 2011 meningkat sebesar 7,94% jika dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dari 3.162 unit menjadi 3.413 unit, jumlah kendaraan R-2 dan R-3 tahun 2012 sampai dengan bulan Oktober meningkat sebesar 4,57% jika dibandingkan tahun 2011 yaitu dari 3.413 unit menjadi 3.569 unit.

Jumlah kendaraan R-4 ke atas angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat tahun 2008 turun 26,58% dibandingkan tahun 2007 yaitu dari 237 unit menjadi 174 unit, tahun 2009 meningkat 37,36% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dari 174 unit menjadi 239 unit, tahun 2010 meningkat sebesar 56,90%

jika dibandingkan tahun 2009 yaitu dari 239 unit menjadi 375 unit, tahun 2011 meningkat sebesar 20,00% jika dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dari 375 unit menjadi 450 unit, jumlah kendaraan R-4 ke atas tahun 2012 sampai dengan bulan Oktober turun sebesar 10,89% jika dibandingkan tahun 2011 yaitu dari 450 unit menjadi 401 unit.



**Gambar 2.** Grafik Pertumbuhan Kendaraan R-2, R-3, dan R-4

*Load factor* kendaraan golongan IV (kendaraan bermotor berupa mobil jeep, sedan, minicab, minibus, mikrolet, pickup, station wagon dengan panjang sampai dengan

5 meter dan sejenisnya), kendaraan golongan V (kendaraan bermotor berupa mobil jeep, sedan, minicab, minibus, mikrolet, pickup, station wagon, dengan panjang sampai dengan 5 meter dan sejenisnya), kendaraan golongan VI (kendaraan bermotor berupa mobil bus, mobil barang (truck/tangki ukuran sedang, dengan panjang sampai dengan 7 meter dan sejenisnya), kendaraan golongan VII (kendaraan bermotor berupa mobil barang (truck tronton)/tangki, kereta penarik berikut gandengan serta kendaraan alat berat dengan panjang lebih dari 10 meter sampai dengan 12 meter dan sejenisnya), kendaraan golongan VIII (kendaraan bermotor berupa mobil barang (truck tronton)/tangki, kendaraan alat berat dan kereta penarik berikut gandengan dengan panjang lebih dari 12 meter dan sejenisnya) yang dicapai dari tahun ke tahun dapat dilihat pada tabel 4.

Penetapan lintas penyeberangan Padang-Tua Pejat sebagai lintasan komersial sudah wajar karena *load factor* penumpang yang dicapai di atas 50%, sejak tahun 2007 mengalami peningkatan sampai dengan Oktober 2012 tanpa ada penurunan *load factor*.

Produksi kendaraan R-2 dan R-3 mulai tahun 2007 sampai dengan Oktober 2012 mengalami peningkatan produksi kendaraan yang diangkut namun tidak bisa dihitung *load factor*nya karena kapasitas untuk mengangkut kendaraan R-2 dan R-3 belum ditetapkan, tetapi yang pasti kinerja untuk kendaraan R-2 dan R-3 meningkat. *Load factor* kendaraan golongan IV rata-rata di bawah 50% dari tahun 2007 sampai dengan 2008 dan mulai tahun 2009 sampai dengan Oktober 2012 mengalami peningkatan. *Load factor* kendaraan golongan V mulai tahun 2007 sampai dengan Oktober 2012 rata-rata 11,11% ke bawah. *Load factor* kendaraan golongan VI mulai tahun 2007 sampai dengan Oktober 2012 rata-rata 3,33% ke bawah. *Load factor* kendaraan golongan VII mulai tahun 2007 sampai dengan Oktober 2012 rata-rata 0,37% ke bawah. *Load factor* kendaraan golongan VIII mulai tahun 2007 sampai

dengan Oktober 2012 kinerja yang dicapai sama dengan *load factor* kendaraan golongan VII rata-rata 0,37% ke bawah.

Perawatan atau pemeliharaan prasarana angkutan penyeberangan masih lemah karena belum optimalnya peran pemerintah daerah dalam pemeliharaan prasarana.

## KESIMPULAN

Kinerja angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat secara umum mengalami peningkatan karena *load factor* penumpang rata-rata per tahun sebesar 59,30% ke atas, hanya *load factor* kendaraan golongan IV, V, VI, VII, dan kendaraan golongan VIII relatif masih rendah. Apabila dilihat dari perkembangan *load factor* yang dicapai maka kinerja setelah penetapan menjadi lintasan komersil cukup baik. Kapal yang beroperasi hanya satu unit melayani tiga lintasan yaitu Padang-Tua Pejat (komersial), Padang-Sikakap, dan Padang-Siberut (perintis), oleh karena itu pada saat kapal yang ada mengalami kerusakan atau *docking* maka harus mendatangkan kapal dari lintasan lain sebagai kapal pengganti. Pemeliharaan prasarana angkutan penyeberangan lintas Padang-Tua Pejat masih lemah karena kurang optimalnya peran pemerintah daerah.

## SARAN

Kinerja yang telah dicapai operator perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan lagi dengan didukung program aksi peningkatan kinerja di masa yang akan datang. Kapal yang beroperasi hanya satu unit melayani tiga lintasan yaitu Padang-Tua Pejat (komersial), Padang-Sikakap, dan Padang-Siberut (perintis), maka untuk kelancaran pelayanan perlu pertimbangan untuk penempatan kapal baru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Haloho, Hervin. 2014. *Mahal Amat Sih Transportasi Air Menjadi Penghalang Wisata Bahari Murah ke Pulau Berhala*. Jakarta: Badan Litbang Perhubungan.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 2nd ed. Newbury Park, CA: Sage Publications.

- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nasution, Muhammad Nur. 2003. *Manajemen Transportasi*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Siregar, Muchtarudin. 2012. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Transportasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susantono, Bambang. 2014. *Revolusi Transportasi*. Jakarta: PT. Gramedia Jakarta Utama.
- Tjiptono Fandy, 2001, Hal. 58, *Manajemen Jasa*, Andi , Yogyakarta;
- Tjiptono Fandy, , 2001, Hal. 58, *Candra Gergorius, Service, Quality Satisfaction*” PT. Andi Yogyakarta, ed, II 2006.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Menurut Irawati Andrini, 2011. Tesis “ *Optimalisasi Waktu Sandar Penyeberangan Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Pelabuhan Merak Bakauheni*, Fakultas Teknik Universitas Indonesia.
- Widodo, Prof. DR, 2009, *Manajemen Kinerja*, Edisi Kedua Rajawali Pers, Jakarta.
- Fredy Rangkuti, 2008:11, *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lyhe, John F, 1996, *Cara Jitu memuaskan Pelanggan*, Abdi tandur. Jakarta
- Christoper Lovelock, , 2005 Hal. 51, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks.
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Angkutan di Perairan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2010 tentang *Perlindungan Lingkungan Maritim*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*.