

FAKTOR-FAKTOR UTAMA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG DI PELABUHAN

THE MAIN FACTOR OF PORT PASSENGER TERMINAL SERVICES

Wahyu Prasetya Anggrahini

Badan Litbang Perhubungan

Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

[email: wintya_76@yahoo.com](mailto:wintya_76@yahoo.com)

Diterima: 4 Agustus 2014, Revisi 1: 22 Agustus 2014, Revisi 2: 5 September 2014, Disetujui: 16 September 2014

ABSTRAK

Saat ini, masyarakat memiliki tuntutan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan. Kondisi sebagian besar terminal penumpang sebagai pintu gerbang masuk dan keluarnya penumpang di Indonesia, umumnya dinilai kurang memadai. Penumpang menuntut kehandalan kinerja fasilitas dan pelayanan pelabuhan dalam jasa angkutan laut. Kajian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan terminal penumpang di pelabuhan. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dalam kajian ini. Hasil kajian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan terminal penumpang di pelabuhan cukup baik, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata persepsi 3,457. Jika nilai persepsi dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan pengguna jasa 4,416, hal ini berarti masih cukup jauh dari yang diharapkan. Terdapat 2 (dua) faktor pelayanan di terminal penumpang pelabuhan. Faktor pertama adalah faktor kenyamanan, keamanan dan kemudahan dari lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang. Faktor kedua adalah faktor kenyamanan dan keamanan dari terminal penumpang menuju pintu masuk kapal. Aspek keselamatan di lokasi pemberhentian dalam area pelabuhan perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di terminal penumpang di pelabuhan.

Kata kunci: faktor utama, pelayanan, terminal penumpang pelabuhan

ABSTRACT

Nowadays, people have high demands on quality of service. The condition of most passenger terminal as a gateway entrance and exit of passengers in Indonesia, generally considered less adequate. Passenger demand reliability of performance and service facilities in port. This study aimed to determine the factors that affect passenger terminal services at the port. Quantitative descriptive approach used in this study. The results show that in general the quality of the passenger terminal at the port service is quite good, as indicated by the average value of perception, which is 3.457. If the value of this perception compared with the average value of expectations (4.416), it means that the quality of service is still quite far from the expected. There are two (2) factors in the service of the passenger terminal port. The first factor is comfortness, safety and convenience of the location of the dismissal to the passenger terminal. The second factor is comfortness and safety of the passenger terminal entering the ship. The safety aspects of dismissal location in the port area need to be improved to increase the quality of service in the passenger terminal at the port.

Keywords: *main factor, services, port passenger terminal.*

PENDAHULUAN

Pelabuhan sebagai salah satu produk jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau konsumennya agar dapat bersaing di pasar global. Peningkatan mutu atau aktivitas proses yang dilakukan di pelabuhan perlu dilakukan pengendalian untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan jasa pelabuhan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2007). Menurut Sumarkan, salah satu cerminan kinerja suatu organisasi publik adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan eksistensi perusahaan di masa yang akan datang.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, yakni pelayanan tepat waktu, nyaman, dan aman. Pelayanan penumpang di pelabuhan dimulai dari pelayanan di tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan di pelabuhan, pelayanan menuju lokasi terminal penumpang, pelayanan di terminal penumpang dan pelayanan menuju pintu masuk kapal. Kondisi sebagian besar terminal penumpang sebagai pintu gerbang masuk dan keluarnya penumpang di Indonesia, umumnya dinilai kurang memadai. Kondisi fisik terminal penumpang di pelabuhan, rata-rata berusia tua, kurang terawat dengan cat yang sudah kusam, dan fasilitas umum yang tersedia tidak terjaga kondisinya. Selain itu, kesimpangsiuran sirkulasi penumpang saat akan naik maupun turun dari kapal biasanya terjadi pada hari-hari besar keagamaan dan libur nasional karena adanya lonjakan penumpang. Oleh sebab itu perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terminal penumpang di pelabuhan, sehingga diharapkan kualitas pelayanan di pelabuhan akan semakin baik sesuai keinginan masyarakat.

Penumpang selalu menuntut kehandalan kinerja fasilitas dan pelayanan pelabuhan untuk

mendapatkan kepuasan layanan angkutan laut. Kajian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan terminal penumpang di pelabuhan

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Fred Luthans yang dikutip dalam bukunya Moenir (1995) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Jasa (layanan) merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Payne, 2000).

Menurut Kotler (2007), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui sistem, prosedur atau

metode tertentu. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi apabila apa yang dirasakan sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Jika jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya, jika jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

a. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi

Pelayanan dari suatu sistem transportasi akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam hal kapan, kemana, untuk apa, dengan mode apa, rute mana dalam melakukan perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan jenis pelayanan dan moda yang berbeda pula, yang mencerminkan perbedaan dalam karakteristik sosial dan ekonomi.

Konsumen dalam menggunakan moda transportasi mempunyai pertimbangan-pertimbangan dari segi utilitas, seperti tarif yang murah, kecepatan waktu, kenyamanan, kehandalan, kenyamanan dan keselamatan. Faktor-faktor ini sangat tergantung dari kondisi karakteristik sosial ekonomi dan perilaku masing-masing konsumen.

Manheim (1979) memberikan beberapa contoh atribut pelayanan jasa transportasi sebagai berikut:

1. Waktu
2. Waktu perjalanan total
3. Waktu yang dihabiskan pada tempat perpindahan
4. Frekuensi perjalanan
5. Jadwal waktu perjalanan
6. Biaya atau ongkos
7. Biaya transportasi langsung (tarif, toll, bahan bakar dan parkir)

8. Biaya operasi langsung (pemuatan dan dokumentasi)
9. Biaya tidak langsung (perawatan, asuransi, pergudangan, bunga)
10. Keamanan dan keselamatan
11. Kemungkinan kerusakan pada barang
12. kemungkinan kecelakaan
13. Perasaan aman
14. Kesenangan dan kenyamanan
15. Jarak perjalanan
16. Jumlah pertukaran yang dilakukan kendaraan
17. Kesenangan fisik (temperatur, kebersihan, kualitas perjalanan)
18. Kesenangan psikologis (status, pemilihan sendiri)

Tingkat pelayanan (*level of service*) merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (Vukan, 1981). 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 sebagai berikut:

1. Untuk 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.

b. Terminal Penumpang

Terminal merupakan titik penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dengan demikian termi-

nal merupakan komponen utama dalam sistem jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi.

Menurut Edward K Morlok (1978, terminal adalah titik tempat penumpang dan barang masuk dan keluar dalam satu jaringan sistem transportasi, dan menjadi titik kemungkinan paling besar terjadinya kemacetan. Terminal penumpang kapal laut adalah komponen penting dalam sistem transportasi laut yang berfungsi sebagai daerah pertermuan antara transportasi laut dan darat serta merupakan tempat perpindahan penumpang, baik dari transportasi laut sejenis, maupun perpindahan ke transportasi darat atau sebaliknya. Terminal juga merupakan bagian dari pelabuhan yang dibangun sebagai zona transisi dari daerah laut ke darat dan dari penggunaan transportasi laut ke transportasi darat yang berfungsi sebagai wadah pelayanan penumpang dan barang, dimana terjadinya kegiatan transit, embarkasi, dan debarkasi.

c. Kajian Terdahulu

Beberapa penelitian mengenai pelayanan sudah banyak dilakukan. Anggrahini (2009) mengemukakan bahwa secara umum, kualitas pelayanan angkutan laut penumpang trayek jarak dekat cukup baik berdasarkan penilaian pengguna jasa. Ada 3 (tiga) faktor utama pelayanan angkutan laut penumpang jarak dekat, yaitu faktor kenyamanan di atas kapal, kenyamanan di pelabuhan dan aksesibilitas. Ketiga faktor utama tersebut dapat menjelaskan keragaman sebesar 60.72%. Aspek pelayanan yang perlu diperbaiki adalah kebersihan, kenyamanan dan penerangan di ruang tunggu dan area pelabuhan, ketersediaan fasilitas ruang tunggu pelabuhan asal, kecukupan kapasitas ruang tunggu pelabuhan, tingkat kemudahan informasi di pelabuhan serta besaran ongkos angkutan umum menuju pelabuhan. Pengguna jasa perempuan lebih banyak mempertimbangkan faktor dalam mendapatkan kepuasan layanan angkutan laut penumpang,

yang ditunjukkan oleh terbentuknya tujuh faktor utama, sedangkan pengguna jasa laki-laki hanya mempertimbangkan tiga faktor utama. Perbedaan pelayanan angkutan laut penumpang yang dirasakan oleh penumpang laki-laki dan perempuan terdapat pada pelayanan di pelabuhan mengenai kapasitas ruang tunggu dan kejelasan informasi. Perbedaan pelayanan juga dirasakan pada aspek besaran ongkos dan lama perjalanan angkutan umum menuju pelabuhan. Perempuan lebih menginginkan pelayanan ketersediaan tempat duduk yang memadai di terminal penumpang pelabuhan. Waktu tempuh perjalanan dan ongkos angkutan umum menjadi pertimbangan bagi kaum perempuan untuk memilih jenis angkutan umum yang digunakan. Disamping itu, kaum perempuan menginginkan kejelasan informasi mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal, sehingga perempuan merasa lebih nyaman di area pelabuhan.

Anggrahini (2010) juga pernah melakukan kajian mengenai pelayanan kapal RoRo di Pelabuhan Banjarmasin yang dinilai cukup baik oleh pengguna jasa. Beberapa aspek yang dinilai masih kurang adalah kondisi fisik kapal, kondisi dermaga, informasi jadwal kapal, kapasitas tempat duduk dan polusi udara yang ditimbulkan kapal RoRo. Berdasarkan hasil analisis faktor diperoleh 9 (sembilan) faktor utama pelayanan kapal RoRo di Pelabuhan Banjarmasin, yakni kenyamanan di ruang tunggu, dermaga untuk sandar kapal RoRo, biaya, pelayanan di atas kapal, kesesuaian tarif dengan pelayanan, informasi, proses bongkar muat barang dan kendaraan, ketersediaan alat-alat keselamatan dan kondisi fisik kapal RoRo.

Penelitian yang dilakukan oleh (Siahaan, 2011) bertujuan untuk mengetahui kinerja Pelabuhan Tanjung Priok dan sebagai usaha optimalisasi untuk memenuhi kebutuhan masa mendatang, optimalisasi untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan yang lebih baik, dan optimalisasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa luas terminal penumpang dan lapangan parkir sampai jangka panjang (2029) dibawah kapasitas tersedia.

Pelabuhan perlu dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti ATM, bank, supermarket, dan menata taman kuliner. Perlunya pembangunan fasilitas parkir dengan membangun separator kendaraan dan penambahan zona hijau. Fasilitas dan pelayanan kepada penumpang dengan skala kepuasan rata-rata terendah adalah tempat duduk di luar terminal penumpang, fasilitas khusus untuk orang cacat, penjualan tiket, lokasi evakuasi, informasi jadwal, ATM, dan sarana hiburan.

Sumarkan (2010) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang adalah baik namun kurang optimal sehingga perlu perbaikan, dengan jumlah bobot kinerja 2.172 dan jumlah bobot harapan 2.540 dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja sebesar 85,5 %. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa, disarankan agar manajemen Pelabuhan Tanjung Emas meningkatkan kualitas SDM dengan mengikuti pelatihan tentang kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas –fasilitas yang rusak dan terkena rob walaupun secara bertahap.

Pratama *et al.* (n.d), melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik penumpang kapal ferry, untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang kapal ferry rute Ujung–Kamal terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Pelayanan yang harus ditingkatkan adalah Kebersihan kabin atas kapal, Kelengkapan fasilitas kapal ferry (Kursi, jendela, KM, dan WC), dan Kondisi fisik fasilitas kapal ferry (Kursi, jendela, pintu, KM, dan WC).

Wewra (2008) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan Terminal Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Tanjung Emas agar dapat lebih memfasilitasi aktivitas para pengguna jasanya dan mencerminkan suatu terminal penumpang yang merupakan salah satu fasilitas pokok pelabuhan bertaraf internasional. Sasarannya adalah tersusunnya usulan langkah-langkah pokok proses perencanaan dan perancangan Pengembangan Terminal

Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang berdasarkan aspek-aspek panduan perancangan. Data-data yang diperlukan dikumpulkan dengan cara studi literatur dan internet, observasi, wawancara, dan studi komparasi, sedangkan pembahasannya menggunakan pendekatan metode diskriptif untuk menggambarkan permasalahan yang ada, secara komparatif membandingkannya, kemudian melakukan analisis yang hasilnya digunakan untuk menyusun program dasar pertimbangan perencanaan pengembangan Terminal Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Tanjung Emas.

Puslitbang Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan (2011), pernah melakukan kajian dengan tujuan menyusun konsep kebijakan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di terminal pelabuhan utama internasional. Analisisnya menggunakan metode pendekatan CSI (*Customer Satisfaction Index*), dengan variabel yang diamati adalah yang terkait dengan pelayanan di terminal penumpang. Hasil analisis menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan kondisi lampu penerangan, di ruang tunggu penumpang, menambah fasilitas pelayanan kedatangan dari kapal berupa tangga atau jembatan ke kapal dan ketersediaan petunjuk atau informasi, menambah ketersediaan dan kondisi fasilitas penunjang, menambah ketersediaan fasilitas untuk *Check-In*, menyediakan peralatan pendekteksian bahan dan peralatan pemantau lalu lintas orang.

Aulia (2011) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas. Metode analisis yang digunakan adalah metode *regresi linear* berganda (*multi linear regression*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Realibility* (X1), *Assurance* (X2), *Empathy* (X3), *Tangible* (X4), dan *Responsiveness* (X5), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.

Ghufroni, (2012), melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kinerja jasa pelayanan pelabuhan tingkat kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Jangkar. Jumlah sampel ditentukan 100 responden dengan teknik *quota sampling*, yang dipilih menggunakan metode *incidental sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan data tanggapan penumpang dianalisis dengan teknik IPA (*Importance and Performance Analysis*). Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pelabuhan secara umum cukup baik, tetapi masih perlu beberapa pembenahan agar pelayanan kepada seluruh pengguna jasa Pelabuhan Jangkar lebih maksimal. Saran untuk upaya perbaikan, antara lain diperlukan beberapa pembenahan fasilitas-fasilitas yang kondisinya tidak terawat atau rusak, seperti *dolphin*, *trestle* dermaga, areal parkir kendaraan, dan tiga buah toilet pelabuhan, agar tidak menimbulkan kerusakan lebih parah yang dapat mengganggu kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Jangkar.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Proses penelitian diawali dengan mengidentifikasi variabel penelitian yang akan dinilai berdasarkan atribut-atribut kemudahan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan. Sedangkan obyek penelitian yang diamati terbagi dalam empat segmen, yaitu segmen tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan di area pelabuhan, segmen dari tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan di area pelabuhan ke terminal penumpang atau sebaliknya, segmen di dalam terminal penumpang, dan segmen dari terminal pelabuhan ke kapal atau sebaliknya.

a. Kebutuhan Data

Kebutuhan data untuk penelitian ini, terdiri dari kebutuhan data primer. Data primer diperoleh melalui wawancara dan penyebaran angket kuesioner untuk melihat kondisi dan harapan penumpang terhadap pelayanan di terminal penumpang.

Variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Segmen di tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan, yang terdiri dari beberapa variabel, antara lain:

A1 = Kemudahan menemukan atau menuju lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan (memiliki identitas yang jelas sebagai pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum penumpang);

A2 = Kenyamanan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan (bangunannya terawat, bersih, luas, peneduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, dan lain sebagainya);

A3 = Keamanan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya);

A4 = Keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya).

- 2.. Segmen dari tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan menuju lokasi terminal penumpang atau sebaliknya, yang terdiri dari beberapa variabel, antara lain:

B1 = Kemudahan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (petunjuk arah yang jelas, tidak terlalu jauh);

B2 = Kenyamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (lebar pedestrian atau trotoar yang memadai, kemiringan jalan relatif landai, permukaan jalan relatif halus, bersih, beratap atau teduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang

asongan, jalan untuk penumpang yang akan naik dan turun dari kapal dipisahkan, dan lain sebagainya);

B3 = Keamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan pelabuhan, dan lain sebagainya);

B4 = Keselamatan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (tidak bercampur dengan jalan yang dilalui kendaraan, tidak bercampur dengan lalulalang barang atau alat bongkar-muat barang, dan lain sebagainya).

3. Segmen di terminal penumpang, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu:

C1 = Kemudahan menemukan lokasi fasilitas terminal penumpang (kamar kecil atau toilet, tempat shalat, tempat menyusui bayi bagi ibu yang sedang menyusui, kafetaria, dan lain sebagainya);

C2 = Kenyamanan ruang terminal penumpang (luas ruangan yang memadai, tersedia bangku atau tempat duduk yang layak, tersedia sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai, tersedia petugas kebersihan, tersedia air bersih, lampu penerangan yang memadai, pengaturan terhadap penumpang yang akan naik dan penumpang turun, dan lain sebagainya);

C3 = Keamanan ruang terminal penumpang (tersedia *metal detector*, *X-Ray*, dan sejenisnya, gangguan tindak kejahatan, petugas keamanan yang berpatroli secara teratur, dan lain sebagainya);

C4 = Keselamatan di ruang terminal penumpang (lokasi terminal penumpang jauh dari kegiatan B/M barang di pelabuhan, dan lain sebagainya).

4. Segmen dari terminal penumpang ke kapal atau sebaliknya, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu:

D1 = Kemudahan menemukan petunjuk arah menuju lokasi pintu masuk ke kapal atau dari kapal ke terminal penumpang (memiliki identitas yang jelas atau petunjuk arah);

D2 = Kenyamanan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (bersih, berpeneduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, dan lain sebagainya);

D3 = Keamanan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya);

D4 = Keselamatan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (terganggu oleh lalulintas kendaraan, dan lain sebagainya).

Pengambilan data dilakukan di beberapa lokasi terminal penumpang pelabuhan, yakni Manado, Ambon, Gorontalo, Pare-Pare, Pantoloan, Tarakan dan Sorong. Pengukuran data menggunakan skala Likert 1-5. Pengambilan sampel dilakukan melalui *accidental sampling*, yakni setiap calon penumpang kapal yang dijumpai di lokasi survei menjadi responden dalam kajian ini. Berdasarkan variabel penelitian yang diamati sebanyak 16 dengan skala likert 1-5, maka jumlah sampel yang diambil adalah minimal 80 responden untuk setiap lokasi survei.

b. Metode Analisis

Teknis analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terminal penumpang dan analisis regresi berganda untuk melihat faktor mana yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang di pelabuhan.

Analisis faktor merupakan salah satu prosedur reduksi data serta salah satu alat untuk menguji alat ukur dalam metode statistik multivariat (Dillon & Goldstein, 1984). Analisis faktor merupakan teknik interdependensi yang memperhatikan semua variabel sekaligus. Analisis Faktor didasarkan pada keyakinan tentang adanya korelasi berarti di antara variabel-variabelnya, sehingga diharapkan terdapat keteraturan data. Pada analisis faktor, antar variabel yang diobservasi terdapat bermacam-macam faktor penentu. Beberapa variabel yang mempunyai karakteristik hampir sama akan membentuk suatu faktor kesamaan, sedangkan bagian dari variabel yang dipengaruhi oleh faktor khusus akan membentuk suatu faktor unik.

Tujuan yang hendak dicapai dengan analisis faktor adalah meringkas informasi yang terkandung dalam sejumlah variabel awal menjadi satu set faktor yang hanya terdiri dari beberapa faktor saja, dengan cara mereduksi kompleksitas dari data dengan dasar tingkat hubungan yang ada antar variabel satu sama lain. Jadi, Analisis Faktor ini akan menghasilkan faktor-faktor baru yang jumlahnya jauh lebih kecil dari keseluruhan variabel awal yang diobservasi, tetapi makna dan nilai liputan informasinya tetap mendekati makna dan nilai informasi dari variabel observasi yang jumlahnya besar.

Fungsi utama analisis faktor, yaitu mereduksi banyaknya variabel penelitian dengan tetap mempertahankan sebanyak mungkin informasi dari data awal, mencari perbedaan kualitatif dan kuantitatif dalam data dengan situasi jumlah data yang sangat besar dan dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang perbedaan kualitatif dan kuantitatif dalam data penelitian.

Model matematis dalam analisis faktor yang digunakan adalah model yang bertujuan untuk memaksimalkan reproduksi dari korelasi-korelasi (Dillon & Goldstein, 1984). Dasar model ini dapat direpresentasikan ke dalam bentuk:

$$X_j = A_{j1}F_1 + A_{j2}F_2 + \dots + A_{jp}F_p + b_j.U_j$$

$$j = 1, 1/4, m$$

dengan:

X_j = Variabel ke- j ;

F_p = Faktor kesamaan ke- p ;

U_j = Faktor Unik Variabel ke- j ;

A_{jp} = Koefisien faktor kesamaan variabel ke- j pada faktor kesamaan ke- p ;

b_j = Koefisien faktor unik variabel ke- j .

Setiap variabel digambarkan secara linier yang berkaitan dengan faktor kesamaan F_p dan faktor unik U_j . Faktor kesamaan menerangkan korelasi-korelasi antar variabel, sedangkan faktor unik menjelaskan sisa variansi, termasuk *error* dari setiap variabel. Korelasi dari faktor-faktor kesamaan disebut faktor penentu.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel tak bebasnya (*dependent variable*). Model hubungan nilai variabel tak bebas dengan variabel-variabel bebas tersebut dapat disusun dalam bentuk fungsi atau persamaan matematis sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_iX_i + e$$

dengan:

Y = Variabel tak bebas;

b_i = Koefisien regresi variabel X_i ($i = 1, 2, 3, 1/4$);

X_i = Variabel bebas i ($i = 1, 2, 3, 1/4$);

e = *Error* atau variabel pengganggu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden diperoleh sebanyak 688 penumpang yang ada di Pelabuhan Manado, Ambon, Gorontalo, Pare-Pare, Pantoloan, Tarakan dan Sorong. Hasil pengumpulan data merupakan nilai persepsi dan harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang di pelabuhan.

A. Hasil Pengumpulan Data

Nilai rata-rata persepsi penumpang terhadap pelayanan di terminal penumpang di pelabuhan 3.457, yang berarti cukup bagus. Sedangkan nilai harapan penumpang adalah 4.416 yang berarti penumpang menaruh harapan tinggi terhadap aspek pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. Nilai Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan

Kode	Kondisi Saat		Kode	Kondisi Saat	
	Ini	Harapan		Ini	Harapan
	Score Rata2	Score Rata2		Score Rata2	Score Rata2
A1	3.551	4.393	C1	3.541	4.419
A2	3.576	4.343	C2	3.677	4.494
A3	3.701	4.509	C3	2.555	4.398
A4	3.397	4.489	C4	3.552	4.471
B1	3.606	4.344	D1	3.574	4.515
B2	3.563	4.374	D2	2.799	4.383
B3	3.544	4.376	D3	3.625	4.299
B4	3.542	4.504	D4	3.513	4.348

Sumber: Hasil Analisis, diolah

Tabel 1 menunjukkan bahwa penilaian penumpang terhadap 16 variabel yang diamati rata-rata cukup baik.

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis faktor, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data. Uji validitas dilakukan untuk menguji kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Nilai r tabel dengan derajat bebas $(n-2) = 686$ adalah 0.0748, dan hasil analisis menunjukkan bahwa korelasi setiap variabel diatas nilai 0.0748, sehingga data valid. Hasil perhitungan korelasi person antara variabel dengan skor total untuk mengetahui validitas setiap variabel dapat dilihat pada tabel 2.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kehandalan hasil pengukuran bila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas ini dapat diukur dengan nilai *Alpha Cronbach*. Semakin besar nilai Alpha Cronbach, maka data semakin reliabel. *Alpha Cronbach* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu (Hair

et al, 1992). Tingkat reliabel pada umumnya dapat diterima apabila nilainya lebih besar atau sama dengan 0,70. Instrumen yang tingkat reliabilitasnya di bawah 0,7 dinyatakan tidak reliabel (Zulganev, 2006).

Data mengenai kondisi saat ini pelayanan di terminal penumpang dari 688 responden secara keseluruhan merupakan data valid dan reliabel. Nilai reliabilitas data dengan *Alpha Cronbachs* secara keseluruhan sebesar 0.958, yang berarti data reliabel. Jika dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 melalui uji dua sisi dengan jumlah data 688, maka diperoleh r tabel sebesar 0,0748. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut reliabel. Tabel 4 menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian memiliki nilai r di atas nilai r tabel, dan nilai *alpha cronbachs* setiap variabel juga berada di atas nilai 0,8 sehingga dapat dikatakan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan analisis faktor yang bertujuan untuk mencari faktor-faktor utama yang mempengaruhi variabel dependen dari serangkaian uji yang dilakukan atas serangkaian variabel independen sebagai faktornya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Korelasi Pearson	Variabel	Korelasi Pearson
A1	0.722	C1	0.798
A2	0.802	C2	0.849
A3	0.743	C3	0.366
A4	0.644	C4	0.78
B1	0.756	D1	0.771
B2	0.779	D2	0.29
B3	0.776	D3	0.836
B4	0.824	D4	0.753

Sumber: Hasil Analisis, 2014

Tabel 3. Nilai *Alpha Cronbach*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 - 0.20	Kurang Andal
>0.20 - 0.40	Agak Andal
>0.40 - 0.60	Cukup Andal
>0.60 - 0.80	Andal
>0.80 - 1.00	Sangat Andal

Sumber: Hair *et al.*

Tabel 4. Reliabilitas Variabel Penelitian

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	68.58	51.819	.751	.955
A2	68.61	51.230	.701	.957
A3	68.48	52.122	.807	.955
A4	68.49	52.000	.800	.955
B1	68.59	50.222	.840	.954
B2	68.59	51.476	.722	.956
B3	68.63	52.825	.656	.957
B4	68.48	51.152	.862	.953
C1	68.56	52.529	.737	.956
C2	68.50	53.124	.692	.957
C3	68.55	49.980	.859	.953
C4	68.50	51.412	.819	.954
D1	68.47	51.842	.750	.955
D2	68.58	51.443	.684	.957
D3	68.69	52.909	.546	.959
D4	68.59	49.823	.849	.953

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2014

C. Hasil Analisis Faktor

Korelasi antarvariabel independen, dalam analisis faktor, harus lebih besar dari 0,5 dengan signifikansi 0,05. Hasil uji korelasi antarvariabel independen ada pada output KMO and Bartlett's Test menunjukkan bahwa nilai uji dari data secara keseluruhan adalah 0.962, dan hal ini berarti bahwa variabel yang digunakan memungkinkan untuk dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya, untuk melihat korelasi antarvariabel independen dapat diperhatikan tabel *Anti-Image Matrices*. Hasil pengujian dengan SPSS mengenai nilai MSA setiap variabel

menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai MSA diatas 0.5 (kolom yang diarsir), sehingga variabel dapat dianalisis lebih lanjut.

Nilai komunalitas menunjukkan proporsi variansi/keragaman dari variabel yang dijelaskan oleh faktor yang diekstraksi. Semakin besar nilai komunalitas maka semakin baik data yang diolah. Tabel 6 menunjukkan nilai komunalitas setiap variabel.

Tabel 6 menunjukkan nilai komunalitas hasil ekstraksi variabel manifes pelayanan semua

diatas angka 0.5. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa secara umum setiap variabel manifes mempunyai kemampuan yang cukup untuk menjelaskan variansi yang terjadi.

Semakin kecil komunalitas suatu variabel, maka semakin lemah hubungannya dengan faktor yang terbentuk.

Tabel 5. Nilai MSA Variabel Penelitian

		A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
Anti-image Covariance	A1	.491	-.075	.012	-.042	-.033	-.084	-.032	-.016	-.034	-.013	.026	-.023	.001	.011	.002	-.015
	A2	-.075	.349	-.121	-.035	-.041	-.025	-.022	-.012	-.067	-.038	.020	.030	-.022	.012	.011	-.029
	A3	.012	-.121	.459	-.025	-.078	-.009	-.023	-.015	.011	.007	-.056	-.028	-.037	-.014	-.016	-.014
	A4	-.042	-.035	-.025	.632	-.018	-.041	-.071	-.001	-.028	-.026	-.037	.014	.014	-.009	.014	-.049
	B1	-.033	-.041	-.078	-.018	.441	-.030	.003	-.048	-.016	-.022	.059	-.057	.013	.024	-.039	.001
	B2	-.084	-.025	-.009	-.041	-.030	.392	-.059	-.077	-.026	-.015	-.039	.035	-.035	.011	-.035	.039
	B3	-.032	-.022	-.023	-.071	.003	-.059	.381	-.093	.003	-.020	.065	-.033	.029	.028	-.056	-.007
	B4	-.016	-.012	-.015	-.001	-.048	-.077	-.093	.320	-.033	-.016	.006	-.041	-.024	.018	.003	-.042
	C1	-.034	-.067	.011	-.028	-.016	-.026	.003	-.033	.392	-.067	-.049	-.003	-.003	.012	-.052	-.013
	C2	-.013	-.038	.007	-.026	-.022	-.015	-.020	-.016	-.067	.297	-.067	-.091	-.059	-.025	-.018	-.019
	C3	.026	.020	-.056	-.037	.059	-.039	.065	.006	-.049	-.067	.793	-.070	.052	-.186	-.018	.004
	C4	-.023	-.030	-.028	.014	-.057	.035	-.033	-.041	-.003	-.091	-.070	.392	-.049	.011	-.019	-.061
	D1	.001	-.022	-.037	.014	.013	-.035	.029	-.024	-.003	-.059	.052	-.049	.400	-.057	-.102	-.026
	D2	.011	.012	-.014	-.009	.024	.011	.028	.018	.012	-.025	-.186	.011	-.057	.858	-.067	.007
	D3	.002	.011	-.016	.014	-.039	-.035	-.056	.003	-.052	-.018	-.018	-.019	-.102	-.067	.302	-.096
	D4	-.015	-.029	-.014	-.049	.001	.039	-.007	-.042	-.013	-.019	.004	-.061	-.026	.007	-.096	.444
Anti-image Correlation	A1	.975	-.182	.026	-.075	-.070	-.192	-.075	-.041	-.079	-.033	.042	-.052	.002	.017	.006	-.033
	A2	-.182	.958	-.302	-.074	-.105	-.067	-.061	-.037	-.181	-.119	.038	.080	-.058	.023	.034	-.074
	A3	.026	-.302	.964	-.046	-.173	-.020	-.054	-.040	.026	.019	-.093	-.066	-.088	-.022	-.042	-.032
	A4	-.075	-.074	-.046	.978	-.035	-.082	-.145	-.002	-.056	-.061	-.053	.028	.028	-.012	.032	-.092
	B1	-.070	-.105	-.173	-.035	.974	-.072	.008	-.127	-.039	-.060	.100	-.138	.032	.039	-.108	.003
	B2	-.192	-.067	-.020	-.082	-.072	.964	-.153	-.218	-.067	-.044	-.069	.089	-.087	.019	-.101	.093
	B3	-.075	-.061	-.054	-.145	.008	-.153	.961	-.266	.007	-.058	.119	-.086	.076	.049	-.164	-.016
	B4	-.041	-.037	-.040	-.002	-.127	-.218	-.266	.966	-.094	-.051	.011	-.115	-.068	.035	.011	-.112
	C1	-.079	-.181	.026	-.056	-.039	-.067	.007	-.094	.974	-.196	-.088	-.007	-.007	.020	-.151	-.031
	C2	-.033	-.119	.019	-.061	-.060	-.044	-.058	-.051	-.196	.965	-.137	-.268	-.171	-.050	-.061	-.051
	C3	.042	.038	-.093	-.053	.100	-.069	.119	.011	-.088	-.137	.842	-.126	.093	-.226	-.037	.007
	C4	-.052	.080	-.066	.028	-.138	.089	-.086	-.115	-.007	-.268	-.126	.959	-.123	.019	-.055	-.147
	D1	.002	-.058	-.088	.028	.032	-.087	.076	-.068	-.007	-.171	.093	-.123	.960	-.098	-.294	-.062
	D2	.017	.023	-.022	-.012	.039	.019	.049	.035	.020	-.050	-.226	.019	-.098	.830	-.131	.011
	D3	.006	.034	-.042	.032	-.108	-.101	-.164	.011	-.151	-.061	-.037	-.055	-.294	-.131	.953	-.261
	D4	-.033	-.074	-.032	-.092	.003	.093	-.016	-.112	-.031	-.051	.007	-.147	-.062	.011	-.261	.969

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2014

Tabel 6. Nilai Komunalitas

Variabel	Komunalitas	Variabel	Komunalitas
A1	0.565	C1	0.642
A2	0.675	C2	0.735
A3	0.558	C3	0.584
A4	0.406	C4	0.619
B1	0.612	D1	0.609
B2	0.631	D2	0.64
B3	0.662	D3	0.712
B4	0.717	D4	0.576

Sumber: Hasil Analisis, 2014

Ekstraksi faktor menyebabkan terjadinya pengelompokan variabel manifes menjadi 2 variabel laten yang dapat menjelaskan keragaman sebesar 62.151%. Hasil ekstraksi faktor secara lengkap dapat dilihat pada tabel 7.

Pembentukan faktor utama dilakukan dengan merotasi matriks yang telah terbentuk. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki hasil faktor analisis diatas, sehingga didapat hasil yang lebih jelas dan nyata.

Berdasarkan hasil matriks yang telah terotasi selanjutnya diperoleh pengelompokan variabel manifes menjadi faktor – faktor utama yang kemudian diberi nama sesuai dengan variabel laten yang sesuai.

Hasil agregasi variabel manifes berdasarkan matrik terotasi dapat dilihat pada tabel 9 sekaligus menyajikan intepretasi nama faktor yang sesuai.

Tabel 7. Hasil Ekstraksi Faktor Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.685	54.282	54.282	8.685	54.282	54.282	8.289	51.806	51.806
2	1.259	7.869	62.151	1.259	7.869	62.151	1.655	10.345	62.151
3	.763	4.766	66.917						
4	.699	4.371	71.288						
5	.585	3.658	74.946						
6	.559	3.494	78.440						
7	.473	2.959	81.399						
8	.449	2.807	84.206						
9	.423	2.646	86.852						
10	.402	2.515	89.367						
11	.379	2.367	91.735						
12	.307	1.918	93.653						
13	.288	1.798	95.451						
14	.274	1.712	97.163						
15	.238	1.487	98.650						
16	.216	1.350	100.000						

Sumber : Hasil Analisis, 2014

Tabel 8. Matriks Komponen Terotasi

	Component	
	1	2
B4	.844	.071
A2	.819	.069
B3	.813	-.009
C2	.804	.297
D3	.792	.292
B2	.791	.073
B1	.782	.031
C1	.776	.201
A1	.752	-.009
C4	.737	.275
D4	.731	.205
D1	.730	.276
A3	.729	.163
A4	.634	.066
D2	.040	.799
C3	.148	.750

Berdasarkan hasil analisis faktor diperoleh 2 (dua) faktor utama pelayanan terminal penumpang, yaitu keselamatan pejalan kaki menuju terminal penumpang serta faktor kenyamanan dan keamanan penumpang menuju pintu masuk kapal.

Dengan demikian pelayanan di lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang dan pelayanan menuju pintu masuk kapal merupakan faktor yang menentukan penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminal penumpang.

Tabel 9. Interpretasi Faktor Berdasarkan Variabel Pembentuknya

Nomor Faktor	Variabel Pendukung	Uraian Variabel	Nama Faktor
1	B4	Keselamatan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (tidak bercampur dengan jalan yang dilalui kendaraan, tidak bercampur dengan lalulalang barang atau alat bongkar-muat barang, dan lain sebagainya).	Faktor keselamatan, kenyamanan dan keamanan dari lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang.
	A2	Kenyamanan di lokasi pemberhentian, halte atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (bangunannya terawat, bersih, luas, peneduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, dan lain sebagainya)	
	B3	Keamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan pelabuhan, dan lain sebagainya);	
	C2	Kenyamanan ruang terminal penumpang (luas ruangan yang memadai, tersedia bangku atau tempat duduk yang layak, tersedia sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai, tersedia petugas kebersihan, tersedia air bersih, lampu penerangan yang memadai, pengaturan terhadap penumpang yang akan naik dan penumpang turun, dan lain sebagainya);	
	D3	Keamanan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya);	
	B2	Kenyamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (lebar pedestrian atau trotoar yang memadai, kemiringan jalan relatif landai, permukaan jalan relatif halus, bersih, beratap atau teduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, jalan untuk penumpang yang akan naik dan turun dari kapal dipisahkan, dan lain sebagainya);	
	B1	Kemudahan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (petunjuk arah yang jelas, tidak terlalu jauh);	

Nomor Faktor	Variabel Pendukung	Uraian Variabel	Nama Faktor
	C1	Kemudahan menemukan lokasi fasilitas terminal penumpang (kamar kecil atau toilet, tempat shalat, tempat menyusui bayi bagi ibu yang sedang menyusui, kafetaria, dan lain sebagainya);	
	A1	Kemudahan menemukan atau menuju lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (memiliki identitas yang jelas sebagai pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum penumpang)	
	C4	Keselamatan di ruang terminal penumpang (lokasi terminal penumpang jauh dari kegiatan B/M barang di pelabuhan, dan lain sebagainya).	
	D4	Keselamatan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya);	
	D1	Kemudahan menemukan petunjuk arah menuju lokasi pintu masuk ke kapal atau dari kapal ke terminal penumpang (memiliki identitas yang jelas atau petunjuk arah,);	
	A3	Keamanan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya)	
	A4	Keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya)	
2	D2	Kenyamanan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (bersih, berpeneduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, dan lain sebagainya);	Kenyamanan dan keamanan penumpang menuju pintu masuk kapal
	C3	Keamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan pelabuhan, dan lain sebagainya)	

D. Hasil Analisis Regresi

Selanjutnya dilakukan analisis regresi berdasarkan faktor yang terbentuk. Hasil analisis terhadap variabel-variabel baru hasil analisis

faktor sebagai variabel independen dan kondisi pelayanan terminal penumpang secara umum sebagai variabel dependen, diperoleh persamaan matematis sebagai berikut:

$$Y = 0.538 N1 + 0.169 N2$$

Persamaan regresi yang terbentuk memiliki nilai koefisien determinasi R sebesar 62,6%, artinya keragaman variabel nilai kualitas pelayanan di terminal penumpang dapat dijelaskan 62,6% dari kedua faktor yang terbentuk.

Hasil analisis menunjukkan variabel laten yang berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan nilai kualitas pelayanan di terminal penumpang adalah N1 dan N2 yang didukung oleh semua variabel penelitian, dengan bentuk

persamaan matematis sebagai berikut:

$$N1 = 0.115A1 + 0.113A2 + 0.086A3 + 0.086A4 + 0.114B1 + 0.109B2 + 0.124B3 + 0.117B4 + 0.087C1 + 0.076C2 + 0.07C3 + 0.068D1 + 0.075D3 + 0.079D4$$

$$N2 = 0.546C3 + 0.599D2$$

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel N1 dan N2 berpengaruh signifikan secara bersama-sama, dan berdasarkan uji parsial (uji t) juga menunjukkan kedua faktor berpengaruh secara signifikan.

Tabel 10. Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	0.297	0.105		2.835	0.005		
N1	0.538	0.021	0.715	25.753	0	0.908	1.102
N2	0.169	0.025	0.186	6.69	0	0.908	1.102

Sumber: Hasil Analisis, 2014

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa hanya ada 2 (dua) variabel yang dinilai jelek, yakni variabel keamanan ruang terminal penumpang (C3) dan kenyamanan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya. (D2). Apabila dipetakan antara nilai persepsi dan harapan, aspek pelayanan yang harus diperbaiki adalah aspek keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya). Peningkatan kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan dapat dilakukan dengan tepat apabila sudah diketahui faktor-faktor yang paling berpengaruh, sehingga perbaikan pelayanan lebih fokus dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Faktor keselamatan, kenyamanan dan keamanan dari lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang, sehingga perbaikan pelayanan difokuskan pada aspek keselamatan di lokasi pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan. Hal ini sesuai dengan hasil pemetaan nilai persepsi dengan harapan pengguna jasa.

Apabila pelayanan keselamatan di lokasi pemberhentian angkutan umum ditingkatkan 1%, maka kualitas pelayanan terminal penumpang dapat meningkat sebesar 0.06%. Berdasarkan persamaan yang diperoleh, dari nilai rata-rata variabel yang diamati diperoleh nilai $Y = 2.526$, yang berarti secara umum kualitas pelayanan di terminal penumpang belum berjalan dengan baik. Apabila variabel A4 ditingkatkan menjadi 1%, maka akan diperoleh nilai $Y = 2.528$, sehingga hanya akan terjadi perubahan nilai Y sebesar 0.06%. Peningkatan kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan dapat dilakukan dengan menyediakan fasilitas pejalan kaki dari lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang untuk memberikan rasa nyaman dan aman bagi calon penumpang/pejalan kaki. Di samping itu, perlu adanya fasilitas bagi pejalan kaki dari terminal penumpang menuju pintu masuk kapal, sehingga proses embarkasi dapat berjalan dengan tertib dan memberikan rasa nyaman kepada penumpang.

KESIMPULAN

Secara umum, kualitas pelayanan terminal penumpang di pelabuhan dinilai cukup baik oleh

pengguna jasa, tetapi masih jauh dari yang diharapkan. Ada 2 (dua) faktor yang menentukan kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan. Faktor pertama adalah faktor kenyamanan, keamanan dan kemudahan dari lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang. Faktor kedua adalah faktor kenyamanan dan keamanan dari terminal penumpang menuju pintu masuk kapal. Kedua faktor ini berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang di pelabuhan. Jika aspek ini ditingkatkan 1%, maka kualitas pelayanan terminal penumpang dapat meningkat sebesar 0.06%. Aspek keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di terminal penumpang di pelabuhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Dr. Imbang Danandjojo, MT, dan rekan-rekan Puslitbang Laut yang telah melaksanakan pengumpulan data primer di beberapa lokasi pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrahini, Wahyu P. *Faktor-faktor Utama Pelayanan Angkutan Laut Penumpang Jarak Dekat Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa Laki-laki dan Perempuan* Jurnal Penelitian Transportasi Laut Volume 11 No. 2 Juni 2009.
- Anggrahini, Wahyu P. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Laut RoRo (Studi kasus Pelabuhan Banjarmasin)*. Jurnal Penelitian Transportasi Laut Volume 12 Nomor 4 Desember 2010.
- Aulia, Tamara., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar*, (Skripsi) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin, Makassar
- Dillon RW., & Goldstein, M., 1984. *Multivariate Analysis and Applications*, John Wiley and Sons, New York.
- Ghufroni, Alfian Zaki., 2012. *Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Di Kabupaten Situbondo*, Universitas Negeri Malang, <http://jurnal-online.um.ac.id/data/artikel/>

<artikel1530BD4EBE7F65604CA29FE853E21943.pdf>,

Diunduh tanggal 25 April 2014.

- *Multivariate Data Analysis, with Reading* 3rd Edition, McMillan Publishing, New York.
- Kotler, Philip., 2007. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Manheim, 1979. *Fundamental of Transportation System Analysis*, The MIT. Press.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Morlok, Edward K. 1978. *Introduction to Transportation Engineering and Planning*, McGraww Hill.
- Payne, Adrian, 2000. *Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Pratama, Rizky Nur., Prasetyo F, Achmad., Wicaksono, M, A., Anwar, M Ruslin., (n.d) *Studi Identifikasi Karakteristik Moda Penyeberangan Di Pelabuhan Ujung – Kamal, Setelah Beroperasinya Jembatan Suramadu*, Jurusan Sipil, Fakultas teknik Universitas Brawijaya, Malang;
- Puslitbang Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, 2011. *Kajian Peningkatan Pelayanan Penumpang Di Terminal Pelabuhan Utama Internasional*, Jakarta;
- Puslitbang Perhubungan Laut, 2014. *Laporan Monitoring Angkutan Laut Penumpang Lebaran*, Jakarta.
- Siahaan, Luderwijk. *Optimalisasi Fasilitas Dan Pelayanan Pelabuhan Penumpang Tanjung Priok*. <http://etd.ugm.ac.id/>, download tgl 30 Oktober 2014.
- Sumarkan, Suprayogi. *Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang* www.eprints.undip.ac.id, download tgl 30 Oktober 2014.
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius., 2005. *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wewra, Wonaluv., 2008. *Pengembangan Terminal Penumpang Kapal Laut Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*, Undergraduate thesis, Jurusan Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, Semarang.
- Zulganef., 2006. *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung : Pustaka