

EVALUASI FASILITAS KESELAMATAN KAPAL PENYEBERANGAN DI LINTAS TELAGA PUNGGUR-TANJUNG UBAN

EVALUATION OF FERRY SAFETY FACILITIES IN CROSSING TELAGA PUNGGUR-TANJUNG UBAN

Setio Boedi Arianto

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: boedi.ariant@gmail.com](mailto:boedi.ariant@gmail.com)

Diterima: 8 Agustus 2014, Revisi 1: 28 Agustus 2014, Revisi 2: 11 September 2014, Disetujui: 22 September 2014

ABSTRAK

Angkutan penyeberangan adalah jenis angkutan yang memanfaatkan prasarana alam yang tersedia berupa perairan selat yang memisahkan antar pulau. Adapun sarana yang biasa digunakan adalah kapal Ro-Ro yang berfungsi untuk mengangkut penumpang, kendaraan dan barang dalam kendaraan. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengevaluasi fasilitas keselamatan kapal penyeberangan pada lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan CSI didapatkan nilai sebesar 73.38%. Nilai ini terletak pada $range\ 71\% < X < 77\%$, berarti indeks kepuasan pengguna jasa berada pada "*Cause For Concern*". Kategori tersebut bermakna bahwa harus ada peningkatan terhadap kinerja keselamatan agar dapat memenuhi tingkat kepuasan yang lebih baik dari saat ini dan dapat mencapai tingkatan yang sesuai dengan harapan penumpang.

Kata kunci: fasilitas keselamatan, kapal penyeberangan, pengguna jasa

ABSTRACT

The crossing transportation is a type of transport that uses the available natural infrastructure in the form of the strait which separates inter islands. As for the facilities used are Ro-Ro vessel that serves to carry passengers, vehicles and goods in the vehicle. The aim of the research was to evaluate the safety of the ship crossing facilities at cross Telaga Punggur -Tanjung Uban. The method used was the Customer Satisfaction Index (CSI). Based on calculations of CSI obtained a value of 73.38%. This value lies in the range $71\% < X < 77\%$, mean satisfaction index from service users are at "Cause For Concern". The category means that there should be increased of safety in order to meet the performance levels of satisfaction better than today and may reach levels which conform to the expectations of passengers.

Keywords: safety facility, ferry, service users

PENDAHULUAN

Angkutan penyeberangan selain sebagai sarana transportasi bagi pengguna jasa juga dapat membantu meningkatkan perkembangan potensi daerah untuk menggerakkan perekonomian, untuk itu dituntut keselamatan dan keamanan dalam penyeberangan. Kesiapan

sarana, prasarana, fasilitas penunjang, kelengkapan keselamatan baik di kapal maupun di pelabuhan serta kesiapan operator yang handal dan disiplin yang tinggi, yang merupakan faktor dominan dalam menjamin keselamatan.

Faktor keselamatan erat kaitannya dengan pengawasan dan penegakan hukum di bidang pelayaran dan sangat mendasar dalam menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran. Aspek keselamatan ini dapat diukur dengan semakin kecilnya tingkat gangguan dalam perjalanan dan semakin kecilnya angka kecelakaan.

Berikut ini beberapa macam alat keselamatan yang ada di kapal penumpang di antaranya yaitu:

1. *Safety equipment* yaitu segala peralatan dan perlengkapan yang di gunakan untuk melindungi jiwa awak kapal maupun penumpang dalam keadaan darurat.
2. *Life boat* yaitu penolong sekoci yang di bawa oleh kapal terbuat dari kayu,serat,atau logam yang mempunyai tangki udara yang kedap air untuk menambah daya apung dan di lengkapi dengan peralatan untuk penyelamatan jiwa di laut dalam keadaan darurat.
3. *Life jacket* yaitu baju pelampung yang di kenakan oleh awak kapal atau penumpang untuk mengapungkan diri di dalam air pada waktu kapal berada dalam keadaan darurat, alat yang satu ini sudah tidak asing lagi sama seperti alat keselamatan yang ada dalam pesawat terbang.
4. *Life raft* (rakit penolong) yaitu rakit yang di pergunakan untuk penyelamatan jiwa awak kapal dan penumpang pada waktu kapal tenggelam.
5. *Life buoy* yaitu alat pelampung yang bentuknya seperti ban yang gunanya untuk di lemparkan ke laut, untuk menolong orang yang jatuh ke laut agar tetap mengapung.

Persyaratan umum alat-alat penolong ditentukan sebagai berikut:

1. Alat-alat tersebut harus setiap saat siap untuk dipergunakan jika kapal dalam keadaan darurat.
2. Jika diturunkan kedalam air dapat dilaksanakan dengan mudah dan cepat, walaupun kondisi-kondisi yang tidak menguntungkan.
3. Penempatan masing-masing alat penolong tersebut sedemikian rupa sehingga tidak

mengganggu satu sama lainnya pada waktu digunakan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kondisi fasilitas keselamatan penumpang kapal penyeberangan, sedangkan manfaat yang diharapkan adalah untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan kepada para penumpang memberikan masukan kepada pimpinan sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan masalah keselamatan di masa datang.

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi merupakan faktor penunjang dan perangsang pembangunan (*the promoting sector*) serta pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi. Kenyataan menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkatan dari kegiatan ekonomi dengan kebutuhan menyeluruh angkutan, dengan kata lain kalau aktivitas ekonomi meningkat maka kebutuhan angkutan meningkat pula. Untuk itu, guna menunjang perkembangan ekonomi yang mantap, perlu dicapai keseimbangan antara penyediaan (*supply*) dan permintaan (*demand*) jasa angkutan (H.M.N. Nasution, 2004).

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Alur Pelayaran adalah perairan yang dari segi kedalaman, lebar dan bebas hambatan pelayaran lainnya dianggap aman dan selamat untuk dilayari. Alur pelayaran dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu:

1. Alur pelayaran terbatas, yaitu kapal-kapal yang beroperasi pada alur ini mempunyai batasan-batasan tertentu yang ditentukan berdasarkan kapasitas alur pelayaran, misalnya pada sungai atau kanal. Keterbatasan-keterbatasan ini meliputi tinggi sarat air maksimum dan tinggi bangunan atas maksimum dari kapal, panjang, lebar serta kecepatan kapal.
2. Alur pelayaran tak terbatas, maksudnya adalah pada jenis alur pelayaran ini umumnya kapal-kapal yang dioperasikan tidak mempunyai keterbatasan-keterbatasan seperti pada jenis alur pelayaran terbatas, kecuali pembatasan yang disebabkan oleh kapasitas pelabuhan.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa apabila sesuai dengan harapan pengguna jasa akan merasakan kepuasan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998) pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain. Menurut Oliver (1980) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya, jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu.

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang terkait dengan keselamatan adalah Peningkatan Pengawasan Keselamatan Angkutan Penyeberangan Lintas Palembang Muntok yang ditulis oleh I Ketut Mudana (2014). Dalam penelitian tersebut, metode analisis yang digunakan adalah Analisis SWOT. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa peningkatan keselamatan kapal adalah niscaya, mengingat tujuannya sebagai moda angkutan penyeberangan. Melalui metode analisis SWOT terlihat bahwa jumlah kapal yang tersedia memang banyak, namun rata-rata usianya sudah tua sehingga diperlukan pemeriksaan secara periodik. Pemeriksaan ini wajib dilakukan agar tidak memengaruhi kesempurnaan kapal demi keselamatan penumpang. Oleh karena itu, dibutuhkan Strategi S-O yaitu strategi pemeriksaan kapal secara periodik setiap tahun selama 4 tahun.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah deskriptif kualitatif dan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1. Deskriptif Kualitatif

Menurut Sugiyono (2004) 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 dengan 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 (2004) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian 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) penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik, karena dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam setting latar yang alamiah atau natural.

2. Importance-Performance Analysis

a. Importance Analysis

Importance Analysis merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai

tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak memilih layanan. Tingkat kepentingan diukur dengan skala Likert 5 tingkat yaitu:

- 1) Sangat penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5.
- 2) Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4.
- 3) Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3.
- 4) Tidak penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2.
- 5) Sangat tidak penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

b. *Performance Analysis (PA)*

Performance Analysis merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* diterapkan terhadap pertanyaan seberapa puas konsumen/penumpang terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Tingkat kepuasan diukur dengan skala Likert 5 tingkat yaitu:

- 1) Sangat puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5.
- 2) Puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4.
- 3) Netral, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3.
- 4) Tidak puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2.
- 5) Sangat tidak puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan dilakukan dengan *Importance Performance Grid*, yang dikembangkan

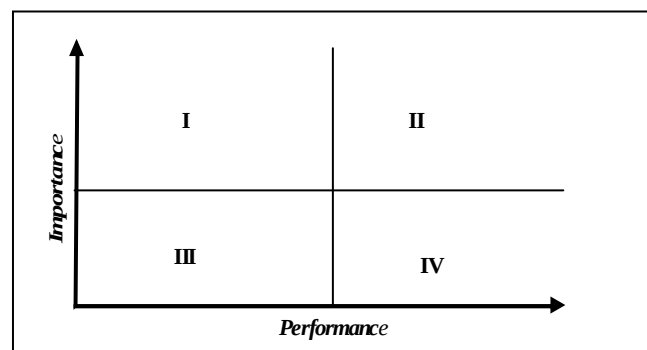
oleh **Richard L. Oliver** (1997). Model ini merupakan matriks 2 (dua) dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dengan mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis* yaitu:

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

Keterangan:

- X = skor rata-rata tingkat kepuasan,
- Y = skor rata-rata tingkat kepentingan,
- X_i = skor penilaian tingkat kepuasan,
- Y_i = skor penilaian tingkat kepentingan,
- n = jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam 2 (dua) dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari 4 (empat) kuadran, yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti. Nilai Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997).



Gambar 1. Kuadran *Importance-Performance Grid*

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

- Kuadran I, Prioritas Utama (*High Importance, Low Performance*)
Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau

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

- Kuadran II, Pertahankan (*High Importance, High Performance*):

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

- Kuadran III, Prioritas Rendah (*Low Importance, Low Performance*)

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

- Kuadran IV, Berlebihan (*Low Importance, High Performance*)

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

3. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

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

- a. menghitung *weighting factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentase, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%,

- b. nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *weighted score*,
- c. *weighted score* dari setiap faktor, dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average*, dan
- d. *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%, hasilnya adalah *satisfaction index*.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan berdasarkan angka indeksinya.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Interpretasi CSI

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

Sumber: www.leadershipfactors.com

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data

Saat ini, jumlah kapal yang dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam pada penyeberangan lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban sebanyak 2 (dua) unit kapal penyeberangan, yaitu KMP. Kuala Batee II dan KMP. Barau.

1. KMP. Kuala Batee II

KMP. Kuala Batee II dibuat tahun 1992 melayani lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban dengan jarak 9 mil. Bobot kapal ini adalah 464 GRT dengan kecepatan 9 knot, ditunjang oleh mesin induk 2 x 650 HP dan mesin bantu 1 x 180 HP. Kapasitas KMP. Kuala Batee II dapat mengangkut 400 orang dan 22 unit kendaraan campuran.



Gambar 2. KMP Kuala Batee II

Tabel 2. Kondisi Fasilitas Keselamatan di Dalam KMP. Kuala Batee II

No.	Uraian	Ketersediaan		Kondisi		Jml (unit)	Ket
		Ada	Tidak Ada	Baik	Rusak		
1.	Sekoci penolong (<i>life boat</i>)	√		√		1	
2.	Sekoci penyelamat (<i>rescue boat</i>)		√				
3.	Sekoci kerja (<i>work boat</i>)		√				
4.	Rakit penolong (<i>life raft</i>)	√				16	25 org per unit
5.	Rakit penolong tegar		√				
6.	pelampung penolong (<i>life buoy</i>)	√		√		8	
7.	Baju penolong (<i>life jacket</i>)	√		√		380	350 dewasa, 30 anak-anak
8.	Baju cebur (<i>immersion suits</i>)		√				
9.	Baju pelindung panas (<i>thermal protective aids</i>)		√				
10.	Alat apung (<i>buoyant apparatus</i>)		√				

Sumber: Hasil Survei, 2012, diolah

2. KMP. Barau

KMP. Barau dibuat pada tahun 1992 melayani lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban dengan jarak 9 mil. Bobot kapal ini adalah 540 GRT dengan kecepatan 8,5

knot dan ditunjang oleh mesin induk 2 x 720 HP, mesin bantu 2 x 115 HP. Kapasitas KMP. Barau adalah 500 orang dan 25 unit kendaraan campuran.



Gambar 3. KMP Barau

Tabel 3. Kondisi Fasilitas Keselamatan di Dalam KMP. Barau

No.	Uraian	Ketersediaan		Kondisi		Jml (unit)	Ket
		Ada	Tidak Ada	Baik	Rusak		
1.	Sekoci penolong (<i>life boat</i>)	√		√		1	
2.	Sekoci penyelamat (<i>resque boat</i>)	√		√		1	6 orang
3.	Sekoci kerja (<i>work boat</i>)		√				
4.	Rakit penolong (<i>life raft</i>)	√		√		17	425 orang
5.	Rakit penolong tegar		√				
6.	pelampung penolong (<i>life buoy</i>)	√		√		8	
7.	Baju penolong (<i>life jacket</i>)	√		√		342	
8.	Baju cebur (<i>immersion suits</i>)		√				
9.	Baju pelindung panas (<i>thermal protective aids</i>)		√				
10.	Alat apung (<i>buoyant apparatus</i>)		√				

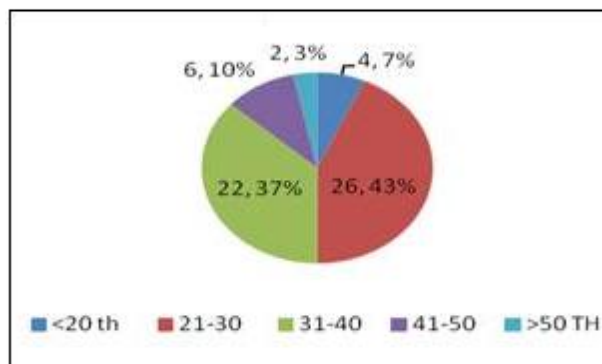
Sumber: Hasil Survei, 2012, diolah

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

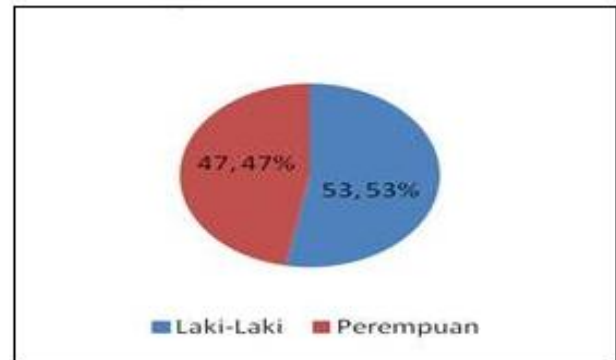
Jumlah sampel responden yang di survei di Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur berjumlah 100 responden, yang

dikelompokkan menjadi 6 karakteristik yaitu antara lain jenis kelamin, usia responden, pendidikan, pekerjaan, keperluan perjalanan dan Pengalaman responden dalam melakukan perjalanan.



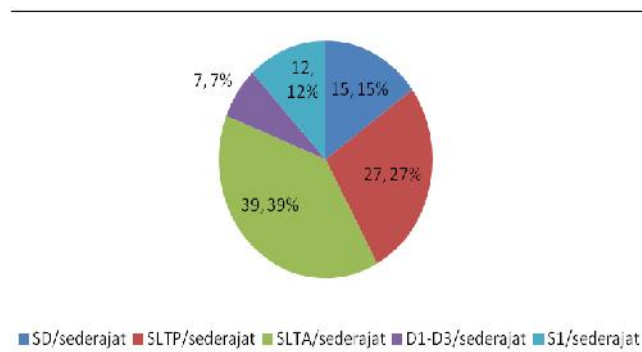
Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 4. Responden Berdasarkan Usia



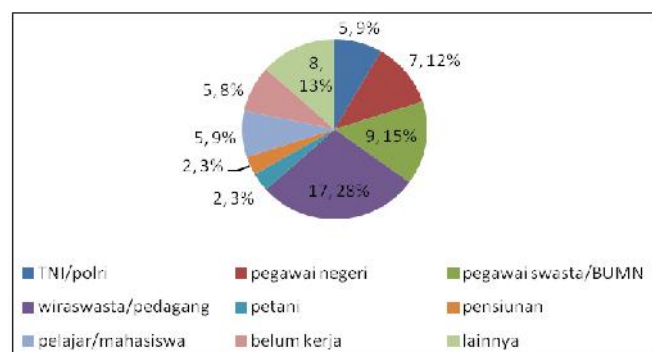
Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



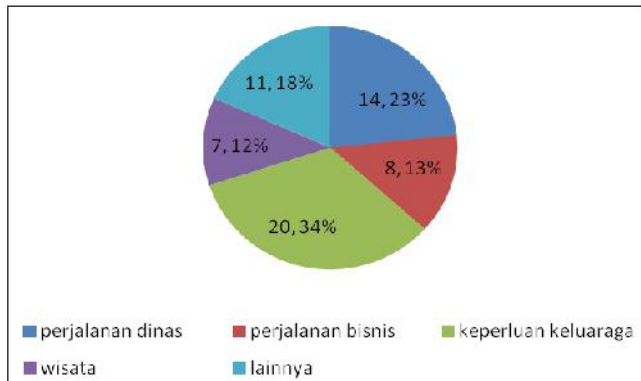
Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 6. Responden Berdasarkan Pendidikan



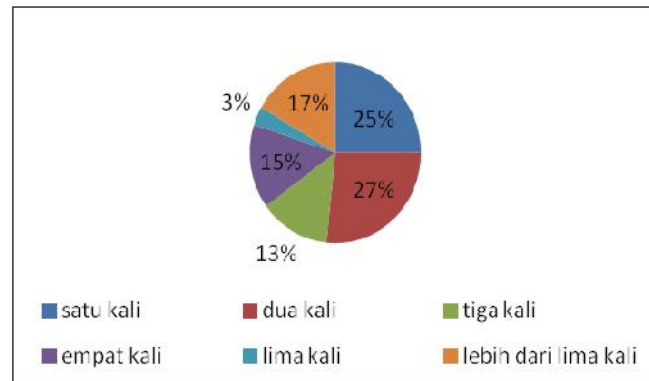
Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 7. Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 8. Responden Berdasarkan Keperluan Perjalanan



Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 9. Responden Berdasarkan Pengalaman

2. dan Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Persepsi Penumpang Lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban

Proses *importance-performance analysis* dan perhitungan CSI yang dilakukan pada hasil pengumpulan data persepsi penumpang angkutan penyeberangan

lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban. Hasil penilaian yang diberikan tampak bahwa nilai rata-rata persepsi penumpang lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai rata-rata harapannya, hal ini berarti kondisi yang dirasakan masih jauh dari yang diharapkan atau belum optimal.

Tabel 4. Penilaian Pengguna Angkutan Penyeberangan Lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban

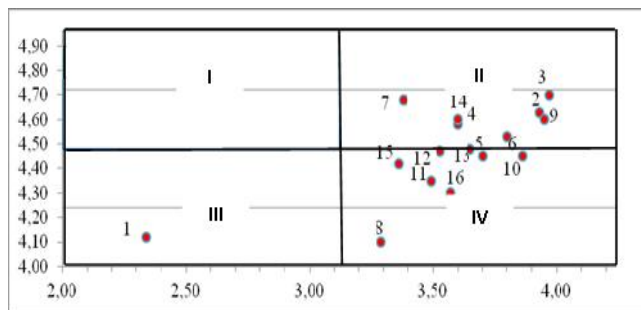
No.	Uraian	Nilai Rata-rata yang Dirasakan	Nilai Rata-rata yang Diharapkan
1.	Jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/ peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian <i>crew</i> kapal.	2,34	4,12
2.	Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan).	3,93	4,63
3.	Tingkat keamanan di atas kapal, termasuk <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindak kriminal.	3,97	4,70
4.	Kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya, di atas kapal.	3,60	4,58
5.	Kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah, di atas kapal	6,65	4,48
6.	Kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain, di atas kapal.	3,80	4,53
7.	Ketrampilan, keramahan, sikap, dan kejujuran <i>crew</i> kapal.	3,38	4,68
8.	Kualitas layanan informasi yang diberikan <i>crew</i> kapal.	3,29	4,10
9.	Pengaturan dan ketertiban kendaraan pada saat parkir di <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan di atas kapal) dan pada saat naik atau turun kapal.	3,95	4,60
10.	Kemudahan menemukan fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,86	4,45
11.	Ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal	3,49	4,35
12.	Kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal	3,53	4,47

13.	Tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal.	3,70	4,45
14.	Ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal.	3,60	4,60
15.	Ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan.	3,36	4,42
16.	Pelayanan terhadap penumpang pengguna kendaraan pribadi atau sopir angkutan penumpang umum di atas kapal secara umum	3,57	4,30
Nilai Rata-rata		3,56	4,47

Sumber: Hasil Analisis

3. Importance-Performance Analysis

Untuk memperoleh *Importance-Performance* dalam evaluasi ini dilakukan pemetaan dengan menggunakan nilai rata-rata yang dirasakan saat ini dan nilai rata-rata kondisi yang diharapkan dan diperoleh perpotongan sumbu absis dan sumbu ordinat dalam diagram pencar pada titik **3,56 ; 4,47**.



Sumber: Hasil Olah Data

Gambar9. Hasil Pemetaan *Importance-Performance*

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa seluruh variable tersebar di tiga kuadran. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Variabel yang masuk pada **Kuadran II** adalah; variabel 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, dan 14, yaitu penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di *car deck* (ruang tempat kendaraan), tingkat keamanan di atas kapal, termasuk *car deck* (ruang tempat kendaraan) dari gangguan tindak kriminal, kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya di atas kapal, kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah di atas kapal, kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, *car deck* (ruang tempat kendaraan), toilet, dan

lain-lain, di atas kapal, keterampilan *crew* kapal dalam penanganan kecelakaan kapal, pengaturan dan ketertiban kendaraan pada saat parkir di *car deck* (ruang tempat kendaraan di atas kapal) dan pada saat naik atau turun kapal, dan ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal.

- Variabel yang masuk pada **kuadran III**, adalah; 1 yaitu jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian *crew* kapal.
- Variabel yang masuk dalam **kuadran IV** adalah; 8, 10, 11, 12, 13, 15 dan 16 yaitu, kualitas layanan informasi yang diberikan *crew* kapal, kemudahan menemukan fasilitas keselamatan di atas kapal, ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal, kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal, tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal, ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan, dan pelayanan terhadap penumpang pengguna kendaraan pribadi atau sopir angkutan penumpang umum di atas kapal secara umum.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai *CSI* sebesar 73,38%. Nilai ini terletak pada range $71\% < X < 77\%$. Ini berarti indeks kepuasan pengguna jasa berada pada **Cause for Concern**. Kategori tersebut bermakna bahwa harus ada peningkatan terhadap kinerja agar dapat memenuhi tingkat kepuasan yang lebih baik dari saat ini dan

dapat mencapai tingkatan yang sesuai

dengan harapan penumpang.

Tabel 5. Hasil Perhitungan CSI

No.	Uraian	Nilai Rata-rata yang Diharapkan	Weighting Factor (%)	Nilai Rata-rata yang Dirasakan	Weighted Score
1.	Jaminan asuransi yang diberikan, jika terjadi kecelakaan atau musibah yang ditimbulkan oleh fasilitas/ peralatan di atas kapal atau akibat kelalaian <i>crew</i> kapal.	2,34	6,72	2,34	0,16
2.	Penempatan dan kesiapan petugas keamanan di atas kapal, termasuk di <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan).	3,93	6,75	3,93	0,27
3.	Tingkat keamanan di atas kapal, termasuk <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindak kriminal.	3,97	6,81	3,97	0,26
4.	Kemudahan menemukan lokasi fasilitas ruang ibadah, kantin, toilet, tempat sampah, dan fasilitas lainnya, di atas kapal.	3,60	5,94	3,60	0,21
5.	Kemudahan menemukan tangga ke dek yang lebih atas atau lebih bawah, di atas kapal.	3,65	6,02	3,65	0,22
6.	Kondisi lampu penerangan, kebersihan, kenyamanan, dan lain-lain, pada tempat ibadah, ruang penumpang, <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan), toilet, dan lain-lain, di atas kapal.	3,80	5,74	3,80	0,21
7.	Ketrampilan, keramahan, sikap, dan kejujuran <i>crew</i> kapal.	3,38	5,83	3,38	0,20
8.	Kualitas layanan informasi yang diberikan <i>crew</i> kapal.	3,29	6,08	3,29	0,26
9.	Pengaturan dan ketertiban kendaraan pada saat parkir di <i>car deck</i> (ruang tempat kendaraan di atas kapal) dan pada saat naik atau turun kapal.	3,95	6,20	3,95	0,23
10.	Kemudahan menemukan fasilitas keselamatan di atas kapal.	3,86	6,28	3,86	0,20
11.	Ketersediaan layanan informasi cara penggunaan alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal	3,49	6,25	3,49	0,21
12.	Kondisi dan jumlah alat atau fasilitas keselamatan di atas kapal	3,53	6,25	3,53	0,21
13.	Tingkat keselamatan pada saat naik atau turun dari kapal.	3,70	6,31	3,70	0,22
14.	Ketepatan jadwal waktu pemberangkatan kapal dari pelabuhan asal.	3,60	6,28	3,60	0,21
15.	Ketepatan jadwal waktu tiba kapal di pelabuhan tujuan.	3,36	6,28	3,36	0,20
16.	Pelayanan terhadap penumpang pengguna kendaraan pribadi atau sopir angkutan penumpang umum di atas kapal secara umum	3,57	6,28	3,57	0,20
Weighted Average					3,67
Nilai CSI (%)					73,38

Sumber: Hasil Analisis, 2012

KESIMPULAN

Berdasarkan persepsi penumpang terhadap fasilitas keselamatan kapal, hasil perhitungan (*Customer Satisfaction Index*) CSI sebesar 73.38%. Nilai ini terletak pada range $71\% < X < 77\%$. Ini berarti indeks kepuasan pengguna jasa berada pada *Cause for Concern*. Kategori tersebut bermakna bahwa harus ada peningkatan agar

dapat memenuhi tingkat kepuasan yang lebih baik dari saat ini, dan dapat mencapai tingkatan yang sesuai dengan harapan penumpang.

SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 2 (dua) kapal milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Cabang Batam yang beroperasi pada lintas Telaga Punggur-Tanjung Uban, masih ada beberapa fasilitas keselamatan penumpang kapal yang perlu untuk dilengkapi di masa datang, dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM.65 Tahun 2009 tentang Standar Kapal Non Konvensi Berbendera Indonesia serta Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: UM.008/9/20/DJPL/2012 tentang Pemberlakuan Standar dan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Kapal Non Konvensi Berbendera Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas tersusunnya penulisan kajian ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kerjasamanya dalam memberikan arahan, bimbingan serta masukan-masukan demi sempurnanya penulisan ini, kepada:

1. Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Darat dan Perkeretaapian;
2. Ir. Mulyahadi, Ms.Tr selaku Ketua Komunitas Transportasi SDP;
3. General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam;
4. Komunitas Peneliti Transportasi SDP;
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi, Sukidin. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Source Book*. 2nd ed. Newbury Park, CA: Sage Publication.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mudana, I Ketut. 2014. *Peningkatan Pengawasan Keselamatan Angkutan Penyeberangan Lintas Palembang Muntok*. Jakarta: Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog).
- Nasution, H.M.N. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Oliver, Richard L. 1980. *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of Marketing Research, Vol. 17, No. 4 (Nov., 1980), pp. 460-469. Chicago: American Marketing Association.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Irwin/Mc Graw-Hill.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*.