

TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN SUNGAI, DANAU, DAN PERAIRAN PROVINSI SUMATERA SELATAN (Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api)

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya**



BUNYANUN MARSHUSH

03011281823055

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN SUNGAI, DANAU, DAN PERAIRAN PROVINSI SUMATERA SELATAN (Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

Oleh:

BUNYANUN MARSHUSH

03011281823055

Palembang, Agustus 2023

Diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,



Rhaptalyani, S.T., M.Eng., Ph.D.

NIP. 198504032008122006

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik,



Prof. Dr. Eng. Ir. Joni Arliansyah, M.T., IPU.

NIP. 196706141995121002

Ketua Jurusan

Teknik Sipil dan Perencanaan,



Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.

NIP. 197610312002122001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *subhanahu wa ta'ala*, yang mana berkat ridha dan kuasa-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Proposal tugas akhir ini ditujukan untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan kurikulum pada tingkat Sarjana di Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. Adapun judul dari Tugas Akhir ini yaitu Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai, Danau, dan Perairan Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api)

Shalawat dan salam tak lupa penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad *shalallahu 'alaihi wa sallam* yang telah membimbing umatnya dari zaman kegelapan hingga zaman penuh cahaya seperti sekarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, baik dalam tata bahasa, materi, maupun penulisannya. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki.

Dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan kemampuan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
2. Nabi Muhammad *shalallahu 'alaihi wa sallam* sebagai figur luar biasa yang telah menjadi teladan penulis selama ini.
3. Kedua orang tua, kakak, dan seluruh keluarga yang selalu memberi dukungan baik moril dan materil dalam menjalankan perkuliahan dan sampai kepada menyelesaikan proposal tugas akhir.
4. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.

5. Prof. Dr. Ir. H. Joni Arliansyah, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama melaksanakan perkuliahan.
6. Ibu Dr. Saloma, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Dr. Mona Foralisa Toyfur, S.T., M.T. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
8. Ibu Rhaptyalyani, ST, M.ENG. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan ilmu, masukan, koreksi, dan arahan yang sangat baik dalam proses pelaksanaan dan penulisan proposal ini.
9. Ibu Aztri Yuli Kurnia, S.T., M.ENG. selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberikan pandangan serta masukan terhadap tugas akhir ini
10. Semua dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
11. Semua staff fakultas dan jurusan yang telah membantu segala keperluan administrasi.
12. Rekan-rekan sealmamater terkhusus teman-teman jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan angkatan 2018 yang selalu memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan proposal tugas akhir.
13. Rekan-rekan beasiswa *Bright Scholarship* yang telah memberikan dukungan serta membersamai penulis selama menjalani perkuliahan.

Akhir kata, semoga jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan imbalan setimpal dari Allah SWT, dan semoga tugas akhir ini dapat diterima dan disetujui

Palembang, Maret 2023



Penulis

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“late game, Bos...”

- **Anonim**

Karya ilmiah berupa laporan tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Allah swt. sebagai bentuk rasa syukur atas nikmat pendidikan yang dapat saya rasakan hingga jenjang perguruan tinggi.
2. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu, sebagai bentuk tanggung jawab, rasa terima kasih, dan hadiah atas perjuangan mereka agar saya dapat menempuh pendidikan selama ini.
3. Universitas, Fakultas, dan Program Studi sebagai persembahan dan koleksi karya ilmiah dengan harapan dapat menjadi inspirasi dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	xv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	xvi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	xvii
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Konsep Pelayanan	8
2.2.1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	8
2.2.2. Kepuasan Pengguna Layanan	9
2.2.3. Pelayanan Publik.....	10
2.3. Konsep Kepelabuhan.....	11
2.4. Kerangka Berpikir	12

2.5. Hipotesis Penelitian.....	13
2.6. <i>Important Performance Analysis</i> (IPA).....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Metode Penelitian.....	17
3.2. Rancangan Umum Penelitian	17
3.3. Rancangan Data Penelitian.....	18
3.3.1. Sumber Data	18
3.3.2. Populasi dan Sampel.....	18
3.3.3. Kuesioner dan Rencana Variabel.....	20
3.3.4. Uji Validitas.....	22
3.3.5. Uji Reliabilitas	23
3.3.6. Uji IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	23
3.4. Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.5. Diagram Alir.....	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	26
4.1.1. Deskripsi Umum Kabupaten Banyuwangi.....	26
4.1.2. Kondisi Geografis Kabupaten Banyuwangi.....	26
4.1.3. Pelabuhan Tanjung Api-api	27
4.1.4. Struktur Organisasi Pelabuhan Tanjung Api-api.....	27
4.1.5. Demografi Responden	28
4.2. Hasil Pengumpulan Data	39
4.3. Pengolahan Data.....	52
4.3.1. Uji Validitas.....	52
4.3.2. Uji Reliabilitas	56
4.3.3. Uji Analisis Faktor (<i>Composite Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i>).....	60
4.3.4. Metode <i>Important Performance Analysis</i> (IPA).....	63

BAB V PENUTUP.....	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka berpikir.....	13
2.2. Kuadran importance performance matrix	15
3.1. Peta lokasi penelitian.....	24
4.1. Peta geografis Kabupaten Banyuasin.....	26
4.2. Struktur Organisasi Pelabuhan Tanjung Api-api	28
4.3.a. Perbandingan jenis kelamin responden	29
4.3.b. Perbandingan usia responden	30
4.3.c. Perbandingan jenjang pendidikan responden	31
4.3.d. Perbandingan pekerjaan responden.....	32
4.3.e. Perbandingan penghasilan per bulan responden	33
4.3.f. Perbandingan jumlah <i>trip</i> responden	34
4.3.g. Perbandingan sumber informasi responden	35
4.3.h. Perbandingan tempat pembelian tiket responden.....	36
4.3.i. Perbandingan tujuan perjalanan responden.....	37
4.3.j. Perbandingan moda penyeberangan lain responden	38
4.4. Grafik kuadran hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Penelitian terdahulu.....	6
3.1. Produksi Penumpang Pelabuhan Tanjung Api-api	19
3.2. Daftar indikator dan kode variabel.....	21
4.1.a. Perbandingan jenis kelamin responden	29
4.1.b. Perbandingan usia responden.....	30
4.1.c. Perbandingan jenjang pendidikan responden	31
4.1.d. Perbandingan pekerjaan responden.....	32
4.1.e. Perbandingan penghasilan per bulan responden	33
4.1.f. Perbandingan jumlah <i>trip</i> responden	34
4.1.g. Perbandingan sumber informasi responden	35
4.1.h. Perbandingan tempat pembelian tiket responden.....	36
4.1.i. Perbandingan tujuan perjalanan responden.....	37
4.1.j. Perbandingan moda penyeberangan lain responden	38
4.2.a. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “kebersihan terminal”	39
4.2.b. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “kenyamanan di ruang tunggu terminal”	39
4.2.c. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “kebersihan ruang duduk di kapal”	40
4.2.d. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “kenyamanan ruang duduk di kapal”	40
4.2.e. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “WC terminal bagus dan bersih”	41
4.2.f. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “WC di kapal ada dan bersih”	41
4.2.g. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “lahan parkir tersedia dan memadai”	42

4.2.h. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “toko makanan tersedia di kapal”	42
4.2.i. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “peralatan keselamatan penumpang di kapal”	43
4.2.j. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “waktu kedatangan dan keberangkatan sesuai jadwal”	44
4.2.k. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “calon penumpang tidak mengantri untuk keberangkatan kapal”	44
4.2.l. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “harga tiket sesuai dengan pelayanan yang diberikan”	45
4.2.m. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “pihak manajemen ferry memberikan informasi ketersediaan tempat dan perubahan harga jauh hari sebelum jadwal keberangkatan”	45
4.2.n. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “waktu tunda ferry masih dalam waktu yang bisa ditoleransi”	46
4.2.o. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “karyawan ferry memberikan layanan yang cepat”	46
4.2.p. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “karyawan ferry memberikan perhatian secara langsung untuk membantu penumpang”	47
4.2.q. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “karyawan ferry membantu penumpang dengan tanggap ketika membutuhkan bantuan di kapal”	47
4.2.r. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “karyawan ferry berkomunikasi secara baik dalam membantu penumpang”	48
4.2.s. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “saya merasa aman berada di terminal”	48
4.2.t. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “saya merasa aman berada di kapal”	49
4.2.u. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “saya merasa aman membeli tiket secara langsung di terminal (tanpa bantuan calo)”	49

4.2.v. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “ <i>customer service</i> menyediakan pelayanan untuk membantu penumpang”	50
4.2.w. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “manajemen ferry menyediakan pelayanan pengaduan secara <i>online</i> ”	50
4.2.x. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “manajemen ferry menyediakan pelayanan kebutuhan penumpang”	51
4.2.y. Rekapitulasi pengumpulan data indikator “pelayanan dan manajemen ferry diberikan secara sopan”	51
4.3.a. Uji validitas harapan.....	52
4.3.b. Uji validitas kenyataan.....	54
4.4.a. Uji reliabilitas harapan	56
4.4.b. Uji reliabilitas kenyataan.....	58
4.5. Rekapitulasi nilai total <i>loading factor</i> (λ) tiap dimensi	61
4.7.a. Rekapitulasi nilai rata-rata harapan.....	65
4.7.b. Rekapitulasi nilai rata-rata kenyataan	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner survey kualitas pelayanan tanjong api-api.....	79
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel harapan pada perangkat lunak SPSS.....	82
3. Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kenyataan pada perangkat lunak SPSS	89
4. Hasil uji analisis faktor variabel kenyataan dan harapan pada perangkat lunak SPSS	96
5. Surat permohonan survey tugas akhir.....	108
6. Surat persetujuan permohonan survey tugas akhir.....	109
7. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan tugas akhir	110

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN
SUNGAI, DANAU, DAN PERAIRAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
(Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api)**

Bunyanun Marshush¹, Rhptyalyani²

¹ Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

² Dosen Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

Korespondensi Penulis: mars.buny@gmail.com

ABSTRAK

Terdapat lonjakan produksi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api pada tahun 2021 sebesar 82,5% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang dapat dianggap sebagai suatu keuntungan sekaligus masalah sebab pihak pengelola dituntut mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Sehingga dilakukannya penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi faktor apa saja yang perlu dibenahi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan pada dimensi SERVQUAL (wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Data yang diperoleh akan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menghubungkan antara harapan penumpang terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini memberikan hasil bahwa secara umum kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api belum baik sebab skor rata-rata kenyataan pelayanan (3,637) lebih rendah dari harapan penumpang (4,807). Selain itu, terdapat empat indikator yang perlu diprioritaskan untuk dibenahi, yaitu 1) Pihak manajemen ferry memberikan informasi ketersediaan tempat dan perubahan harga jauh hari sebelum jadwal keberangkatan; 2) Saya merasa aman berada di terminal; 3) *Customer service* menyediakan pelayanan untuk membantu penumpang; 4) Manajemen ferry menyediakan pelayanan pengaduan secara *online*.

Kata kunci : Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*.

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan,



Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001

Pelambang, Agustus 2023

Diperiksa dan disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

Rhptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D.
NIP. 198504032008122006

**QUALITY OF RIVER, LAKE, AND WATER CROSSING
TRANSPORTATION SERVICES IN SOUTH SUMATRA PROVINCE
(A Case Study of Tanjung Api-api Ferry Port)**

Bunyanun Marshush¹, Rhaptyalyani²

¹Student of Civil Engineering Department, Faculty of Engineering, University of Sriwijaya

²Lecturer of Civil Engineering Department, Faculty of Engineering, University of Sriwijaya

Corresponding Author: mars.buny@gmail.com

ABSTRACT

A surge in passenger production occurred at the Tanjung Api-api Ferry Port in 2021 by 82.5% compared to the previous year, which can be considered as an advantage as well as a problem because the management is required to be able to provide better service quality. This research was conducted to assess the quality of service it provides and identify which factors that need to be improved.

This study uses a quantitative descriptive method by only using service quality variables in the SERVQUAL dimension (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The data obtained will be processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method by connecting passenger expectations to the reality of the services provided. This study provides the results that in general the service quality of the Tanjung Api-api Ferry Port is not good because the average score of service reality (3.637) is lower than passenger expectations (4.807). In addition, there are four indicators that need to be prioritised to be improved, which are 1) The ferry management provides information on the availability of places and price changes long before the scheduled departure; 2) Terminal security; 3) Customer service provides services to help passengers; 4) Ferry management provides online complaint services.

Keywords : Tanjung Api-api Ferry Port, Service Quality, Importance Performance Analysis.

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan



Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001

Pelambang, Agustus 2023

Diperiksa dan disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D.
NIP. 198504032008122006

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bunyanun Marshush

NIM : 03011281823055

Judul : Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai, Danau, dan Perairan Provinsi Sumatera Selatan (Srudi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Indralaya, Agustus 2023



Bunyanun Marshush
NIM. 03011281823055

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai, Danau, dan Perairan Provinsi Sumatera Selatan (Srudi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api)**” yang disusun oleh Bunyanun Marshush (03011281823055) telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 27 Juli 2023.

Palembang, Agustus 2023

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir

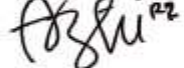
Dosen Pembimbing:

1. Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D
NIP. 198807132012122003

()

Dosen Penguji:

2. Aztri Yuli Kurnia, S.T., M.Eng.
NIP. 198807132012122003

()

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik**



Prof. Dr. Eng. Ir. H. Joni Arliansyah, M.T., IPU.
NIP. 196706151995121002

**Ketua Jurusan Teknik Sipil
dan Perencanaan**



Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bunyanun Marshush

NIM : 03011281823055

Judul : Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai, Danau, dan Perairan Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api)

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu satu tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (corresponding author).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Indralaya, Agustus 2023



Bunyanun Marshush
NIM. 03011281823055

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Saya lahir pada Rabu, 30 Agustus 2000 di Kota Palembang. Sejak kecil, saya menunjukkan minat dan keinginan yang besar dalam belajar dan membanggakan kedua orang tua. Pendidikan formal saya dimulai di Sekolah Dasar di Kota Palembang dan saya berhasil menyelesaikan tingkat Sekolah Menengah Atas di salah satu Pondok Pesantren Modern di Kota Cirebon. Selama masa sekolah, saya aktif dalam berbagai ekstrakurikuler dan beberapa perlombaan yang membantu mengasah keterampilan kepemimpinan dan kerja tim saya.

Setelah lulus, saya melanjutkan pendidikan saya di Universitas Sriwijaya jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan. Selama kuliah, saya memiliki minat pada bidang ilmu transportasi dengan mengikuti beberapa survey pengujian kelayakan jalan dan jembatan serta melakukan kegiatan Kerja Praktik pada salah satu proyek preservasi jalan raya di Sumatera Selatan. Selain itu, saya terlibat aktif dalam organisasi kerohanian tingkat fakultas dan universitas yang memperluas wawasan saya di luar kelas.

Selain itu, saya memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer, termasuk keterampilan *software* maupun *hardware*. Saya juga aktif dalam mengikuti pelatihan dan kursus untuk terus meningkatkan dan mengembangkan diri saya.

Saat ini, saya sedang menyelesaikan tahap akhir pendidikan dengan telah merampungkan laporan tugas akhir ini di mana saya dapat mengaplikasikan pengetahuan dan pengalaman saya untuk memberikan kontribusi maksimal. Saya yakin bahwa setelah ini perjalanan saya masih panjang dan harus terus belajar kapanpun dan dimanapun.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Distribusi barang dan jasa dari satu tempat ke tempat lain dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien menggunakan transportasi. Kebutuhan transportasi di suatu tempat tentu akan meningkat seiring perkembangan zaman. Bertambahnya jumlah penduduk, kemajuan teknologi, dan kegiatan ekonomi merupakan sekian dari banyak faktor yang memengaruhi perkembangan transportasi seperti pertumbuhan jumlah kendaraan dan kebutuhan akan fasilitas transportasi umum.

Dalam sistem transportasi terdapat sektor laut, di samping dua sektor lain yaitu sektor darat dan udara. Sektor laut berperan menghubungkan dua daratan dengan menggunakan kapal dan perahu. Sebagai negara kepulauan dengan dua pertiga luas daerah merupakan laut dan perairan menjadikan sektor transportasi laut memegang peran penting dan merupakan sektor strategis dalam mendukung kegiatan serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun hingga saat ini, pembangunan di Indonesia lebih terpaku pada pembangunan infrastruktur sektor darat dan sedikit mengesampingkan sektor kelautan sehingga menjadikan distribusi barang dan jasa antar pulau di Indonesia tidak maksimal yang kemudian hal ini menjadi penyebab dari pembangunan di Indonesia yang kurang merata.

Provinsi Sumatera Selatan sendiri memiliki salah satu pelabuhan vital yaitu Pelabuhan Tanjung Api-api yang terhubung dengan Pelabuhan Tanjung Kalian di Provinsi Bangka Belitung yang telah beroperasi sejak 11 Desember 2013. Pelabuhan Tanjung Api-api merupakan pelabuhan internasional di Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan dan salah satu pelabuhan terpenting di Indonesia.

Dalam pengoperasiannya, Pelabuhan Tanjung Api-api diharapkan mampu memberi pelayanan terbaik terhadap para penumpang sehingga meningkatkan citra transportasi laut di mata masyarakat. Pelayanan atau *service* dapat dimaknai sebagai suatu usaha atau tindakan yang diberikan oleh seorang individu kepada orang lain. Pelayanan dapat disebut baik ketika pelayanan tersebut sesuai dengan standar pelayanan dan kepuasan penumpang berdasarkan faktor-faktor yang disebut oleh

Kotler (2008) hal yang dapat memengaruhi kualitas dari sebuah pelayanan sebagai berikut, 1) *Reliability* (keandalan). kemampuan staf untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan sesuai dengan harapan pengguna jasa; 2) *Assurance* (jaminan) merupakan nilai kepercayaan dan kesopanan karyawan terhadap penumpang; 3) *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bersifat fisik kepada penumpang; 4) *Empathy* (empati) yaitu melakukan kontak dengan mudah antara karyawan dan penumpang, meliputi komunikasi yang baik dan kepedulian yang tulus terhadap kebutuhan penumpang; 5) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kepekaan para karyawan dalam membantu penumpang serta memberikan pelayanan sesigap mungkin.

Pada tahun 2021 terdapat lonjakan produksi penumpang yang sangat signifikan yaitu sebesar 82,5% dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dinilai sebagai sesuatu yang positif karena dapat meningkatkan pendapatan daerah serta menjadi pertanda meningkatnya mobilitas ekonomi masyarakat. Namun di sisi lain hal ini amat penting untuk dijadikan perhatian sebab meningkatnya produksi penumpang harus diiringi oleh semakin baiknya pelayanan yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti keterlambatan jadwal, penumpukan antrian penumpang, dan lain-lain. Meningkatnya produksi penumpang pada tahun 2021 ini pun dapat dijadikan sebuah antisipasi di mana lonjakan penumpang tersebut berpeluang kembali terjadi pada tahun-tahun berikutnya.

Berdasarkan uraian tersebut, nilai kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan Pelabuhan Tanjung Api-api kepada para penumpangnya dinilai perlu dilakukan sebuah penelitian berupa analisis untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penulis akan mengangkat judul “**Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai, Danau, dan Perairan Provinsi Sumatera Selatan (studi kasus Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api)**“ untuk penelitian ini yang akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam pengolahan datanya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tentang kualitas pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api di atas maka penelitian ini merujuk pada pembahasan mengenai:

1. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Api-api?
2. Faktor apa saja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan transportasi penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api dilihat dari sudut pandang penilaian penumpang?
3. Apa saja faktor yang harus dibenahi guna meningkatkan kualitas pelayanan transportasi penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Api-api?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tiga pertanyaan penelitian di atas maka tujuan dari dilakukannya penelitian terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api adalah sebagai berikut:

1. Menilai tingkat kualitas pelayanan transportasi penyeberangan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan transportasi penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Api-api berdasarkan sudut pandang kepuasan penumpang.
3. Menentukan faktor-faktor yang harus dibenahi guna meningkatkan kualitas pelayanan transportasi penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Api-api.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api ini diharapkan dapat memberikan dua macam manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan hasil yang diharapkan dapat bermanfaat secara akademis sehingga dapat dijadikan ide, referensi, dan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan sistem manajemen pelayanan publik secara umum.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan hasil yang diharapkan dapat bermanfaat secara praktis dengan menyuguhkan informasi dan data bagi pihak pengelola jasa transportasi publik dalam proses pelaksanaan dan evaluasi terutama bagi pengelola Pelabuhan Tanjung Api-api.

1.5. Batasan Masalah

Terdapat batasan kemampuan dan berpikir secara menyeluruh dalam melaksanakan penelitian sehingga penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian terbatas di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan.
2. Sasaran sampel penelitian terbatas hanya kepada penumpang atau pengguna jasa/layanan Pelabuhan Tanjung Api-api
3. Penelitian ini hanya menggunakan SERVQUAL sebagai dimensi penilaian kepuasan penumpang dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai cara pengolahan datanya.

1.6. Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah rencana sistematika dalam penulisan yang akan digunakan guna mempermudah gambaran dan pembahasan pada proposal penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Uraian pada bab ini membahas masalah secara umum yang meliputi latar belakang masalah, rumusan dari masalah tersebut, tujuan dari penelitian yang dilakukan, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, serta batasan masalah dan sistematika atau tata cara penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Uraian pada bab ini membahas teori pendukung yang berkaitan dengan isi penelitian yang dilakukan seperti referensi penelitian sebelumnya, konsep pelayanan publik, dan kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Uraian pada bab ini membahas hipotesis penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan penentuan sampel dari populasi penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uraian pada bab ini membahas hasil dari seluruh pembahasan dan pengujian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Uraian pada bab ini membahas kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang didapat.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memberikan informasi mengenai sumber literatur yang menjadi referensi yang digunakan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Ayuningtias, Devi dan Ratna Purwaningsih. 2013. *Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. Semarang: Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro.
- Amalia, Desmita. 2020. *Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin*. Universitas Sriwijaya: Ilmu Administrasi Publik.
- Avirianto. 2022. *Statistik Perhubungan Data Operasional Tahun 2021*. Jakarta: Kementrian Perhubungan RI.
- Alifah, Ulfi Nur, Agus Rusgiyono, dan Alan Prahutama. 2020. *Metode Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X*. *Jurnal Statistika* Vol. 8 No. 2: 144-151. Universitas Diponegoro: Departemen Stasistika.
- Chan, Syafruddin. 2017. *Assessing Service Quality of Passenger Ferry Services in Sabang Zone*. *Jurnal European Journal of Business and Management* Vol. 9 No. 5: 22-34. Universitas Syiah Kuala: Manajemen. (Online) (<http://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/35324/36346> diakses pada 20 November 2022)
- Hair, Joseph F., Barry J. Babin, Rolph E. Anderson, dan William C. Black. 2019. *Multivariate Data Analysis* Edisi ke-8. Andover, Hampshire, Britania Raya: Cengage Learning.
- Idrus, Zulkifli, Andy Maulana, M. Edi Armanto, Didik Susetyo, Elisa Wildayana, Syuhada Adjiz Umar, Iwan Ratmoko, Nursittah, dan Reszeki Oktavia. 2018. *Pendayagunaan Sumber Daya Perairan Umum Untuk Meningkatkan Mobilitas Masyarakat: Moda Transportasi Sungai di KTM Telang Kabupaten Banyuasin*. Universitas Sriwijaya: Fakultas Pertanian.

- Ikkal, Rahmat. 2016. *Pelayanan Pelabuhan PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Persero) Merak-Bakauheni*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: Ilmu Administrasi Negara.
- Kolter, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke-11*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Marissa, Yossy. 2018. *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api*. Medan: Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rastuti, Leon Abdillah, dan Eka Puji. 2015. *Sistem Informasi Geografis Potensi Wilayah Kabupaten Banyuasin Berbasis Web*. Universitas Bina Darma: Sistem Informasi.
- Riduwan, Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika: untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Edisi ke-21*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardi. 2020. Jurnal: *Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ), vol. 18, no. 1. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015)*. Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta.
- Sunendar, Dadang. 2016. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia*. Jakarta: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan.