

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Teknik (FT)
Program Studi Teknik Sipil

Undergraduate Papers

Sinaga, Riana Ledyanti

2022

Evaluasi Kinerja Pelayanan Terhadap Ketersediaan Fasilitas Pelabuhan Kapal Motor Penumpang di Danau Toba

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/109>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERHADAP KETERSEDIAAN
FASILITAS PELABUHAN KAPAL MOTOR PENUMPANG
DI DANAU TOBA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dan Memenuhi Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Transportasi)**

Disusun Oleh:

RIANA LEDYANTI SINAGA

150310003



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2022**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERHADAP KETERSEDIAAN
FASILITAS PELABUHAN KAPAL MOTOR PENUMPANG
DI DANAU TOBA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Transportasi)**

Disusun oleh :

RIANA LEDIANI SINAGA

150310003

Seminar Proposal : 29 Oktober 2021

Seminar Isi : 22 Juli 2022

Sidang Meja Hijau : 30 Agustus 2022

DISETUJUI OLEH :

(Ir. Charles Sitindaon., M.T.)
Pembimbing

DISAHKAN OLEH :

(Ir. Charles Sitindaon., M.T.)
Koordinator Tugas Akhir

(Ir. Binsar Silitonga., ST, MT.)
Ketua Program Studi Teknik Sipil

(Ir. Oloan Sitohang., MT)
Dekan Fakultas Teknik

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERHADAP KETERSEDIAAN
FASILITAS PELABUHAN KAPAL MOTOR PENUMPANG
DI DANAU TOBA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Transportasi)**

Disusun oleh :

RIANA LEDIANTE SINAGA

150310003

Seminar-Proposal : 29 Oktober 2021

Seminar Isi : 22 Juli 2022

Sidang Meja Hijau : 30 Agustus 2022

DISETUJUI OLEH :

(Ir. Charles Sitindaon., M.T.)

Penguji I

DISAHKAN OLEH :

(Ir.Oloan Sitohang.,M.T.)

Penguji II

(Reynaldo Siahaan., S.T,M.Eng.)

Penguji III

ABSTRAK

Pelabuhan di Pulau Samosir merupakan pelabuhan Kapal Motor Penumpang yang berada di Pulau Samosir, Provinsi Sumatera Utara dengan kategori Pelabuhan Besar. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Pelabuhan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan berdasarkan analisis pelayanan angkutan penyeberangan kapal motor di Pulau Samosir. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode survei. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner mengenai kinerja pelayanan yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Data dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi berdasarkan persepsi responden yaitu pada KMP Ihan Batak dibandingkan dengan empat KMP lainnya. Sementara menurut rute, menurut responden bahwa rute Ajibata-Tomok merupakan rute dengan tingkat kepuasan paling rendah di antara rute-rute lainnya. Kesimpulannya bahwa kinerja pelayanan pelabuhan Pulau Samosir yang ditunjukkan oleh KMP penyeberangan masih belum memuaskan pengguna sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Fasilitas Pelabuhan

ABSTRACT

The port on Samosir Island is a Passenger Motor Ship port located on Samosir Island, North Sumatra Province with the category of Large Port. Therefore, it is very important to maintain the level of satisfaction of service users with the port services. This study aims to evaluate the level of service performance based on the analysis of motorized ferry services on Samosir Island. This research is qualitative by using survey method. Data were collected using interviews and questionnaires regarding service performance which was assessed based on the level of customer satisfaction. The data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method with the using of the SPSS program. The results showed that the highest level of satisfaction based on respondents' perceptions was at KMP Ihan Batak compared to the other four KMPs. Meanwhile, according to the route, according to respondents, the Ajibata-Tomok route is the route with the lowest level of satisfaction among other routes. The conclusion is that the service performance of the Samosir Island port shown by the KMP crossing is still not satisfying the users so that there is a need for service improvements.

Keywords: Service Performance, Port Facilities

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas berkat dan kasih karunianya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir yang berjudul **Evaluasi Kinerja Pelayanan Terhadap Ketersediaan Fasilitas Pelabuhan Kapal Motor Penumpang Di Danau Toba** disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menempuh ujian sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas.

Selama penulis tugas akhir ini, penulis mendapat banyak bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir.Oloan Sitohang MT. Selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Santo Thomas.
2. Bapak Ir.Binsar Silitonga MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Santo Thomas.
3. Bapak Ir.Charles Sitindaon MT. Selaku Dosen Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Santo Thomas.
4. Bapak Ir.Charles Sitindaon MT. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi masukan, dukungan, bimbingan serta meluangkan waktu, tenaga dan dalam membantu penulisan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Reynaldo Siahaan ST.M.Eng Selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberi masukan, dukungan, bimbingan serta meluangkan waktu, tenaga dan dalam membantu penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Staf pengajar dan pegawai Fakultas Teknik Universitas Santo Thomas.
7. Teristimewa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta. Ayahanda Oloan Sinaga dan Ibunda Rawati Butar-butur. Adik tercinta Heri Sinaga, Rani Sinaga, dan Rikya Sinaga yang telah banyak memberikan doa untuk menyelesaikan tugas akhir dan perkuliahan ini.
8. Kepada teman-teman mahasiswa angkatan 2015 secara keseluruhan Fakultas teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan, yang telah memberikan dorongan dan bantuan sehingga tugas akhir ini selesai.
9. Kepada Dianita Sinaga, Meri Napitupulu, Agung, yang selalu membantu, memberikan doa dan semangat yang tiada hentinya, serta yang selalu

pendengar yang baik atas keluh kesah yang dialami penulis dalam menyusun skripsi. Terimakasih sudah menemani penulis sampai akhirnya memperoleh gelar ST.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpah karuni-nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan. Sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membantunya.

Medan, September 2022

Penyusun,

Riana Ledyanti Sinaga
150310003



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kepuasan Pelanggan atau Pengguna	6
2.2 Angkutan Penyeberangan.....	6
2.3 Transportasi ASDP	8
2.3.1 Strategis pemasaran PT.ASDP Indonesia ferry (persero)	8
2.4 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal Motor Penumpang.....	10
2.5 Pelayanan Konsumen	11
2.6 Sistem Pengoperasian.....	12
2.7 SPM Kecepatan kapal.....	12
2.8 Pelabuhan	12
2.9 Fasilitas Pelabuhan	13
2.10 Kapasitas Angkutan Kapal	14
2.10.1 Faktor Muat Kapal.....	14
2.10.2 Waktu Perjalanan.....	14
2.10.3 Tarif Angkutan	14
2.11 Teori Terjadinya Perjalanan	15
2.12 Faktor Pemilihan	15

2.13 Keselamatan Kapal	16
2.14 Pola Perjalanan Orang	16
2.15 ASDP secara Nasional.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Metodologi	18
3.1.1 Lokasi Penelitian	20
3.1.2 Waktu Penelitian.....	20
3.2 Teknik Pengambilan Data	21
3.2.1 Data Primer.....	21
3.2.2 Data Sekunder.....	21
3.2.3 Jumlah Sampel.....	21
3.3 Uji <i>Validitas</i> dan Uji <i>Realibilitas</i>	22
3.4 Skala Pengukuran	25
3.5 Metode Analisa IPA (<i>Important and Performance Analysis</i>)	25
3.6 Standart Pelayanan Angkutan Laut	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum dan Wilayah Penelitian	35
4.2 Karakteristik KMP di Danau Toba	35
4.3 Analisis Karakteristik Responden / Penumpang	45
4.4 <i>Metode Importance Performance Analysis</i> (IPA)	49
4.4.1 Uji <i>Validitas</i>	49
4.4.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	51
4.5 Analisa Hasil Kuesioner	51
4.6 Analisa Gap Antara Persepsi Dan Ekspetasi	63
4.7 Analisis Gap Antara Persepsi / Kenyataan dan Ekspetasi / Harapan dari Pengguna Fasilitas Pelayanan di Pelabuhan Pulau Samosir	65
4.8 Analisis Kuadran	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jumlah Sampel Rata-rata Penumpang.....	22
Tabel 3.2. Skala Pengukuran.....	25
Tabel 3.3 Standart Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Kapal.....	30
Tabel 4.1. Jam Keberangkatan KMP Ihan Batak	37
Tabel 4.2 Tarif KMP Ihan Batak.....	37
Tabel 4.3. Jam Keberangkatan KMP Tao Toba	38
Tabel 4.4. Tarif KMP Tao Toba.....	38
Tabel 4.5. Jam Keberangkatan KMP Sumut	40
Tabel 4.6. Tarif KMP. Sumut.....	40
Tabel 4.7. Jam Keberangkatan KMP Muara Putih.....	41
Tabel 4.8. Tarif KMP Muara Putih I	41
Tabel 4.9. Jam Keberangkatan KMP Kaldera Toba.....	42
Tabel 4.10. Tarif KMP Kaldera Toba	42
Tabel 4.11 Jumlah Penumpang Seminggu	43
Tabel 4.12 Kuisoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Ihan Batak	44
Tabel 4.13 Kuisoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Tao Toba	44
Tabel 4.14 Kuisoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Sumut	44
Tabel 4.15 Kuisoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Muara Putih..	44
Tabel 4.16 Kuisoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di Kaldera.....	44
Tabel 4.17. Analisis Karakteristik Responden / Penumpang	46
Tabel 4.18. Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kinerja).....	50
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan)....	50
Table 4.20 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X (Tingkat Kinerja)	51
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan)	51
Table 4.22. Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) dan Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Ihan Batak.	52
Table 4.23 Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) dan Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Tao Toba	55
Tabel 4.24 Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) dan Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Sumut	57

Tabel 4.25 Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) dan Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Muara Putih.....	59
Tabel 4.26 Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) dan Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Kaldera Toba.....	61
Tabel 4.27 Analisa GAP Antara Persepsi / Kenyataan dan Ekspetasi / Harapan Pada Pengguna Fasilitas KMP Ihan Batak	64
Tabel 4.28 Analisa GAP Antara Persepsi / Kenyataan dan Ekspetasi / Harapan Pada Pengguna Fasilitas KMP Tao Toba	66
Tabel 4.29 Analisa GAP Antara Persepsi / Kenyataan dan Ekspetasi / Harapan Pada Pengguna Fasilitas KMP Sumut	68
Tabel 4.30 Analisa GAP Antara Persepsi / Kenyataan dan Ekspetasi / Harapan Pada Pengguna Fasilitas KMP Muara Putih.....	70
Tabel 4.31 Analisa GAP Antara Persepsi / Kenyataan dan Ekspetasi / Harapan Pada Pengguna Fasilitas KMP Kaldera Toba.....	72
Tabel 4.32 Hasil perhitungan rata-rata (Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspetasi pada Fasilitas KMP Ihan Batak	74
Tabel 4.33 Hasil perhitungan rata-rata (Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspetasi pada Fasilitas pelabuhan KMP Tao Toba...	77
Tabel 4.34 Hasil perhitungan rata-rata (Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspetasi pada Fasilitas pelabuhan KMP Sumut.....	79
Tabel 4.35 Hasil perhitungan rata-rata (Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspetasi pada Fasilitas pelabuhan KMP Muara Putih	82
Tabel 4.36 Hasil perhitungan rata-rata (Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspetasi pada Fasilitas pelabuhan KMP Kaldera Toba ..	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Bagan Alir (<i>flow chart</i>) Penelitian.....	19
Gambar 3.2	Lokasi Penelitian.....	20
Gambar 3.3	Diagram Kartesius.....	27
Gambar 4.1	Kapal Ihan Batak.....	35
Gambar 4.2	Kapal Tao Toba II	37
Gambar 4.3	Kapal Sumut II	38
Gambar 4.4	Kapal Muara Putih	40
Gambar 4.5	Kapal Kaldera Toba	41
Gambar 4.6.	Karakteristik Responden Tujuan	46
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Pekerjaan.....	46
Gambar 4.8.	Karakteristik Responden Pendidikan	47
Gambar 4.9.	Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.10	Karakteristik Responden Usia	48
Gambar 4.11	Diagram Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) Pada Pengguna KMP Ihan Batak di Pulau Samosir.....	52
Gambar 4.12	Diagram Karakteristik Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Ihan Batak di Pulau Samosir.....	52
Gambar 4.13	Diagram Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) Pada Pengguna KMP Tao Toba di Pulau Samosir.....	55
Gambar 4.14	Diagram Karakteristik Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Tao Toba di Pulau Samosir	55
Gambar 4.15	Diagram Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) Pada Pengguna KMP Sumut di Pulau Samosir	57
Gambar 4.16	Diagram Karakteristik Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Sumut di Pulau Samosir	57
Gambar 4.17	Diagram Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) Pada Pengguna KMP Muara Putih di Pulau Samosir	59
Gambar 4.18	Diagram Karakteristik Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Muara Putih di Pulau Samosir	59
Gambar 4.19	Diagram Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) Pada Pengguna KMP Kaldera di Pulau Samosir.....	61

Gambar 4.20	Diagram Karakteristik Ekspetasi (yang diharapkan) Pada Pengguna KMP Kaldera di Pulau Samosir.....	61
Gambar 4.21	Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Ihan Batak.....	73
Gambar 4.22	Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Tao Toba.....	75
Gambar 4.23	Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Sumut.....	78
Gambar 4.24	Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Muara Putih ..	81
Gambar 4.25	Diagram Kartesius Fasilitas Pelabuhan KMP Kaldera.....	83



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kamaludin, Rustian. (2003). *Ekonomi Transportasi (karakteristik, teori, dan kebijakan)*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kamaludin, Rustian, (1986). *Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Control, Implementation and Ninth Edition*, New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Moekijat, (2001). *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Badung: Pionir Jaya.
- Nasution, H.M.N, (1996), *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 62 Tahun 2019*
- Supranto, (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.*
2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, Direktorat Perhubungan, Jakarta.*