

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

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

Fakultas Teknik (FT)
Program Studi Teknik Sipil

Undergraduate Papers

Hasugian, Fitri Ayu Ningsih

2022

Analisa Pelayanan Angkutan Kapal Kayu Penumpang Di Danau Toba.

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/439>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**ANALISA PELAYANAN ANGKUTAN KAPAL KAYU
PENUMPANG DI DANAU TOBA**

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh :

FITRI AYU NINGSIH SIAGIAN

150310002



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
SUMATERA UTARA**

2022

ANALISA PELAYANAN ANGKUTAN KAPAL KAYU PENUMPANG DI DANAU TOBA

TUGAS AKHIR

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

Disusun oleh :

FITRI AYU NINGSIH SIAGIAN

150310002

Seminar Proposal : 18 Maret 2022

Seminar Isi : 7 Agustus 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., M.T.)
Ketua Program Studi Teknik Sipil

(Ir. Oloan Sitohang., M.T.)
Dekan Fakultas Teknik

ANALISA PELAYANAN ANGKUTAN KAPAL KAYU PENUMPANG DI DANAU TOBA

TUGAS AKHIR

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

Disusun oleh :

FITRI AYU NINGSIH SIAGIAN

150310002

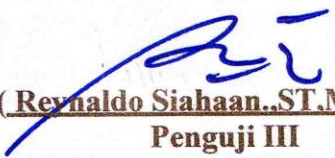
Seminar Proposal : 18 Maret 2022
Seminar Isi : 7 Agustus 2022
Sidang Meja Hijau : 30 Agustus 2022

DISETUJUI OLEH :


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

DISAHKAN OLEH :


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


(Reynaldo Siahaan., ST.M.Eng)
Penguji III

ABSTRAK

Transportasi sangat erat kaitannya dengan proses perkembangan suatu Negara, dimana semakin baik transportasi yang dimiliki baik dalam segi sarana dan prasarana maka akan mempercepat laju pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Danau Toba merupakan Danau terbesar di Indonesia dan Asia Tenggara, keindahan Danau Toba dapat dirasakan ketika tiba disana. Sebagai angkutan penyeberangan angkutan, Angkutan Kapal Kayu memiliki peranan yang besar hingga saat ini karena merupakan angkutan alternatif dari angkutan kapal Ferry dimana yang jumlahnya terbatas dan hanya melayani beberapa pelabuhan penyeberangan saja. Angkutan Kapal Kayu juga salah satu jalan keluar bagi penduduk dan wisatawan yang ingin melakukan penyeberangan antar desa dan Kabupaten yang ada di Pulau Samosir. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan kapal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kinerja pelayanan. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dan penyebaran kuesioner mengenai kinerja pelayanan yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Data dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukka tingkat kepuasa berdasarkan penilaian responden yaitu Nilai kepuasan dari KM. Dosroha 05 adalah 66,40%, tingkat kepuasan di KM. Pandan Mulana terdapat 71,69%, dan untuk KM. Nainggolan 1 terdapat 71,69% yang berarti pelayanannya sudah cukup baik namum belum sepenuhnya memuaskan penumpang. Oleh karena itu untuk menghasilkan pelayanan yang maksimum, maka kedepannya harus memperbaiki kinerja pelayanannya yang belum memuaskan tersebut.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan

ABSTRACT

Transportation is closely related to the development process of a country, where the better the transportation owned both in terms of facilities and infrastructure, the faster the pace of economic growth of a region. Lake Toba is the largest lake in Indonesia and Southeast Asia, The beauty of Lake Toba can be felt when you arrive there. As a transportation crossing transportation, Wooden Ship Transportation has a big role until now because it is an alternative transportation from Ferry transportation where the number is limited and only serves a few crossing ports. Wooden Boat Transportation is also one way out for residents and tourists who want to cross between villages and regencies on Samosir Island. Therefore, it is very important to maintain the level of satisfaction of service users with ship transportation services. This study aims to analyze the level of service performance. Data were collected using interview methods and the dissemination of questionnaires regarding service performance which were assessed based on the level of customer satisfaction. The data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method with the help of the SPSS program. The results of the study showed the level of satisfaction based on the respondent's assessment, namely the satisfaction value from KM. Dosroha 05 is 66.40%, satisfaction rate in KM. Pandan Mulana has 71.69%, and for KM. Nainggolan 1 has 71.69% which means that the service is good enough but has not fully satisfied passengers. Therefore, to produce maximum service, in the future it must improve its unsatisfactory service performance.

Keywords: Performance of Crossing Transportation Services



Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir yang berjudul **Analisa Pelayanan Angkutan Kapal Kayu Penumpang Di Danau Toba** disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menempuh ujian sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Katolik St. Thomas.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa dukungan, material, spritual maupun dari

segi administrasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Oloan Sitohang, MT. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik St Thomas.
2. Bapak Ir. Binsar Silitonga, MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik St. Thomas.
3. Bapak Ir. Charles Tindaon, MT. Selaku Dosen Koordinator Tugas Akhir Transportasi Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik St. Thomas.
4. Bapak Ir. Charles Tindaon, MT Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, dukungan, bimbingan serta meluangkan waktu dan motivasi selama proses penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Reynaldo, ST, M.Eng, Dosen yang telah memberikan banyak masukan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seluruh Staf Pengajar Dan Pegawai Fakultas Teknik Universitas Katolik St. Thomas.
7. Teristimewa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta. Ayahanda S.Siagian dan Ibunda P. Napitupulu. Abg, Kakak Dan Adik tercinta yang telah banyak memberikan doa, dan motivasi dan tambahan kekuatan mental, serta finansial kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan perkuliahan ini.
8. Kepada teman-teman mahasiswa angkatan 2015 secara Keseluruhan Fakultas Teknik Universitas Katolik St. Thomas, Medan yang telah memberikan dorongan dan bantuan sehingga tugas akhir ini selesai.
9. Kepada Hendro Manurung, Andre Panggabean, Dianita Sinaga, Heskriel Samosir, Ertina Simbolon S.pd, Sapna Butar-butar, Bayu Sidabutar yang selalu membantu memberikan doa dan semangat yang tiada hentinya, serta yang selalu pendengar yang baik atas setiap keluhan yang dialami penulis dalam menyusun skripsi. Terimakasih sudah menemani penulis sampai akhirnya memperoleh gelar ST.
10. Kepada tim SKS yaitu Purnamala Sitohang, Barensius Saragih, Josua Aritonang, Petra Harefa yang menemani saya dan selalu mengajak semangat

dalam penyelesaian tugas akhir ini.

11. Abang/Kakak Stambuk dan adik-adik stambuk serta rekan-rekan mahasiswa Teknik Unika St. Thomas, yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan.
12. Serta pihak-pihak lain yang turut serta membantu dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan karunia-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 membutuhkannya.

Medan , Oktober 2022
Penyusun,

Fitri Ayu Ningsih Siagian
150310002



DAFTAR ISI

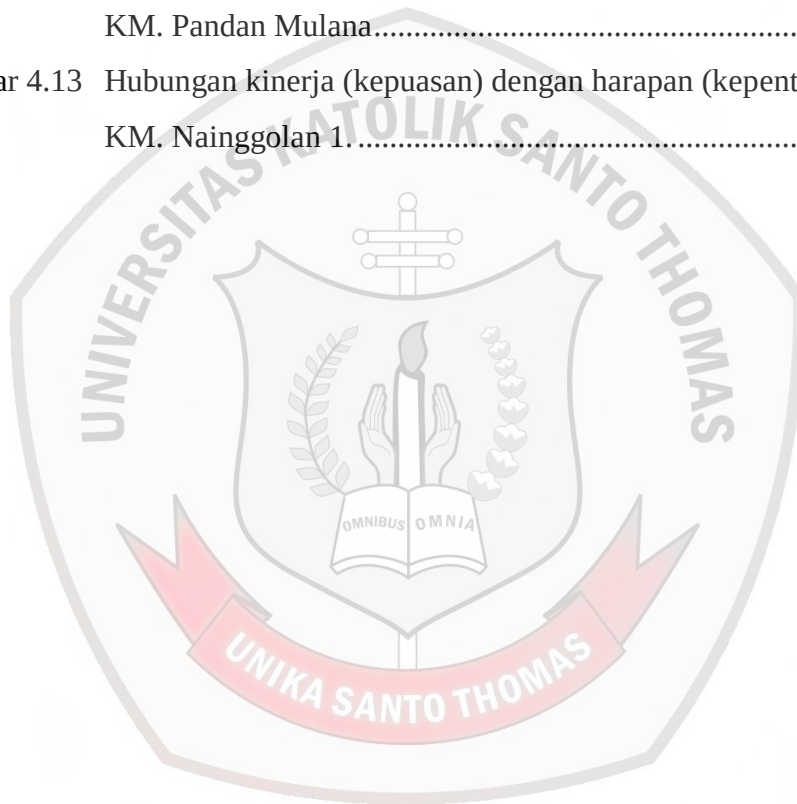
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	2
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pelayanan dan Kepuasan	5
2.2 Jenis-jenis Pelayanan Kapal.....	5
2.3 Standar Pelayanan.....	6
2.4 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi.....	11
2.5 Angkutan Penyeberangan	12
2.6 Karakteristik Model	12
2.7 Pelabuhan Penyeberangan	13
2.8 Fasilitas Pelabuhan	14
2.9 Faktor pemilihan moda	14
2.10 Waktu Perjalanan.....	15
2.11 Kepuasan Pelanggan atau Pengguna	15
2.12 Karakteristik Angkutan Kapal Kayu di Danau Toba	16
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Kerangka Pemikiran	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	31

3.4 Teknik Pengambilan Data.....	31
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.5.1 Uji validitas.....	33
3.5.2 Uji reliabilitas.....	34
3.6 Metode Analisa IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	34
3.7 Customer Satisfaction Index (CSI) / Indeks Kepuasan Pengguna (IKP).....	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Karakteristik Angkutan Penyeberangan Kapal Kayu	41
4.2 Jumlah Sampel.....	45
4.3 Analisis Karakteristik Responden/ Penumpang.....	49
4.4 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	56
4.4.1 Uji validitas.....	56
4.4.2 Reliabilitas	57
4.5 Analisa Hasil Kuesioner	58
4.6 Analisis Kuadran.....	65
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pelabuhan	14
Gambar 2.2	KM. Tio Tour	16
Gambar 2.3	KM. Dosroha	17
Gambar 2.4	KM. Dpsroha 02	17
Gambar 2.5	KM. Rodame 02	18
Gambar 2.6	KM. Leo Star	19
Gambar 2.7	KM. Murni.....	19
Gambar 2.8	KM. Gloria	20
Gambar 2.9	KM. Sapadia	21
Gambar 2.10	KM. Rogabe	22
Gambar 2.11	KM. Sabungan.....	22
Gambar 2.12	KM. Pardomuan	23
Gambar. 2.13	KM. Marsada Holong.....	25
Gambar 2.14	KM. Romauli.....	26
Gambar 2.15	KM. Laut Tawar.....	26
Gambar 2.16	KM. Lam Hotma	27
Gambar 3.1	Bagan Alir (<i>flow chart</i>) Penelitian	30
Gambar 3.2	Lokasi Penelitian	31
Gambar 3.3	Diagram Kartesius	38
Gambar 4.1	Gambar. 4.1 Dosroha 05.....	41
Gambar 4.2	Gambar 4.2 KM.Pandan Mulana.....	43
Gambar 4.3	Gambar. 4.3 KM. Nainggolan 1	44
Gambar 4.4	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandang Mulana, KM. Nainggolan 1	50
Gambar 4.5	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana, dan KM. Nainggolan 1.	51
Gambar 4.6	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana, KM. Nainggolan 1.	52
Gambar 4.7	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana dan KM. Nainggolan 1.	53

Gambar 4.8	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana, KM. Nainggolan 1.	54
Gambar 4.9	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana, KM. Nainggolan 1.	55
Gambar 4.10	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana, KM. Nainggolan 1.	55
Gambar 4.11	Diagram Kartesius Hubungan Kinerja dengan Harapan KM. Dosroha 05	65
Gambar 4.12	Hubungan kinerja (kepuasan) dengan harapan (kepentingan) KM. Pandan Mulana.....	68
Gambar 4.13	Hubungan kinerja (kepuasan) dengan harapan (kepentingan) KM. Nainggolan 1.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan	7
Tabel 2.2	Atribut Pelayanan Jasa Transportasi	11
Tabel 3.1	Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	39
Tabel 3.2	Skala Likert Tingkat Kepuasan	39
Tabel 4.1	Jam keberangkatan angkutan KM. Dosroha 05.....	41
Tabel 4.2	Tarif KM. Dosroha 05 rute Ajibata-Tomok	41
Tabel 4.3	Tabel Jam Keberangkatan angkutan penyeberangan Kapal Kayu rute Tigaras-Simanindo.	43
Tabel 4.4	Tarif angkutan moda KM. Pandan Mulana	44
Tabel 4.5	Jam Keberangkatan angkutan rute Balige-Nainggolan	45
Tabel 4.6	Tarif rute Balige-Nainggolan	45
Tabel 4.7	Rata-rata harian penumpang Dosroha 05 rute Ajibata Tomok	45
Tabel 4.8	Rata-rata harian penumpang KM. Pandan Mulana rute Tigaras-Simanindo.	46
Tabel 4.9	Rata-rata harian penumpang KM. Nainggolan 1 rute Balige-Nainggolan 1.	46
Tabel 4.10	Jumlah Penumpang Seminggu	47
Tabel 4.11	Kuesioner yang tidak memenuhi syarat di KM. Dosroha 05 .	48
Tabel 4.12	Kuesioner yang tidak memenuhi syarat di KM. Pandan Mulana.....	48
Tabel 4.13	Kuesioner yang tidak memenuhi syarat di KM. Pandan Mulana.....	49
Tabel 4.14	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana, KM. Nainggolan 1	49
Tabel 4.15	Distribusi Responden pengguna KM. Dosroha 05, KM. Pandan Mulana, KM. Nainggolan 1.	50
Tabel 4.16	Distribusi Usia (Tahun) Responden pengguna KM. Dosroha, KM. Sapadia, KM. Sabungan,dan KM. Madana Holong	51

Tabel 4.17	Distribusi tingkat pendidikan pengguna angkutan kapal kayu.....	52
Tabel 4.18	Distribusi tingkat pendidikan pengguna angkutan kapal kayu.....	53
Tabel 4.19	Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kepentingan)	56
Tabel 4.20	Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepuasan)	56
Tabel 4.21	Uji Reabilitas X (Tingkat Kinerja)	57
Tabel 4.22	Uji Reability Y (Tingkat Kepuasan)	57
Tabel 4.23	Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) dan Ekspektasi (yang diharapkan) pada pengguna Kapal Kayu KM. Dosroha 05...	59
Tabel 4.24	Karakteristik Persepsi (yang diharapkan) pada pengguna Kapal Kayu KM. Pandan Mulana	61
Tabel 4.25	Karakteristik Persepsi (yang dirasakan) dan Ekspektasi (yang diharapkan) pada pengguna Kapal Kayu KM. Nainggolan 1	63
Tabel 4.26	Hasil perhitungan rata-rata (Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspektasi pada KM. Dosroha 05	65
Tabel 4.27	Hasil perhitungan rata-rata Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspektasi pada KM. Pandan Mulana	68
Tabel 4.28	Hasil perhitungan rata-rata Mean) Dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspektasi pada KM. Nainggolan 1	71
Tabel 4.29	Customer satisfaction (CSI) / Indeks kepuasan pengguna (IKP) kapal KM. Dosroha 05	74
Tabel 4.30	Customer satisfaction (CSI) / Indeks kepuasan pengguna (IKP) kapal KM. Pandan Mulana	76
Tabel 4.31	Customer satisfaction (CSI) / Indeks kepuasan pengguna (IKP) kapal KM. Nainggolan 1	78

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

e	=	Persen kelonggaran ketidakpastian ($e = 10\%$)
N	=	Ukuran populasi perminggu
n	=	Ukuran sampel
R_b	=	Nilai koefisien korelasi
R_{xy}	=	Koefisien korelasi
R_{11}	=	Nilai reabilitas
S	=	Jarak antara pelabuhan awal ke pelabuhan akhir
T	=	Waktu perjalanan
T_{ki}	=	Tingkat kesesuaian responden/pelanggan
V	=	Kecepatan jelajah kapal, knot
X_i	=	Jawaban responden
X_i	=	Skor penilain kinerja
$\bar{X}_1$	=	Nilai rata - rata kinerja atribut
$\bar{X}$	=	Bobot rata - rata tingkat penilaian
Y	=	Total jawaban responden
Y_i	=	Skor penilain kepentingan
$\bar{Y}$	=	Bobot rata - rata tingkat penilaian
$\bar{Y}_1$	=	Nilai rata - rata kepentingan atribut

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z., & Rahayu, I. T. (2011). Hubungan antara orientasi religius, locus of control dan psychological well-being mahasiswa fakultas psikologi universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. *El-QUDWAH*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015 "*Pemanduan dan Penundaan Kapal No.PM 57*". Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Indonesia, M. P. R. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 37 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- Krakatau International Port.2018"Jasa Pandu Tunda" <http://krakatauport.co.id/id/jasa-tunda.2022>
- Manheim, M. L. (1979). *Fundamentals of Transportation systems analysis; Volume 1: Basic concepts*.
- Fahrial, R. (2018). *Kajian Kinerja Pelayanan Kapal Penyeberangan Surabaya-Lombok Dengan Metode IPA dan SWOT* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Umar, H. (2013). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis.
- Irawan, H. (10). Prinsip kepuasan pelanggan. Jakarta: *Elex Media Komputindo*, 54, 55.
- Kamaluddin, R., & Karakteristik, E. T. (2003). Teori dan Kebijakan. Jakarta: *Ghalia Indonesia*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS.

- Sugianto, M. (2010). Seri Belajar Cepat SPSS 24. *Jogjakarta: Andi Offset.*
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk. *Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). Jakarta: PT. Rineka Cipta.*
- Mudrajad, K. (2003). Metode riset untuk bisnis dan ekonomi. *Jakarta: Erlangga.*
- Nomor, U. U. R. I. (17). tahun 2008 tentang Pelayaran.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta, 299..*
2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Direktorat Pehubungan, Jakarta.
- Indonesia, M. P. R. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 37 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

