

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dikelompokkan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithamal Parasuraman dan Berry (2016) (dalam Tjiptono dan Chandra 2016:137) ditinjau dari sudut pandang pelanggan yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* yang berisi item-item pelayanan dari lampiran aturan tersebut. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam poin pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat pengguna jasa terkait kualitas layanan yang sudah diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan pengguna jasa jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan pengguna jasa dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan pengguna jasa, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah supaya dapat dijadikan acuan oleh pengelola Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk supaya kedepannya lebih focus kepada factor layanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Dalam mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan layanan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini mengolah data menggunakan IPA.

5.1.1 Karakteristik Responden

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik penumpang dewasa pejalan kaki di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk. Data identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuesioner. Analisis karakteristik data dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden. Jumlah responden berdasarkan tabel Issac dan Michael adalah 349 sampel penelitian.

1. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut ini :



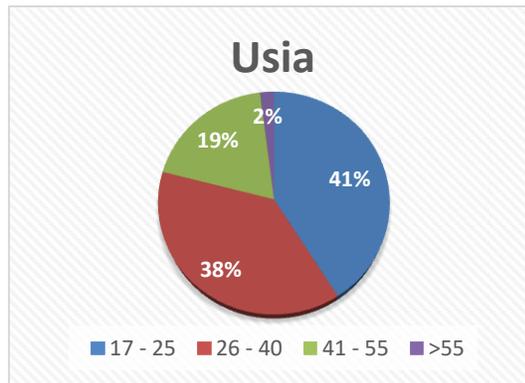
Sumber : Hasil Analisa, 2021

Gambar 5. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa penumpang yang terpilih sebagai responden sebanyak 349 orang dan tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa persentase responden laki-laki sebesar 58%, sedangkan persentase perempuan sebesar 42% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

2. Rentang Usia Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan rentang usia dapat dilihat pada gambar berikut ini :



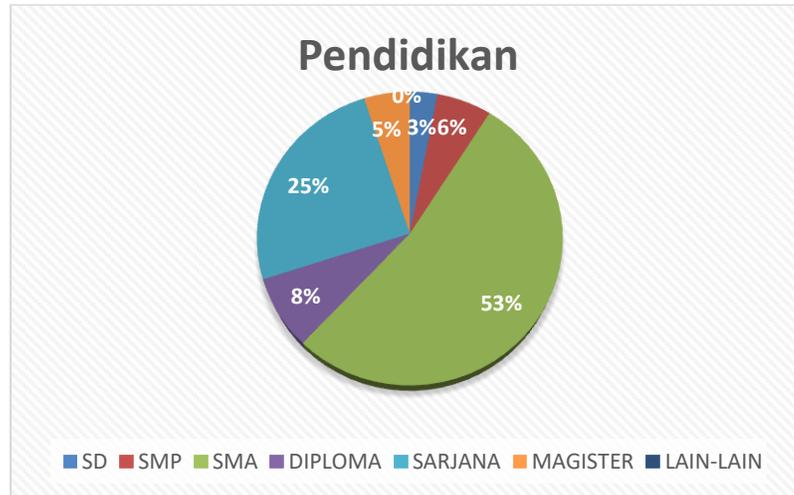
Sumber : Hasil Analisa, 2021

Gambar 5. 2 Diagram Rentang Usia Responden

Pada gambar diatas menunjukkan sebanyak 41% responden dengan rentang usia 17-25 Tahun, usia 26-40 Tahun sebesar 38%, usia 41-55 Tahun sebesar 19%, dan usia >55 Tahun sebesar 2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini dengan rentang usia 17-25 Tahun.

3. Jenjang Pendidikan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenjang Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



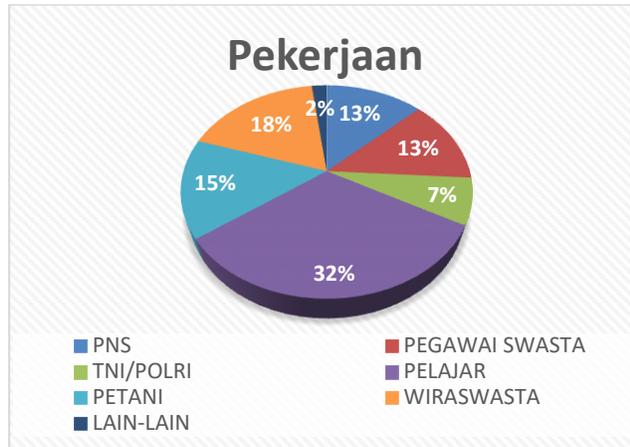
Sumber : Hasil Analisa, 2021

Gambar 5. 3 Diagram Jenjang Pendidikan Responden

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebanyak 3% responden dengan jenjang Pendidikan SD, SMP sebesar 6%, SMA sebesar 53%, diploma sebesar 8%, sarjana sebesar 25%, magister sebesar 5%, dan 0% untuk lain-lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian berjenjang Pendidikan terakhir SMA.

4. Jenis Pekerjaan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



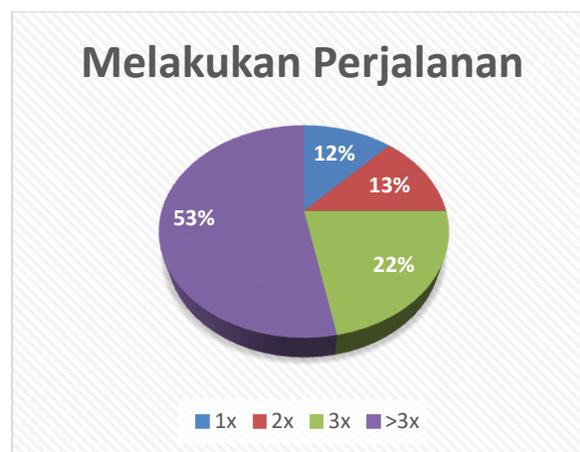
Sumber : Hasil Analisa, 2021

Gambar 5. 4 Diagram Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebesar 13% responden dengan pekerjaan sebagai PNS, TNI/POLRI sebesar 7%, Petani sebesar 15%, Pegawai swasta sebesar 13%, Pelajar sebesar 32%, Wiraswasta sebesar 18%, dan lainnya sebesar 2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini dengan pekerjaan pelajar.

5. Intensitas Perjalanan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan intensitas perjalanan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Sumber : Hasil Analisa, 2021

Gambar 5. 5 Diagram Intensitas Perjalanan Responden

Pada gambar diatas menunjukkan sebesar 12% responden dengan intensitas perjalanan selama 2 kali, intensitas perjalanan responden 3 kali sebesar 13%, intensitas perjalanan responden 4 kali sebesar 22%, dan intensitas >4 kali sebesar 53%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian telah melalui Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk yaitu >4 kali.

5.1.2 Analisis *Importance* dan *Performance*

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada 349 responden sesuai dengan hasil perhitungan sampel. Hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing item kemudian dicari rata-rata dari jumlah item untuk memperoleh nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

Tabel 5. 1 Skor Total Masing-Masing Item

Indikator Pelayanan	No.Atribut	Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)
1	2	3	4	5
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	A1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat	853	1278

A2	Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	836	1201
A3	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik	626	1345
A4	Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses	792	1252
A5	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik	743	1208
A6	Toilet bersih dan tidak berbau	728	1275
A7	Fasilitas mushola tersedia dan memadai	879	1281
A8	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik	938	1240
A9	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria	939	1234
A10	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat	746	1198
A11	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik	782	1352

	A12	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	784	1349
	A13	Fasilitas kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai	886	1313
	A14	Tersedia fasilitas cuci tangan/handsanitizer	709	1315
<i>Realibility</i> (Keandalan)	A15	Kemudahan proses pembelian tiket secara online	914	1282
	A16	Proses naik ke kapal cepat dan aman	928	1276
	A17	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	926	1279
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	A18	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	940	1289
	A19	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	948	1305

<i>Assurance</i> (Jaminan)	A20	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk	984	1317
	A21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk	979	1313
	A22	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)	847	1389
<i>Emphaty</i> (Perhatian Secara Individual)	A23	Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	1000	1316
	A24	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	842	1258
	A25	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	931	1236

Sumber : Analisa Kuesioner, 2021

Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* yaitu:

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan :

$$Tki = Xi \times \frac{100\%}{Yi} \quad (5.1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja (*Performance*)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. 2 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	853	1278	66,74
A2	836	1201	69,61
A3	626	1345	46,54
A4	792	1252	63,26
A5	743	1208	61,51
A6	728	1275	57,10
A7	879	1281	68,62
A8	938	1240	75,65
A9	939	1234	76,09
A10	746	1198	62,27
A11	782	1352	57,84

A12	784	1349	58,12
A13	886	1313	67,48
A14	709	1315	53,92
A15	914	1282	71,29
A16	928	1276	72,73
A17	926	1279	72,40
A18	940	1289	72,92
A19	948	1305	72,64
A20	984	1317	74,72
A21	979	1313	74,56
A22	847	1389	60,98
A23	1000	1316	75,99
A24	842	1258	66,93
A25	931	1236	75,32

Sumber : Analisa Kuesioner, 2021

2. Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (5.2)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (5.3)$$

Keterangan :

X_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n = Jumlah responden

Tabel 5. 3 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja
Setiap Item

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata (Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	853	1278	2,44	3,66
A2	836	1201	2,40	3,44
A3	626	1345	1,79	3,85
A4	792	1252	2,27	3,59
A5	743	1208	2,14	3,46
A6	728	1275	2,09	3,65
A7	879	1281	2,52	3,67
A8	938	1240	2,69	3,55
A9	939	1234	2,69	3,54
A10	746	1198	2,14	3,43
A11	782	1352	2,24	3,87
A12	784	1349	2,25	3,87
A13	886	1313	2,54	3,76
A14	709	1315	2,03	3,77
A15	914	1282	2,62	3,67
A16	928	1276	2,66	3,66
A17	926	1279	2,65	3,66
A18	940	1289	2,69	3,69
A19	948	1305	2,72	3,74
A20	984	1317	2,82	3,77
A21	979	1313	2,81	3,76
A22	847	1389	2,43	3,98
A23	1000	1316	2,87	3,77
A24	842	1258	2,41	3,60

A25	931	1236	2,67	3,54
Total	21480	32101	61,55	91,98

Sumber : Analisa Kuesioner, 2021

3. Menghitung tingkat kesesuaian total (Tki Total) antara X (Kinerja) dengan Y (harapan)

$$\sum X_i = 22039$$

$$\sum Y_i = 32431$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

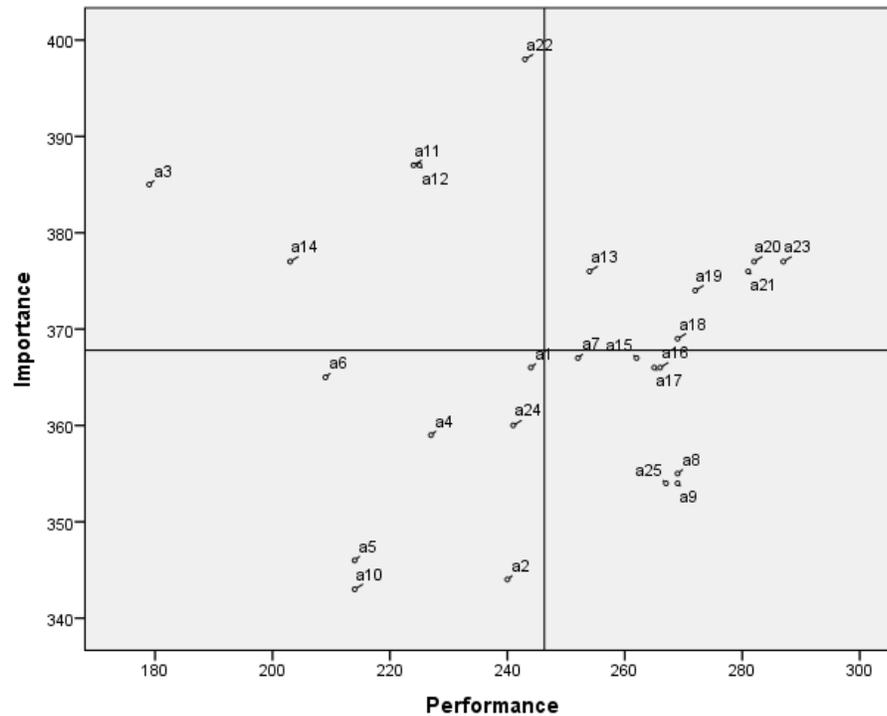
$$Tki \text{ Total} = \frac{22039}{32431} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = 67,96 \%$$

4. Analisis Kuadran Kuesioner

Nilai \bar{X}_i memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi penumpang. Sedangkan nilai \bar{Y}_i memotong tegak lurus pada sumbu vertika, yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan penumpang.

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan kemudian nilai-nilai tersebut di plotkan kedalam kuadran kartesius. Pengelompokan atribut pada kuadran tersebut sesuai dengan gambar



Sumber : Analisa Kuesioner, 2021

Gambar 5. 6 Kuadran *Importance Performance* SPSS

5. Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SPSS versi 22, telah didapatkan kuadran *importance performance* sebagai berikut :

Tabel 5. 4 Kuadran *Importance Performance*

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Nomor item:	Nomor item:

3,11,12,14,22	13,19,20,21,23
Kuadran III (Prioritas Rendah) Nomor item: 1,2,4,5,6,10,24	Kuadran IV (Berlebihan) Nomor item: 7,8,9,15,16,17,18,25

Sumber : Analisa Kuesioner, 2021

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola pelabuhan harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- 1) Atribut 3 : Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik
- 2) Atribut 11 : Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik
- 3) Atribut 12 : Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus
- 4) Atribut 14 : Tersedia fasilitas cuci tangan / *handsanitizer*
- 5) Atribut 22 : Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, memastikan penumpang memakai masker)

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- 1) Atribut 13 : Fasilitas Kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai

- 2) Atribut 19 : Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan
- 3) Atribut 20 : Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk
- 4) Atribut 21 : Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk
- 5) Atribut 23 : Petugas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- 1) Atribut 1 : Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat
- 2) Atribut 2 : Tersedia fasilitas pencegah kriminal (CCTV)
- 3) Atribut 4 : Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses
- 4) Atribut 5 : Ruang Tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik
- 5) Atribut 6 : Toilet bersih dan tidak berbau
- 6) Atribut 10 : Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat
- 7) Atribut 24 : Petugas siap dalam melayani pembelian tiket

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola

pelabuhan dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- 1) Atribut 7 : Fasilitas mushola tersedia dan memadai
- 2) Atribut 8 : Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik
- 3) Atribut 9 : Tersedia dapur/kantin/kafetaria
- 4) Atribut 15 : Kemudahan proses pembelian tiket secara online
- 5) Atribut 16 : Proses naik ke kapal cepat dan aman
- 6) Atribut 17 : Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal
- 7) Atribut 18 : Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan
- 8) Atribut 25 : Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan

5.1.3 Analisa Customer Satisfaction Index

Untuk mendapatkan hasil *Customer Satisfaction Index* maka langkah pertama yang dilakukan yaitu mencari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja.

Tabel 5. 5 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Rata-Rata

Indikator Pelayanan	No	Atribut	Tingkat Kepuasan Kinerja rata-rata (MSS)	Tingkat Kepentingan rata-rata (MIS)
1	2	3	4	5

<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	A1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat	2,44	3,66
	A2	Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	2,40	3,44
	A3	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik	1,79	3,85
	A4	Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses	2,27	3,59
	A5	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik	2,14	3,46
	A6	Toilet bersih dan tidak berbau	2,09	3,65
	A7	Fasilitas mushola tersedia dan memadai	2,52	3,67

	A8	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik	2,69	3,55
	A9	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria	2,69	3,54
	A10	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat	2,14	3,43
	A11	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik	2,24	3,87
	A12	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	2,25	3,87
	A13	Fasilitas kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai	2,54	3,76
	A14	Tersedia fasilitas cuci tangan/handsanitizer	2,03	3,77
<i>Realibility</i> (Keandalan)	A15	Kemudahan proses pembelian tiket secara online	2,62	3,67
	A16	Proses naik ke kapal cepat dan aman	2,66	3,66

	A17	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	2,65	3,66
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	A18	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	2,69	3,69
	A19	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	2,72	3,74
<i>Assurance</i> (Jaminan)	A20	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk	2,82	3,77
	A21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk	2,81	3,76
	A22	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)	2,43	3,98

Emphaty (Perhatian Secara Individual)	A23	Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	2,87	3,77
	A24	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	2,41	3,60
	A25	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	2,67	3,54
Total			61,55	91,98

Sumber : Analisa Kuesioner, 2021

Setelah mencari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (5.4)$$

Keterangan :

WF = Bobot nilai persentase

p = Jumlah atribut

i = Atribut ke i

Tabel 5. 6 Nilai *Weight Factors* Setiap Atribut Pelayanan

No.Atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan rata-rata (MIS)	<i>Weight Factors</i> (WF)%
1	2	3	4
A1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat	3,66	3,98
A2	Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	3,44	3,74
A3	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik	3,85	4,19
A4	Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses	3,59	3,90
A5	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik	3,46	3,76
A6	Toilet bersih dan tidak berbau	3,65	3,97
A7	Fasilitas mushola tersedia dan memadai	3,67	3,99

A8	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik	3,55	3,86
A9	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria	3,54	3,84
A10	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat	3,43	3,73
A11	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik	3,87	4,21
A12	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	3,87	4,20
A13	Fasilitas kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai	3,76	4,09
A14	Tersedia fasilitas cuci tangan/<i>handsanitizer</i>	3,77	4,10
A15	Kemudahan proses pembelian tiket secara online	3,67	3,99
A16	Proses naik ke kapal cepat dan aman	3,66	3,97
A17	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	3,66	3,98

A18	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	3,69	4,02
A19	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	3,74	4,07
A20	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk	3,77	4,10
A21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk	3,76	4,09
A22	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)	3,98	4,33
A23	Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	3,77	4,10

A24	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	3,60	3,92
A25	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	3,54	3,85
Total		91,98	100,00

Sumber: Analisa, 2021

Setelah mendapatkan nilai *Weight Factors* selanjutnya yaitu mencari hasil *Weight Score (WSI)*

Tabel 5. 7 Nilai WSI Setiap Atribut Pelayanan

No.Atribut	Atribut	(WF)%	(MSS)	(WSI)
1	2	3	4	5
A1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat	3,98	2,44	9,73
A2	Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	3,74	2,40	8,96
A3	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik	4,19	1,79	7,52

A4	Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses	3,90	2,27	8,85
A5	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik	3,76	2,14	8,03
A6	Toilet bersih dan tidak berbau	3,97	2,09	8,29
A7	Fasilitas mushola tersedia dan memadai	3,99	2,52	10,05
A8	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik	3,86	2,69	10,38
A9	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria	3,84	2,69	10,34
A10	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat	3,73	2,14	7,98
A11	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik	4,21	2,24	9,44
A12	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	4,20	2,25	9,44
A13	Fasilitas kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai	4,09	2,54	10,38

A14	Tersedia fasilitas cuci tangan/handsanitizer	4,10	2,03	8,32
A15	Kemudahan proses pembelian tiket secara online	3,99	2,62	10,46
A16	Proses naik ke kapal cepat dan aman	3,97	2,66	10,57
A17	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	3,98	2,65	10,57
A18	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	4,02	2,69	10,82
A19	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	4,07	2,72	11,04
A20	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk	4,10	2,82	11,57
A21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk	4,09	2,81	11,47

A22	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)	4,33	2,43	10,50
A23	Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	4,10	2,87	11,75
A24	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	3,92	2,41	9,45
A25	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	3,85	2,67	10,27
Total		100,00	61,55	246,19

Sumber: Analisa, 2021

Nilai CSI didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi}{HS (4) \times 100\%} \quad (5.5)$$

HS = *High Score* (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada kuesioner)

$$CSI = \sum \frac{246,19}{4 \times 100 \%} = 61,55\%$$

Tingkat kepuasan penumpang atas kinerja kualitas pelayanan sebesar 61,55%. Kriteria kepuasan penumpang berada pada kategori puas.

5.2 Usulan Pemecahan Masalah

Pada pemecahan masalah akan fokus kepada kuadran I (satu) karena merupakan prioritas utama atau sesuatu yang dianggap penumpang penting namun pelayanannya kurang memuaskan.

Tabel 5. 8 Dimensi *Service Quality*

No.	Uraian	Nilai rata-rata <i>Importance</i>	Nilai rata-rata <i>Performance</i>
1.	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>		
a.	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik	3,85	1,79
b.	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik	3,87	2,24
c.	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	3,87	2,25
d.	Tersedia fasilitas cuci tangan/ <i>handsanitizer</i>	3,77	2,03
2.	<i>Assurance (Jenis Pelayanan)</i>		

a.	Petugas menerapkan protokol Kesehatan	3,98	2,43
----	---------------------------------------	------	------

Sumber : Analisa, 2021

1) Jenis Pelayanan *Tangible*

a) Petugas keamanan/ketertiban

Masa pandemi *covid-19* saat ini belum ada petugas jaga yang tanggap mengawasi penumpang di areal Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk termasuk di areal Gedung pengecekan surat-surat persyaratan masuk/keluar Bali akibatnya banyak penumpang yang melanggar protokol Kesehatan seperti tidak menjaga jarak dan tidak memakai masker dengan baik dan benar. Pengelola Pelabuhan sebaiknya menugaskan beberapa petugas untuk siap siaga menertibkan penumpang yang akan memakai jasa pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

b) *Gangway*

Pengelola Pelabuhan sebaiknya menambah petunjuk arah di loket tempat *scan barcode* tiket penumpang agar setelah melakukan *scan barcode* penumpang dapat diarahkan melewati *gangway* agar penumpang pejalan kaki tidak melewati *trestle* yang tentu saja membahayakan penumpang dan kendaraan.

c) Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (*difable*)

Pentingnya bagi pengelola pelabuhan untuk memberi pelayanan khusus untuk pengguna jasa berkebutuhan khusus agar suatu kegiatan transportasi dapat berjalan dengan baik dan lancar, agar dapat memudahkan pengguna jasa penyandang disabilitas untuk naik/turun dari kapal. Pengelola Pelabuhan

sebaiknya menambahkan bidang miring menuju ruang tunggu agar tidak sulit untuk melewati tangga.

d) Fasilitas cuci tangan/*handsanitizer*

Pada masa pandemi *covid-19* saat ini kita harus selalu mematuhi protokol Kesehatan seperti mencuci tangan dengan menggunakan air bersih dan sabun agar terhindar dari virus yang menempel di tangan. Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk sebaiknya menambah jumlah tempat mencuci tangan (*wastafel*) dan menambahkan sabun cair serta tissue secara berkala karena Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dikenal sebagai Pelabuhan yang ramai.

2) Jenis Pelayanan *Assurance*

a) Petugas menerapkan protokol Kesehatan

Masa pandemi *covid-19* saat ini belum ada petugas jaga yang tanggap mengawasi penumpang di areal Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk termasuk di areal Gedung pengecekan surat-surat persyaratan masuk/keluar Bali akibatnya banyak penumpang yang melanggar protokol Kesehatan seperti tidak menjaga jarak dan tidak memakai masker dengan baik dan benar. Pengelola Pelabuhan sebaiknya menugaskan beberapa petugas untuk siap siaga menertibkan penumpang yang akan memakai jasa pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem Dengan Kondisi yang Direncanakan

Perbandingan antara kondisi sekarang dan kondisi yang direncanakan serta manfaat dari jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 9 Perbandingan Kondisi Sekarang dan yang Direncanakan

Jenis Pelayanan	Kondisi Sekarang	Kondisi Yang Direncanakan	Manfaat
Petugas keamanan/ketertiban	Petugas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk kurang tegas dengan pengguna jasa yang melanggar protokol Kesehatan seperti tidak menjaga jarak, tidak mencuci tangan dan lalai menggunakan masker	Peningkatan kedisiplinan dan tindakan tegas dari petugas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk untuk mengawasi pengguna jasa	Menjaga protokol Kesehatan agar terhindar dari penyebaran virus <i>covid-19</i>
<i>Gangway</i>	Masih terdapat penumpang pejalan kaki yang melewati <i>trestle</i> sehingga kurangnya tingkat keamanan serta keselamatan penumpang dan kendaraan	Menambahkan papan petunjuk untuk penumpang pejalan kaki	Memudahkan penumpang pejalan kaki untuk naik/turun dari kapal
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (<i>difable</i>)	Belum tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus untuk naik/turun dari kapal	Perlu ditambahkan fasilitas penunjang bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal untuk pengguna kursi roda	Memudahkan penumpang berkebutuhan khusus untuk naik/turun dari kapal

Jenis Pelayanan	Kondisi Sekarang	Kondisi Yang Direncanakan	Manfaat
Fasilitas cuci tangan/ <i>handsanitizer</i>	Kurangnya jumlah fasilitas cuci tangan/ <i>handsanitizer</i> di loket, ruang tunggu dan tempat orang berkumpul lainnya. Sehingga pengguna jasa harus menuju ke toilet untuk mencuci tangan.	Penambahan fasilitas cuci tangan/ <i>handsanitizer</i> di ruang tunggu, loket dan kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) agar pengguna jasa tetap melaksanakan protokol Kesehatan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.	Pengguna jasa menjadi mudah mengakses fasilitas cuci tangan/ <i>handsanitizer</i> .
Petugas menerapkan protokol Kesehatan	Petugas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk kurang tegas dengan pengguna jasa yang melanggar protokol Kesehatan seperti tidak menjaga jarak, tidak mencuci tangan dan lalai menggunakan masker	Peningkatan kedidiplinan dan tindakan tegas dari petugas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk untuk mengawasi pengguna jasa	Menjaga protokol Kesehatan agar terhindar dari penyebaran virus <i>covid-19</i>

Sumber : Analisa, 2021