

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Review penelitian sebelumnya sangat penting dilakukan oleh dalam sebuah penelitian. Manfaat review penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui apa yang telah dihasilkan dan perbedaan apa dari peneliti sebelumnya, berikut review penelitian sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2. 1 Review Peneliti Sebelumnya

Nama (Tahun)	Judul	Metode	Perbedaan
Rizky Amalia(2021)	Analisis Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal Provinsi Jambi	Metode kuantatif dengan analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi Penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal 2. Dasar Hukum menggunakan PM no 39 Tahun 2015 3. Atribut Kuesioner menggunakan dimensi servqual (5 dimensi)
Annisa Annaj'm Al-asad(2022)	Evaluasi Pemenuhan Standar Pelayanan terhadap Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah	Metode Kuantatif dengan analisis Customer Statsfacion Index, Gap Analysys dan Pemetaan Kuadran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi Penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Taipa 2. Penilaian menggunakan pedoman penilaian terhadap standar pelayanan di Pelabuhan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/DRJD/ 2020 3. Atribut Kuesioner menggunakan indikator yang terdapat dalam Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/DRJD/ 2020 dan atribut yang dimasukkan dalam kuesioner hanya uraian pelayanan yang belum memenuhi Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/DRJD/ 2020

B. LANDASAN TEORI

1. Landasan Hukum

Dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu:

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

- 1) Pasal 1 ayat (3) : Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
- 2) Pasal 1 ayat (16) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.
- 3) Pasal 1 ayat (20) : Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau bertambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.
- 4) Pasal 22 ayat (1) : Angkutan Penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan

- 1) Pasal 1 ayat (1) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang

dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran.

- 2) Pasal 1 ayat (9) : Penyelenggara Pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.
 - 3) Pasal 1 ayat (13) : Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
- c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan
- 1) Pasal 1 ayat (1) : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - 2) Pasal 1 ayat (2) : Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
 - 3) Pasal 1 ayat (3) : Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
 - 4) Pasal 1 ayat (4) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang

dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

- 5) Pasal 1 ayat (5) : Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.
- 6) Pasal 1 ayat (8) : Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

d. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat
Nomor:KP.5062/AP 005/DRJD/2020

- 1) Pasal 1 ayat(1) , standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas,cepat,mudah,terjangkau dan terukur.
- 2) Pasal 1 ayat(4),Penyelenggara Pelabuhan Penyebrangan adalah Balai Pengelola Transportasi Darat atau unit pelaksana teknis daerah pelabuhan penyebrangan.
- 3) Pasal 2 ayat (1), Penyelenggara Pelabuhan Penyebrangan dan Badan Usaha Pelabuhan Penyebrangan dalam menyelenggarakan Pelabuhan Penyebrangan wajib memenuhi standar Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan
- 4) Pasal 2 ayat (2), Standar Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a) Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan.

- b) Standar Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyebrangan; dan
 - c) Standar Pelayanan Kendaraan di Pelabuhan Penyebrangan.
- 5) Standar Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi aspek:
- a) Keselamatan
 - b) Keamanan
 - c) Kenyamanan
 - d) Kemudahan Keterjangkauan
 - e) Keandalan Keteraturan; dan/atau
 - f) Kesenjajaran
- 6) Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyebrangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi:
- a) Standar pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan
 - b) Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu; dan
 - c) Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dari dermaga ke kapal.
- 7) Pasal 9 ayat (1), Untuk Pelabuhan Penyebrangan yang telah memenuhi klasifikasi penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 diberikan surat keputusan penilaian standar pelayanan Pelabuhan Penyebrangan.
- 8) Pasal 9 ayat (2) surat keputusan penilaian standar Pelayanan Pelabuhan penyebrangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh:
- a) Direktur yang membidangi Transportasi penyebrangan, untuk pelabuhan penyebrangan yang melayani lintas antar Provinsi dan pelabuhan yang diusahakan;
 - b) Pemerintah daerah provinsi, untuk pelabuhan penyebrangan lintas dalam Provinsi; dan
 - c) Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, untuk pelabuhan penyebrangan lintasan dalam kabupaten/kota.

- 9) Pasal 11 ayat (1), Pelabuhan Penyebrangan dari hasil penilaian standat pelayanan Pelabuhan Penyebrangan memperoleh klasifikasi D dengan kategori kurang baik selama 2 (dua) tahun berturut-turut sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) huruf d dikenai sanksi berupa penurunan tarif pas pelabuhan sebesar 15% (lima belas persen).
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
- 1) Pasal 1 ayat (5), Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
 - 2) Pasal 22 ayat (1), Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
 - 3) Pasal 22 ayat (2), Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak yang Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Landasan Teori

Berikut merupakan landasan teori dalam penelitian ini:

a. Transportasi

Fidel, Miro (2012) Transportasi secara umum dapat diartikan sebagai usaha pemindahan, atau penggerakan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan menggunakan alat tertentu pula.

b. Pelabuhan

Menurut Lasse(2014) Pelabuhan dapat diartikan sebagai tempat kapal berlabuh(*anchorage*), mengolah gerak(*maneuver*), dan bertambat(*berthing*) untuk melakukan kegiatan menaik dan atau menurunkan penumpang dan barang secara aman(*securely*) dan selamat(*safe*).

c. Standar Pelayanan Minimal

Menurut Iskandar Abu Bakar dkk (2013), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau masyarakat.

Standar pelayanan minimal itu sendiri terkandung dua konsep utama yaitu: “tolak ukur penyediaan layanan bagi penyedia layanan” dan “acuan mengenai kualitas dan kuantitas layanan bagi pengguna layanan”. Adapun yang dimaksud dengan konsep tolak ukur penyediaan layanan adalah kondisi optimal yang dapat dicapai oleh penyedia layanan (pemerintah daerah) yang ditentukan oleh sumberdaya yang dimilikinya (sumberdaya manusia, perlengkapan, dan pembiayaan dan sumberdaya pendukung lainnya). (Jurnal Hukum Novelty 2017).

d. Pelayanan

Menurut Rifai yang dikutip oleh Habib Muhsin Syafingi (2017) Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

e. Kepuasan Pengguna Jasa

Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan pribadi (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Menurut Philip Kotler (2005:16) jasa didefinisikan sebagai: “setiap perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia konsumen adalah pemakai barang atau jasa. Jadi dapat diartikan bahwa konsumen adalah seseorang atau kelompok yang menggunakan jasa layanan di Pelabuhan Penyebrangan Taipa dengan tujuan untuk menyeberang ke Kariangau dan mendapatkan tingkat kepuasan yang di inginkan.

Berdasarkan dari beberapa pandangan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan, atau hasil yang dirasakan. Menurut Danang Sunyoto (2013:35) definisi kepuasan konsumen/pengguna jasa adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

f. Uji Validitas

Instrumen yang valid dan reliabel dibutuhkan untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel. Valid diartikan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Reliabel diartikan apabila instrumen tersebut beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula (Sugiyono, 2010).

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang

benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sampel uji coba adalah sampel yang digunakan sebagai alat ukur untuk menguji tingkat validitas instrumen (kuesioner) yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Sampel uji coba digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat validitas yang baik. Sampel uji coba diambil minimal 30 responden, jumlah ini karena mulai tidak berubahnya nilai r tabel setelah angka 30 (Harrington, 2009). Sampel yang telah digunakan untuk uji coba instrumen tidak diikutsertakan lagi sebagai sampel penelitian. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS versi 23. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Rumus Korelasi Product Moment

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2.1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2 =$ Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Gambar 2. 1 Nilai r Tabel

g. Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmodjo (2005) dalam Widi R (2011), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali.

Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap

dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara $0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi. Jika alpha $0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

h. Populasi

Menurut Nanang Martono (2014:76) populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.

Menurut sugiyono (2011:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu penumpang di Pelabuhan Penyberangan Taipa.

i. Sampel Penelitian

Nanang Martono (2014:76), sampel didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Taipa, yang dalam hal ini untuk penentuan jumlah sampel dari sebuah populasi digunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Adapun perhitungan Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \quad (2.3)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi (jumlah penumpang 15 hari)

e = nilai signifikan (10%)

j. Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Indeks kepuasan pelanggan/*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase penilaian pelanggan terhadap sesuatu dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI di perlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Nilai maksimum CSI adalah 100%.

Tabel 2. 2 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

No.	Nilai Indeks (100%)	Kriteria
1	81%-100%	Sangat Puas
2	61%-80%	Puas
3	41%-60%	Cukup Puas
4	21%-40%	Kurang Puas
5	0%-20%	Tidak Puas

Sumber: Pedoman survei kepuasan konsumen dalam Kartikawati (2008)

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari instrumen-instrumen fasilitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan dan kapal. Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Statisfaction Score* (MSS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya.

Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.4)$$

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan:

MIS: *Mean Importance Score* (nilai rata-rata kepentingan)

MSS: *Mean Statisfaction Score* (nilai rata-rata kepuasan)

Y_i: Nilai kepentingan atribut Y ke i

X_i: nilai kepentingan atribut X ke i

- 2) *Weight Factors* (WF)

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.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% \quad (2.6)$$

Keterangan:

WF : Bobot nilai persentase

P : Jumlah atribut

I : Atribut ke i

3) *Weight Score* (WS)

Setelah mendapatkan nilai WF, tahapan selanjutnya mencari *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata MSS dengan rumus sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (2.7)$$

4) *Customer Satisfaction index* (CSI)

Nilai CSI didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_i}{HS(4) \times 100\%} \quad (2.8)$$

HS = *Hight Score* (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada kuisisioner)

k. *Gap Analysis*

Gap Analysis merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu kinerja. *Gap analysis* atau analisa kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harfiah “gap” mengidentifikasikan adanya suatu perbedaan antara satu hal dengan hal lainnya. *Gap Analysis* sering digunakan dibidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of service*). Bahkan pendekatan ini paling sering digunakan Amerika Serikat untuk memonitor kualitas pelayanan.

Secara umum gap analysis dapat didefinisikan sebagai suatu metode atau alat yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja suatu perusahaan atau institusi. Dengan kata lain gap *analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kinerja dari sistem yang sedang berjalan dengan sistem standar. Dalam kondisi umum, kinerja suatu perusahaan atau institusi dapat tercermin dalam sistem operasional maupun strategi yang digunakan oleh institusi tersebut. secara singkat, gap analysis bermanfaat untuk

- 1) Menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar yang diharapkan.
- 2) Mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut, dan
- 3) Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

$$Q = P (\text{Perceived Service}) - E (\text{Expected Service}) \quad (2.9)$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (theresia, 2015: 35). IPA merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kepentingan dan kinerja dan teori bahwa target tingkat kinerja dari atribut produk tertentu harus proporsional dengan kepentingan atribut tersebut.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, akan dilakukan perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian kepentingan dan kinerja total. Masing-masing atribut diposisikan dalam suatu diagram. Skor total penilaian terhadap tingkat kinerja (performance) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat kepentingan (importance) terhadap atribut.

Sumbu X mendatar akan di isi oleh skor tingkat kinerja dan sumbu tegak Y akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. adalah tingkat kepentingan.

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2.10)$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah Responden X Y

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana sumbu (X) Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai cut-off atau pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan sumbu (Y) rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai cut-off tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K} \quad (2.11)$$

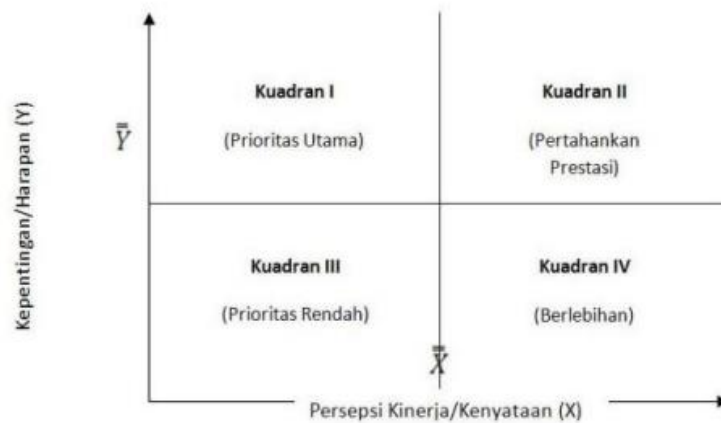
Keterangan:

X = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

Y = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan X Y

Importance-Performance Matrix terdiri dari empat kuadran yang dibagi menjadi empat strategi, terkait dengan kuadran manakah yang menjadi penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Penilaian terhadap empat kuadran dijelaskan sebagai berikut:



Sumber : Metode IPA (2020)

Gambar 2.1. Matriks Importance Performance Analysis

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kuadran I : Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Caranya adalah melakukan perbaikan secara

terus-menerus sehingga gap performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2) Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan faktor yang dianggap oleh pengguna jasa sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini harus dipertahankan karena merupakan faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3) Kuadran III : Prioritas Rendah (*Low Priority*)

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 konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4) Kuadran IV : Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

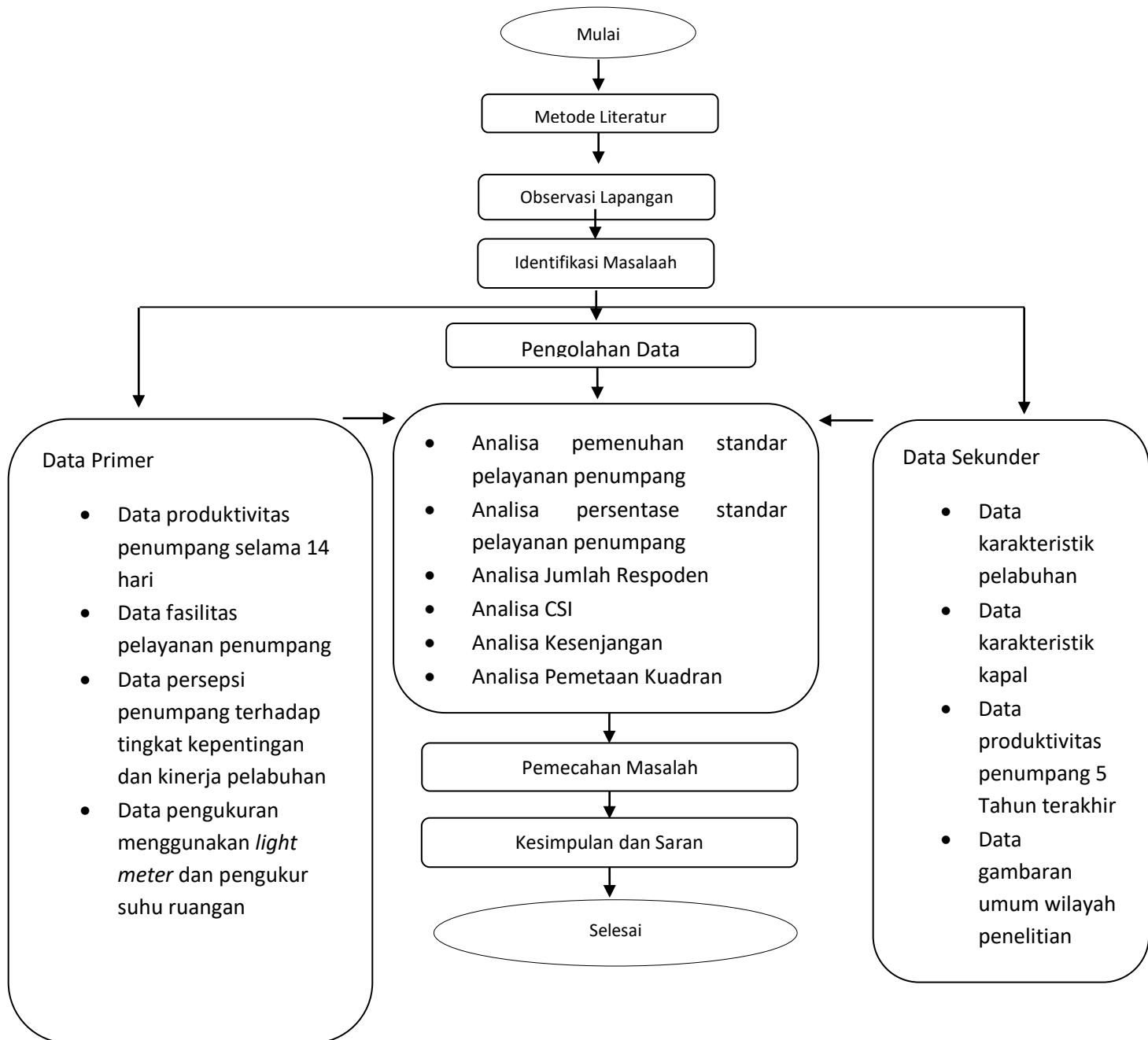
Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA, yaitu:

- (1) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan data terletak pada kuadran berapa;
- (2) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

- 1) Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa
- 2) Melakukan survei melalui angket
- 3) Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan
- 4) Membuat grafik IPA
- 5) Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing

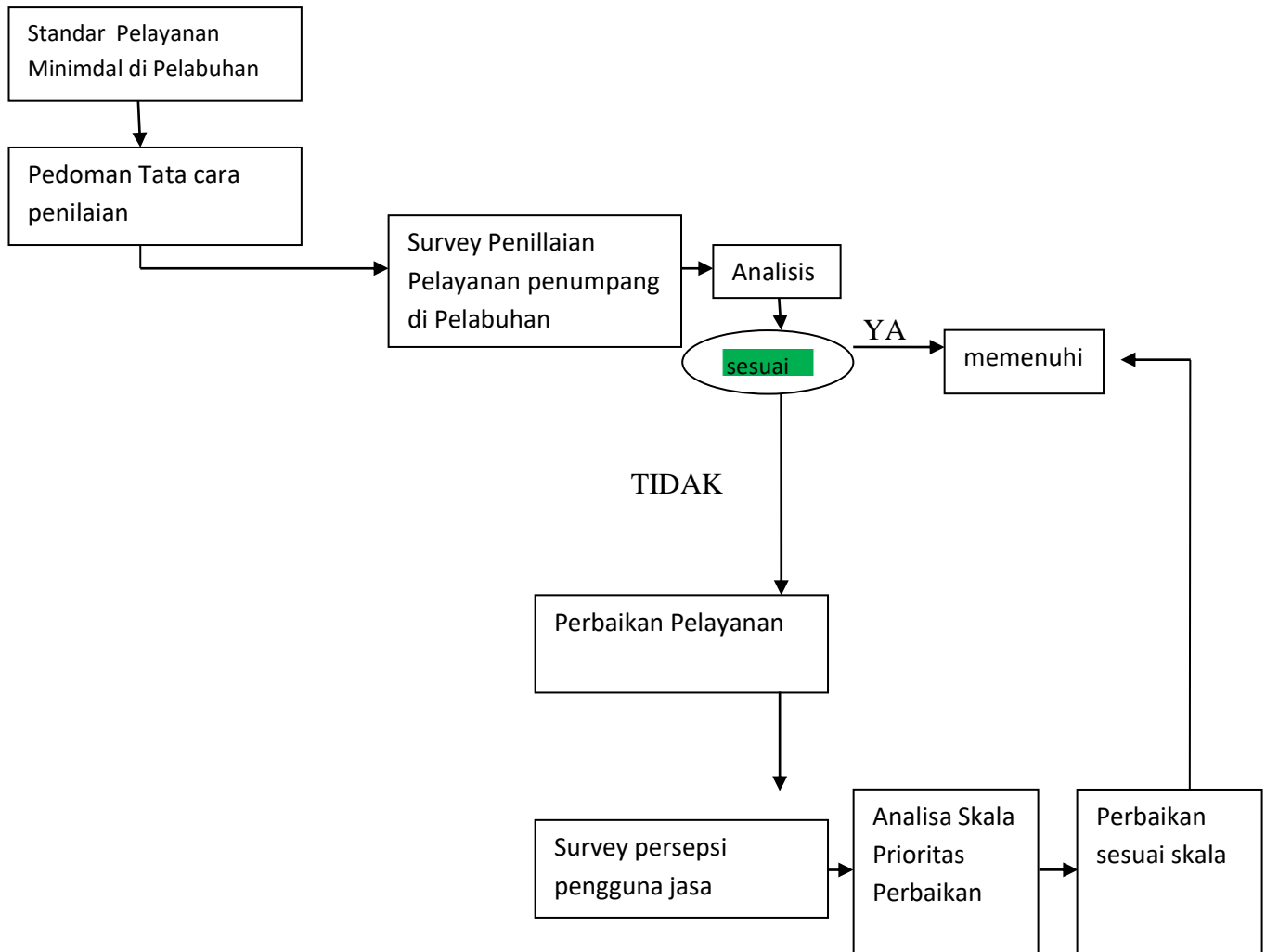
C. KERANGKA PENELITIAN

Kerangka penelitian menjelaskan cara melakukan penelitian dengan rincian alat bantu analisis dan bahan, materi dan urutan alur penelitian yang dibuat secara sistematis. Sehingga dapat menjadi pedoman dalam pemecahan masalah yang akan dihadapi. Berikut merupakan kerangka penelitian:



Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian

Mekanisme Survey



Gambar 2. 3 Mekanisme Survey

Gambar 2. 1 Nilai r Tabel	16
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian.....	26
Gambar 2. 3 Mekanisme Survey	27

Tabel 2. 1 Review Peneliti Sebelumnya.....	7
Tabel 2. 2 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	18