

Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Perintis Penyeberangan Pulau Tunda–Karangantu

DWI ESTI INTARI¹, WOELANDARI FATHONAH², GUSFIKA FIRANTI^{3,*}

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Jendral Sudirman Km 3 Cilegon, Banten

*Email: gusfikafiranti33@gmail.com

ABSTRAK

Pulau Tunda adalah salah satu pulau di Banten yang memiliki kendala transportasi. Transportasi yang dipakai adalah kapal perintis sebagai alat pengangkutan penumpang dan manusia. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Kapal Perintis yang beroperasi, dan tingkat kepuasan pengguna jasa kapal tersebut. Sehingga, dilakukan pengamatan saat berada diatas kapal. Untuk mengevaluasi kondisi kapal perintis saat ini, akan dibandingkan dengan Permenhub No. 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Kapal Perintis. Penyebaran kuisisioner tentang kondisi pelayanan kapal secara langsung, kepada pengguna jasa dengan metode ServQual (Service Quality) dan Metode S.W.O.T untuk mendapatkan rekomendasi strategi yang berfungsi untuk memperbaiki kinerja kapal perintis. Hasil secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kapal perintis masih butuh perbaikan. Hal ini dapat dilihat dengan nilai GAP yang masih minus pada dimensi empati yaitu -2.066 serta kurangnya peranan petugas menyediakan tempat khusus untuk penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan ibu membawa balita. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi empati perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan, agar sesuai Standar Pelayanan Minimum No. 39 tahun 2015. Sedangkan dari metode S.W.O.T didapat strategi dari SO1 kesigapan petugas. WO1 Menambah jumlah ABK kapal, ST1 memberikan informasi kondisi alam dan WT1 melakuakn cek rutin kondisi kapal.

Kata Kunci: Kapal Perintis, Kinerja pelayanan, ServQual, S.W.O.T.

ABSTRACT

Tunda island is one of island that have transportation problems. Transportation to the tunda island can only be reached by sea track, with limited ship. Tunda island is one of the areas that become socio-economic activities, so the transportation of pioneer crossing as a means to transport passengers or stuffs. Therefore, it is important to know how the condition of the pioneer ships is operate, and the level of customer satisfaction of pioneer ship services in the area. This research will use field survey method by observing while aboard to evaluate the condition of the pioneer ship which will be compared with Government Regulation number 39 of year 2015 on minimum service standards of Pioneer Ships, and Distribution of Questionnaires about Condition of Pioneer Ship Services directly to passengers with ServQual (Service Quality) and S.W.O.T Methods to obtain some recommendations that will be used to improve the performance of pioneer ships. The direct observation of overall perception and level of service user satisfaction of pioneer ship service still need to be improved and isn't like evaluate the condition of the pioneer ship 39 of year 2015. This can be seen from the value of GAP which is less than zero in empathy dimension with score -2.066 such as the lack of role of officers to provide special place for persons with disabilities, the elderly, pregnant women, and mothers carrying toddlers. This shows that the criteria in the dimension of empathy need to be prioritized for improvement in order to appropriate the standards service. Meanwhile, from S.W.O.T Method, the strategy from SO1 officer WO1 increased the number of ship crews, ST1 provided information of natural conditions and WT1 has been doing routine check of ship condition.

Keywords: *Pioneer's ship, service performance, ServQual, S.W.O.T.*

1. PENDAHULUAN

Pulau Tunda merupakan salah satu pulau dari 17 pulau yang berada di Kabupaten Serang Provinsi Banten. Di Pulau Tunda terdapat satu desa atau Kelurahan yakni Kelurahan Warga Sara. Pulau dengan luas 289.79 Ha ini terbagi dalam dua kampung yaitu kampung barat dan timur.

Akses ke Pulau Tunda di Kecamatan Tirtayasa sejauh ini masih terkendala dengan permasalahan transportasi, transportasi menuju pulau tunda tersebut harus ditempuh dengan jalur laut, dengan kapal yang masih terbatas. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan penyeberangan menjadikan angkutan penyeberangan sebagai pilihan utama dan prioritas pertama dalam memilih moda untuk melakukan perjalanan antar pulau.

Berdasarkan hal tersebut di atas, dipandang perlu adanya kajian tentang pelayanan angkutan penyeberangan lintas Pulau Tunda–Karangantu, berdasarkan persepsi pengguna jasa teradap penerapan pola sistem operasional kapal yang baru.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Angkutan Penyeberangan

Pengertian angkutan penyeberangan laut menurut kamus Bahasa Indonesia mendefinisikan kapal sebagai kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut. Sedangkan di dalam UU pelayaran kapal didefinisikan sebagai kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik dan tenaga energi lainnya termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

2.2 Fungsi dari Angkutan Penyeberangan

Peranan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan menurut H.M. Nasution, (Manajemen Transportasi, hal. 86), yaitu: Dengan beranjak dari kondisi geografis Indonesia peranan transportasi laut dan penyeberangan sangat dominan dalam memperlancar arus barang dan manusia dimana memiliki tujuan antara lain:

1. Menghubungkan daerah-daerah terpencil dan belum berkembang;
2. Menghubungkan daerah yang belum memiliki modal transportasi lain secara memadai;
3. Menghubungkan daerah yang secara komersial belum menguntungkan untuk dilayani pelayaran niaga.

2.3 Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

2.4 SPSS (*Statistikal Product and Service Solution*)

SPSS (*Statistikal Product and Service Solutions*) adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. SPSS banyak digunakan dalam berbagai riset pemasaran, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset sains.

3. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian disusun untuk mengarahkan pembahasan studi secara terstruktur. Metodologi penelitian digunakan untuk menganalisis dan mengklarifikasikan data dengan berbagai teknik seperti *survey*, observasi, literatur dan lain-lain. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) secara umum dan dipergunakan dalam berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis memudahkan usulan perbaikan kinerja/pelayanan. Metode secara deskriptif digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode SWOT, dimana metode ini digunakan untuk menganalisis pelayanan moda angkutan penyeberangan.

Menurut Rangkuti (2008:19), kinerja perusahaan ataupun organisasi dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Analisis SWOT membandingkan antara faktor-faktor eksternal yang merupakan peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor-faktor internal yang merupakan kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Kombinasi faktor internal dengan faktor eksternal yaitu:

1. Strategi SO (*Strengths Opportunities*)
Strategi SO merupakan strategi yang dibuat berdasarkan jalan pemikiran objek, yaitu dengan menggunakan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.
2. Strategi ST (*Strengths Threats*)
Strategi ST merupakan strategi yang menggunakan kekuatan yang dimiliki objek untuk mengatasi ancaman.
3. Strategi WO (*Weaknesses Opportunities*)
Strategi WO ini ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. Strategi WT (*Weaknesses Threats*)
Strategi WT didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan-kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Tabel 1. Matriks SWOT

Internal	Strengths (S) • Tentukan faktor-faktor kekuatan internal	Weaknesses (W) • Tentukan faktor-faktor kelemahan internal
Eksternal	Oportunities (O) • Tentukan faktor-faktor peluang eksternal	Threats (T) • Tentukan faktor-faktor ancaman eksternal
	Strategi S - O • Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi W - O • Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
	Strategi S - T • Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi W - T • Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

(Sumber: Rangkuti (2008:31)).

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kapal Perintis di Pulau Tunda memiliki Panjang Kapal sekitar 18 meter, dengan Lebar 3.8 meter dan Lebar dak kapal 1.4 meter, rata-rata memiliki berat 18 GT (satuan berat untuk kapal), Kapal Perintis ini mampu menampung penumpang sebanyak 15 sampai 50 orang dan 7 buah sepeda motor serta barang-barang bawaan penumpang, seperti barang jualan, buah, sembako dan lain sebagainya. Kecepatan yang dapat di tempuh oleh kapal ini sebesar 16 Km/jam, waktu yang ditempuh untuk sampai ke Pulau Tunda dari arah Karangantu yaitu 1.45 jam sampai 2 jam waktu perjalanannya atau sekitar 25 Km/jam.

4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Correlated Item Total Correlation*, kriteria yang digunakan

dalam menentukan valid tidaknya pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) = 0.361
2. Jumlah responden sebanyak 30 responden untuk menguji.

r hitung (Tabel *Correlated Item Total Correlation*) > r tabel (tabel *Product moment*) atau bernilai positif maka data dikatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Kinerja Pelayanan

Pertanyaan	R hitung	R tabel (N = 30)	Keterangan
V1	0.604	0.361	Valid
V2	0.473	0.361	Valid
V3	0.463	0.361	Valid
V4	0.455	0.361	Valid
V5	0.570	0.361	Valid
V6	0.484	0.361	Valid
V7	0.699	0.361	Valid
V8	0.594	0.361	Valid
V9	0.644	0.361	Valid
V10	0.453	0.361	Valid
V11	0.529	0.361	Valid
V12	0.514	0.361	Valid
V13	0.534	0.361	Valid
V14	0.437	0.361	Valid

(Sumber: Analisis Penulis, 2018.)

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kriteria valid dengan variabel pertanyaan nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 dan 14 dinyatakan valid dengan batas nilai signifikan 5% yaitu diatas 0,361 sehingga variabel tetap digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan

Pertanyaan	R hitung	R tabel (N = 30)	Keterangan
V1	0.534	0.361	Valid
V2	0.445	0.361	Valid
V3	0.428	0.361	Valid
V4	0.612	0.361	Valid
V5	0.501	0.361	Valid
V6	0.491	0.361	Valid
V7	0.426	0.361	Valid
V8	0.503	0.361	Valid
V9	0.516	0.361	Valid
V10	0.570	0.361	Valid
V11	0.582	0.361	Valid
V12	0.556	0.361	Valid
V13	0.671	0.361	Valid
V14	0.538	0.361	Valid

(Sumber: Analisis Penulis, 2018)

Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki kriteria valid dinyatakan dengan batas nilai signifikan 5% yaitu diatas 0.361 dari V1 sampai dengan V14 dengan nilai batas $r = 0.361$.

4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dinyatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2011:47). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji Statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 dalam (Ghozali 2011:48). Perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha* dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.0.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

<i>Cronbach's Alpha</i>	Banyak Variabel	R Tabel 5%	Keterangan
0.735	30	0.6	Reliabel

(Sumber: Analisis Penulis, 2018)

Tabel 4 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel kualitas pelayanan sebesar 0.735. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuisioner ini *reliable* karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dengan nilai r tabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

<i>Cronbach's Alpha</i>	Banyak Variabel	R Tabel 5%	Keterangan
0.732	30	0.6	Reliabel

(Sumber: Analisis Penulis, 2018)

Tabel 5 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel kualitas pelayanan sebesar 0.732. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuisioner ini *reliable* karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dengan nilai r tabel.

4.3 Analisis Metode *Service Quality* (ServQual)

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Metode ServQual (*Service Quality*). Data yang digunakan dalam metode ini adalah data kinerja dan data harapan. Langkah-langkah pengolahan data dalam metode ServQual, yaitu:

4.3.1 Menghitung Angka Tingkat Kepuasan (Kinerja) Setiap Atribut

Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan menurut responden.

Keterangan: Point setiap jawaban

- TB (Tidak Baik) = 1
- KB (Kurang Baik) = 2
- CB (Cukup Baik) = 3
- B (Baik) = 4
- SB (Sangat Baik) = 5
- n = Banyaknya jawaban setiap point

$$\text{Bobot} = (n_1 \times \text{point}) + (n_2 \times \text{point}) + (n_n \times \text{point}) \quad (1)$$

$$\text{Bobot} = (6 \times 1) + (4 \times 2) + (20 \times 3) + (0 \times 4) + (0 \times 5) = 74$$

Tabel 6. Bobot Variabel Tingkat Kepuasan Menurut Responden

Variabel	Jawaban Tingkat Kepuasan					Jumlah	Bobot
	TP	KP	CP	P	SP		
1	6	4	20	0	0	30	74
2	8	8	13	1	0	30	67
3	0	7	13	10	0	30	93
4	0	2	19	9	0	30	97
5	0	0	0	20	10	30	130
6	7	4	16	3	0	30	75
7	3	9	10	8	0	30	83
8	1	5	5	16	3	30	105
9	0	5	15	6	4	30	99
10	0	9	5	13	3	30	100
11	0	3	8	16	3	30	109
12	0	2	13	14	1	30	104
13	0	0	8	12	10	30	122
14	4	4	21	1	0	30	79

(Sumber: Analisis Penulis, 2018.)

Dari Tabel 6 dapat diketahui variabel tingkat kepuasan menurut penggunaan jasa angkutan kapal perintis Karangantu-Pulau Tunda yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 5 terkait pelayanan mengenai harga tiket perjalanan kapal sudah sesuai dengan jarak yang ditempuh dengan nilai bobot sebesar 130, sehingga variabel ke 5 dinilai merupakan atribut yang paling diharapkan oleh pengguna angkutan kapal perintis. Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 2 terkait fasilitas berupa perlengkapan P3K, dan tandu terdapat di dalam kapal dan berfungsi dengan baik dengan nilai bobot sebesar 67.

Kepuasan (kinerja) setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus:

$$S_{qp} = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \quad (2)$$

$$S_{qp} = \frac{1}{30} \sum_{i=1}^k 74 = 2.467$$

di mana:

S_{qp} = Angka tingkat kinerja untuk atribut i

IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk atribut

M = Total responden

k = Jumlah atribut

Tabel 7. Nilai kinerja pelayanan Angkutan Kapal Perintis

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
1	Fasilitas berupa media informasi	74	2.467
2	Fasilitas perlengkapan P3K dan tandu	67	2.234
3	Lampu Penerangan pada kapal	93	3.1
4	Kebersihan kapal	97	3.234

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
5	Harga tiket kapal	130	4.334
6	Fasilitas Ac / Kipas Angin / Ventilasi	75	2.5
7	Informasi adanya tempat duduk	83	2.767
8	Ketepatan Waktu baik berangkat maupun tiba	105	3.5
9	Kesigapan Petugas saat terjadi gangguan keamanan	99	3.3
10	Fasilitas alat keselamatan	100	3.334
11	Petugas memberikan pelayanan yang baik saat bongkar muat	109	3.634
12	Cepat tanggap petugas kapal saat melayani penumpang	104	3.467
13	Petugas selalu membawakan barang penumpang	122	4.067
14	Fasilitas untuk ibu hamil, penyandang cacat, lansia, dan ibu membawa balita	79	2.634

(Sumber: Analisis Penulis, 2018.)

4.3.2 Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap atribut

Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan/harapan menurut responden,

Keterangan: Point setiap jawaban

- SP (Sangat Penting) = 5
- CP (Cukup Penting) = 3
- P (Penting) = 4
- KP (Kurang Penting) = 2
- TP (Tidak Penting) = 1
- n = Banyaknya jawaban setiap point

$$\text{Bobot} = (n_1 \times \text{point}) + (n_2 \times \text{point}) + (n_n \times \text{point}) \quad (3)$$

$$\text{Bobot} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (3 \times 4) + (25 \times 5) = 143$$

Tabel 8. Nilai Harapan Pelayanan Angkutan Kapal Perintis

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
1	Fasilitas berupa media informasi	143	4.767
2	Fasilitas perlengkapan P3K dan tandu	134	4.467
3	Lampu Penerangan pada kapal	131	4.367
4	Kebersihan kapal	130	4.334
5	Harga tiket kapal	121	4.034
6	Fasilitas Ac / Kipas Angin / Ventilasi	118	3.934
7	Informasi adanya tempat duduk	124	4.134
8	Ketepatan Waktu baik berangkat maupun tiba	131	4.367
9	Kesigapan Petugas saat terjadi gangguan keamanan	130	4.334
10	Fasilitas alat keselamatan	141	4.7
11	Petugas memberikan pelayanan yang baik saat bongkar muat	128	4.267

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
12	Cepat tanggap petugas kapal saat melayani penumpang	128	4.267
13	Petugas selalu membawakan barang penumpang	132	4.4
14	Fasilitas untuk ibu hamil, penyandang cacat, lansia, dan ibu membawa balita	141	4.7

(Sumber: Analisis Penulis, 2018)

4.3.3 Menghitung persentase kepuasan dan persentase kepentingan menurut responden

Adapun langkah ketiga adalah menghitung persentase kepuasan dan persentase kepentingan menurut responden yang dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase Kepuasan} &= \frac{X}{\Sigma X} \times 100\% & (4) \\ &= \frac{74}{1337} \times 100\% \\ &= 5.53 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase Harapan} &= \frac{Y}{\Sigma Y} \times 100\% & (5) \\ &= \frac{143}{1832} \times 100\% \\ &= 7.81 \% \end{aligned}$$

Tabel 9. Bobot dan Persentase Variabel Menurut Tingkat Kepentingan dan Tingkat Harapan Responden

Variabel	Bobot Tingkat Kinerja	Bobot Tingkat Harapan	Persentase Kepuasan (%)	Persentase Kepuasan (%)
1	74	143	5.53	7.81
2	67	134	5.01	7.31
3	93	131	6.96	7.15
4	97	130	7.26	7.10
5	130	121	9.72	6.60
6	75	118	5.61	6.44
7	83	124	6.21	6.77
8	105	131	7.85	7.15
9	99	130	7.40	7.10
10	141	141	7.48	7.70
11	109	128	8.15	6.99
12	104	128	7.78	6.99
13	122	132	9.12	7.21
14	79	141	5.91	7.70
Total	1337	1832	100%	100%

(Sumber: Analisis Penulis, 2018)

Sehingga untuk menghitung tingkat kesesuaian variabel tingkat kinerja dan tingkat harapan/kepentingan menurut responden didapatkan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X}{Y} \times 100\% \\ &= \frac{74}{143} \times 100\% = 51.75\% \end{aligned} \quad (6)$$

di mana:

X = Bobot Kinerja

Y = Bobot Kepentingan

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian Variabel Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Menurut Pengguna Angkutan Perintis Pulau Tunda–Karangantu

Variabel	Bobot Tingkat Kinerja (X)	Bobot Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kepuasan (%)
1	74	143	51.75
2	67	134	50.00
3	93	131	70.99
4	97	130	74.62
5	130	121	107.44
6	75	118	63.56
7	83	124	66.94
8	105	131	80.15
9	99	130	76.15
10	141	141	70.92
11	109	128	85.16
12	104	128	81.25
13	122	132	92.42
14	79	141	56.03
Rata-rata Tingkat Kesesuaian			79.03%

(Sumber: Analisis Penulis, 2018.)

Dari data rata-rata tingkat kesesuaian variabel, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna angkutan perintis Pulau Tunda-Karangantu berada pada kategori sangat baik dengan penilaian sebesar 79.03 %.

4.3.4 Menghitung Gap Skor

Langkah keempat adalah menghitung *Gap Skor*, yaitu dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Skor Gap} &= \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan} \\ &= 2.467 - 4.767 = -2.3 \end{aligned} \quad (7)$$

Tabel 11. Nilai Tingkat Kepentingan, Harapan dan GAP Pengguna Jasa

Atribut	Nilai rata - rata setiap faktor		GAP setiap atribut	RANK
	K	H		
Fasilitas berupa media informasi	2.467	4.767	-2.3	RANK 14
Fasilitas perlengkapan P3K dan tandu	2.234	4.467	-2.233	RANK 13
Lampu Penerangan pada kapal	3.1	4.367	-1.267	RANK 8

Atribut	Nilai rata - rata setiap faktor		GAP setiap atribut	RANK
	K	H		
Kebersihan kapal	3.234	4.334	-1.1	RANK 7
Harga tiket kapal	4.334	4.034	0.3	RANK 1
Fasilitas AC / Kipas Angin / Ventilasi	2.5	3.934	-1.434	RANK 11
Informasi adanya tempat duduk	2.767	4.134	-1.367	RANK 10
Ketepatan Waktu baik berangkat maupun tiba	3.5	4.367	-0.867	RANK 5
Kesigapan Petugas saat terjadi gangguan keamanan	3.3	4.334	-1.034	RANK 6
Fasilitas alat keselamatan	3.334	4.7	-1.366	RANK 9
Petugas memberikan pelayanan yang baik saat bongkar muat	3.634	4.267	-0.633	RANK 3
Cepat tanggap petugas kapal saat melayani penumpang	3.467	4.267	-0.8	RANK 4
Petugas selalu membawakan barang penumpang	4.067	4.4	-0.333	RANK 2
Fasilitas untuk ibu hamil, penyandang cacat, lansia, dan ibu membawa balita	2.634	4.7	-2.066	RANK 12

(Sumber: Analisis Penulis, 2018.)

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis per atribut pelayanan dapat diketahui bahwa variabel 5 terkait harga tiket kapal perintis yang telah sesuai dengan jarak tempuh perjalanan menempati ranking pertama dengan nilai skor gap 0.3 bernilai *positive* (+). Sedangkan untuk ranking terendah pada variabel 1 terkait tidak tersedianya pengelola kapal memberikan pelayanan yang baik mengenai media informasi berbentuk visual dan fasilitas terkait penanganan darurat (kebakaran, prosedur, dan titik tumpul evakuasi serta nomer telepon darurat) dengan nilai gap sebesar -2.3.

Selanjutnya yaitu menghitung skor *servqual* dari setiap atribut kepentingan dan kepuasan. Skor *servqual* setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Skor } \textit{servqual} &= \text{Skor kinerja} - \text{Skor harapan} \\ &= 2.978 - 4.317 = -1.339 \end{aligned} \quad (8)$$

Tabel 12. Nilai Tingkat Kepentingan dan GAP pengguna jasa Kapal Perintis

Atribut	Nilai rata-rata setiap faktor		GAP setiap atribut	RANK
	K	H		
<i>Tangible</i>	2.978	4.317	-1.339	Rank 4
<i>Reability</i>	3.134	4.251	-1.117	Rank 2
<i>Assurance</i>	3.317	4.517	-1.2	Rank 3
<i>Responsiveness</i>	3.723	4.311	-0.589	Rank 1
<i>Empathy</i>	2.634	4.7	-2.066	Rank 5

(Sumber: Analisis Penulis, 2018.)

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Responsiveness* menempati ranking pertama dengan nilai skor -0.589 kemudian dimensi *Reability* menempati ranking kedua dengan skor -1.117, ranking ketiga dan keempat yaitu *Assurance*-1.2 dan *Tangible*-1.339 dan ranking terakhir adalah dimensi *Empathy* dengan skor -2.066. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi *Empathy* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan.

4.4 Analisis SWOT

ST Strategies, situasi untuk menghadapi berbagai ancaman, tetapi masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi harus diterapkan dalam kondisi ini adalah peluang jangka panjang. Pada ST1 – memberikan semua informasi mengenai kondisi alam yang berada di Pulau tunda, sehingga jika terjadi badai ataupun pasang naik air laut, kapal dapat menunda jadwal keberangkatan.

WO Strategies, situasi ini untuk menghadapi kendala internal. Fokus strategi pada situasi ini adalah meminimalkan masalah-masalah internal sehingga dapat meningkatkan peluang. Pada WO1 – penambahan jumlah ABK dimaksudkan selain untuk menjaga kebersihan kapal namun juga untuk menjaga keamanan kapal dan penumpang saat naik turun kapal dan bongkar muatan barang kapal.

WT Strategies, merupakan situasi yang tidak menguntungkan, sehingga harus menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan internal. Pada WT1 – melakukan pemeriksaan kondisi fisik ataupun mesin kapal, sehingga ketika kapal beroperasi dalam keadaan yang baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis yang saya lakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Karangantu dan Pulau Tunda, maka dapat disimpulkan bahwa kriteria yang menggunakan moda angkutan perintis berjenis kelamin pria dan wanita, dengan rata-rata berusia 20–30 tahun dan pendidikan terakhir SD, dengan maksud perjalanan adalah berbelanja. Frekuensi Perjalanan yang dilakukan adalah satu kali/minggu dan jumlah penumpang terbanyak pada pukul 14.00 WIB.
2. Dilihat hasil pengolahan analisis GAP per dimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Empathy* menempati ranking terakhir karena memiliki nilai GAP yang sangat besar. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi *Empathy* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan nilai GAP negatif berarti apa yang diharapkan pengguna jasa belum sesuai dengan apa yang diperoleh pengguna jasa dan perlu ada perbaikan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan pelayanan khususnya keselamatan pada moda angkutan perintis, sehingga menciptakan fasilitas moda yang aman dan nyaman.

Adapun saran yang ingin disampaikan yaitu:

1. Untuk petugas kapal agar pelayanan terhadap pengguna jasa menjadi lebih baik, hendaknya melakukan kontrol kapal secara berkala.
2. Untuk pihak pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Kabupaten Serang ataupun pihak pengelola Kapal Perintis agar pelayanan terhadap pengguna jasa menjadi lebih baik, hendaknya melakukan kajian ulang terhadap Peraturan Standar Pelayanan Minimum Orang No.39 tahun 2015 tentang angkutan dengan Kapal Perintis, berdasarkan fakta dan kenyataan yang ada.

3. Untuk pihak pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Kabupaten Serang perlunya melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait kapal yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum No.39 tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang.

Infrastruktur Angkutan Perintis Laut dan Penyelenggaraan.

http://suprayitnodwi.blogspot.co.id/2012/11/infrastruktur-keperintisan-laut-sebagai_19.html, diakses 20 Februari 2018. Cilegon.

Menteri Perhubungan. (n.d.). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Penyeberangan.*

Nasution, H.M. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Oliver. R. L. 1980. *A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions*. Journal Of Marketing Research. Vol XVII (November), pp.460-469.

Rangkuti, F. 2008. *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.