

OPTIMALISASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PERINTIS PADA LINTAS BENGKULU-PULAU ENGGANO

OPTIMALIZED THE FERRY TRANSPORT PIONEER SERVICES CROSS BENGKULU-ENGGANO ISLAND

I Ketut Mudana

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: ketutmudana55@yahoo.com](mailto:ketutmudana55@yahoo.com)

Diterima: 5 Juni 2014, Revisi 1: 25 Juni 2014, Revisi 2: 9 Juli 2014, Disetujui: 18 Juli 2014

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk melakukan evaluasi mengenai pelayanan angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis *Load Factor*, maka kesimpulan hasil penelitian atas dasar nilai CSI yang diperoleh terhadap penilaian penumpang angkutan penyeberangan sebesar 69,88%, hal ini bermakna bahwa penumpang pada dasarnya sangat tidak puas. *Load factor* penumpang pada tahun 2009 sebesar 24,61%, tahun 2010 sebesar 28,22%, tahun 2011 sebesar 28,55%, tahun 2012 sebesar 37,03%, dan pada tahun 2013 sebesar 40,75%. *Load factor* kendaraan roda 4 pada tahun 2009 sebesar 5,27%, tahun 2010 sebesar 11,09%, tahun 2011 sebesar 28,64%, tahun 2012 sebesar 61,23%, dan pada tahun 2013 sebesar 45,00%. Jadi pelayanan yang diberikan saat ini belum optimal dalam arti belum dapat memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan dan masih belum dapat dipertimbangkan kearah komersial karena load factor masih rendah.

Kata kunci: optimalisasi, pelayanan, angkutan penyeberangan perintis.

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the ferry transport services cross-Enggano Bengkulu. Based on the analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Load Factor Analysis, then the conclusion of this study is the value obtained for assessment CSI passenger ferry transport origin of Bengkulu-Enggano's Island port as big as 69.88%, this means that passengers are basically very not satisfied. CSI values obtained for assessment passenger ferry transport origin of Baai Island ferry port as big as 75.35%, it basically means that passengers are not satisfied. CSI values obtained for assessment passenger ferry transport crossof Bengkulu-Enggano Island as big as 69.88%, this means that passengers are basically very dissatisfied. Passenger load factor in 2009 was 24.61%, in 2010 amounted to 28.22%, in 2011 was 28.55%, in 2012 of 37.03%, and in 2013 amounted to 40.75%. Load factor of four-wheeled vehicles in 2009 of 5.27%, 11.09% in 2010, the year 2011 was 28.64%, in 2012 of 61.23%, and in 2013 amounted to 45.00%. So the services provided at this time is not optimal yet, in the sense that can not fulfill the desire of passenger ferry transport origin of Bengkulu-Enggano's Island port and still can not considered to commercial direction because the load factor is still low.

Keywords: optimization, services, ferry transport pioneer.

PENDAHULUAN

Tahun 1982 Indonesia telah ditetapkan sebagai negara kepulauan (*Archipelagic State*) oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa dalam *United Nation Convention on*

The Law of The Sea (UNCLOS III) tahun 1982, diratifikasi pada tahun 1985 dan sejak tahun 1994 Indonesia secara formal telah diakui menurut hukum

internasional. Indonesia sebagai negara kepulauan terdiri dari kurang lebih 17.504 pulau dengan luas perairan laut 5,9 juta km² dan luas daratan 1,9 juta km². Sejalan dengan kondisi Indonesia tersebut maka transportasi air mempunyai peranan penting untuk menghubungkan antara masyarakat di satu pulau dengan pulau yang lain untuk berinteraksi baik hubungan sosial, ekonomi maupun budaya.

Kemampuan daya beli masyarakat di tiap pulau tidak sama, ada daerah surplus dan ada daerah yang minus, untuk itu kehadiran angkutan penyeberangan sangat diharapkan masyarakat kepulauan walaupun daerah tersebut masih minus. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan angkutan penyeberangan yaitu angkutan penyeberangan perintis mulai tahun 1992/1993 dengan biaya sebesar Rp 1.900.000.000,00 (satu miliar sembilan ratus juta rupiah) dengan melayani 9 (sembilan) lintasan penyeberangan dan mengoperasikan 9 (sembilan) unit kapal melalui mekanisme penunjukkan langsung kepada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).

Salah satu angkutan penyeberangan perintis yang diselenggarakan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yaitu lintas Bengkulu-Pulau Enggano dengan jarak tempuh 106 mil. Berdasarkan surat Camat Enggano Kabupaten Bengkulu Utara Nomor: 552.1/187/2013 Perihal Permohonan KMP. Pulo Tello (Ferry) Dapat Sandar di Pelabuhan Malakoni dan surat Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bengkulu Utara Nomor: 551.1/369/III/DISHUB/ BU/2013 Perihal Permohonan Perubahan Lintasan KMP. Pulau Tello dari Pelabuhan Pulau Baai ke Pelabuhan Laut Malakoni sampai adanya perbaikan aksesibilitas dari dan ke Pelabuhan Kahyuapu, untuk menindaklanjuti kedua surat tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang optimalisasi pelayanan angkutan penyeberangan perintis pada lintas Bengkulu-Pulau Enggano. Dengan adanya permohonan tersebut maka jarak tempuh akan semakin jauh karena lintas pelayaran KMP. Pulau Tello adalah Pelabuhan Kahyuapu-Pelabuhan Laut Malakoni-Pelabuhan Pulau Baai dan sebaliknya, dimana jarak tempuh Pelabuhan Kahyuapu-Pelabuhan Laut Malakoni sejauh 25 mil, sehingga total jarak tempuh yang akan dilayari KMP. Pulau Tello menjadi 131 mil.

Pertanyaan dalam penelitian ini yaitu apakah pelayanan angkutan penyeberangan perintis pada lintas Bengkulu-Pulau Enggano sudah optimal?

Tujuan melakukan penelitian adalah untuk melakukan evaluasi mengenai pelayanan angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano. Manfaat penelitian adalah mengoptimalkan pelayanan angkutan penyeberangan dalam upaya mendekatkan pelayanan dan meningkatkan konektivitas masyarakat pengguna jasa penyeberangan di Provinsi Bengkulu.

TINJAUAN PUSTAKA

Papacostas (1987) mendefinisikan transportasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tetap (*fixed facilities*) prasarana, besaran arus (*flow entities*), sarana, dan sistem pengendalian (*control system*) yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia.

Menurut Komaruddin (1993) bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Sianipar (1999) kualitas pelayanan difokuskan kepada cara penyerahan dan pada saat penggunaan sejauhmana dapat memenuhi ketentuan-ketentuan dasar desain atau kesepakatan serta waktu pemeliharaan dan perbaikan.

Moenir (2000) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

Menurut Sakti Adji Adisasmita (2011) pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi.

Menurut William W. Hay (1977) menyatakan bahwa permintaan transportasi ditentukan oleh karakteristik penduduk, guna lahan, dan jumlah aktivitas atau kegiatan yang disebabkan oleh keduanya.

Studi yang pernah dilakukan sebelumnya adalah Penelitian Optimalisasi Kinerja Keperintisan Angkutan Penyeberangan di Sulawesi Dalam Rangka Mendukung MP3EI yang ditulis oleh Setio Boedi Arianto dan kawan-kawan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi kendala menurunnya kinerja pelayanan kapal angkutan penyeberangan perintis, sedangkan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan digunakan metode analisis multi kriteria dengan

melakukan pembobotan terhadap 5 (lima) kriteria, yaitu kriteria produksi, kriteria sosial ekonomi, kriteria keuangan, kriteria sarana dan kriteria prasarana. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap 5 (lima) kriteria diperoleh hasil kinerja pelayanan kedua wilayah angkutan penyeberangan khususnya di Bitung (Sulawesi Utara) dan di Bau Bau (Sulawesi Tenggara) mendapat nilai **“Baik”** dengan skor nilai masing-masing sebesar 559,25 dan 506,625. Akan tetapi banyak hal yang masih perlu diperbaiki agar kinerja pelayanan angkutan penyeberangan perintis di daerah tersebut dapat meningkat lagi, yaitu:

1. Kedua cabang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) hendaknya segera berkoordinasi dengan pihak terkait mengenai perawatan dermaga penyeberangan, baik dermaga yang bekerja sama dengan pemda atau dermaga yang di serahkan kepada pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).
2. Dermaga-dermaga yang sifatnya vital dan hanya ada satu kapal yang melayani di dermaga tersebut, sebaiknya diserahkan kepada pihak cabang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), agar perawatannya dapat dilakukan secara maksimal.
3. Kedua cabang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) agar lebih memperhatikan terhadap perawatan kapal-kapal yang beroperasi sehingga dalam pengoperasiannya tidak mengalami masalah.
4. Dermaga penyeberangan di Pelabuhan Wanci memiliki pasang surut yang rendah, oleh karena perlu dilakukan pengerukan secara berkala sehingga kapal-kapal yang akan berlabuh dapat sandar dengan baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata:2006). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau

tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

A. Metode Analisis

1. Analisis Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2004) Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dengan menggunakan kalimat, sehingga lebih informatif dan mudah dipahami.

Analisis deskriptif kuantitatif adalah analisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dengan menggunakan angka-angka, sehingga lebih mudah dipahami dan dimengerti.

2. *Importance - Performance Analysis*

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna jasa apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

a. *Importance Analysis*

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut yang mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner kajian ini, *importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan Skala *Likert*.

b. *Performance Analysis*

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan men-

genai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan Skala Likert yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- Sangat puas atau sangat penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5.
- Puas atau penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4.
- Netral atau biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3.
- Tidak puas atau tidak penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2.
- Sangat tidak puas atau sangat tidak penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance-Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

dengan:

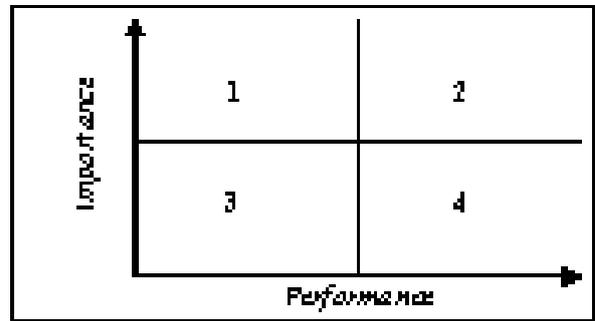
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

- X = Skor rata-rata tingkat kepuasan;
- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan;
- X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan;
- Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- n = Jumlah Responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y

adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997).

Adapun keempat kuadran dalam model *Importance-Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Kuadran *Importance-Performance Grid*

Importance-Performance Grid dapat dijabarkan sebagai berikut.

Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur CSI adalah sebagai berikut:

- Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%.
- Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*.
- Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*.
- Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Hasil perhitungan CSI dapat diinterpretasikan

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64\%$	Very Poor
$64\% < X < 71\%$	Poor
$71\% < X < 77\%$	Quite Fair/Concern
$77\% < X < 80\%$	Border Line
$80\% < X < 84\%$	Good
$84\% < X < 87\%$	Very Good
$X > 87\%$	Excellent

Sumber: www.leadershipfactors.com

berdasarkan angka indeks yang diperoleh.

4. Analisis Load Factor

Menurut M. N. Nasution (1996), faktor muat sangat berpengaruh sekali dalam menentukan tingkat pendapatan operasional dan mengimbangi pengeluaran (biaya). Secara teknis hal tersebut juga menggambarkan tingkat permintaan (*demand*) jasa angkutan.

Masih dalam buku yang sama Nasution men-

definisikan arti dari *Load Factor* (faktor muat) yaitu jumlah penumpang, kendaraan, dan barang yang diangkut oleh kapal dibandingkan dengan kapasitas yang tersedia. Persentase perbandingan kapasitas yang dapat diangkut

$$E = \frac{\text{Jumlah Kapasitas Terjual}}{\text{Jumlah Kapasitas Tersedia}} \times 100\%$$

terhadap kapasitas yang tersedia, secara sistematis dapat ditulis sebagai berikut:

Keterangan:

LF = *Load Factor* (Faktor Muat)

Menurut Morlok (1995), bahwa pada dasarnya permintaan transportasi atas jasa transportasi merupakan cerminan kebutuhan akan transportasi dari pemakai sistem tersebut, baik angkutan maupun barang dan karena itu permintaan akan jasa transportasi merupakan dasar yang penting dalam mengevaluasi perencanaan transportasi dan desain fasilitasnya. Oleh karena itu diperlukan *load factor* untuk memperhitungkan jumlah armada yang diperlukan sesuai dengan jumlah permintaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu menggambarkan bahwa jumlah penumpang lintas penyeberangan Pulau Baai-Kahayuapu sejak tahun 2009-2013 terus meningkat. Jumlah penumpang tersebut sebagaimana tertera dalam tabel 2.

Tabel 2. Data Produksi Angkutan Penyeberangan Lalu Lintas Pulau Baai-Kahayuapu Tahun 2009-2013

No.	Uraian	Tahun				
		2009	2010	2011	2012	2013
1.	Penumpang (orang)	6.644	7.630	7.708	9.997	11.002
2.	Kendaraan:					
	a. Roda - 2	1.309	1.729	1.743	1.263	2.309
	b. Roda - 4	116	344	630	1.347	990
3.	Barang (ton/m ³)	2.060	2.303	3.375	6.111	4.127

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), Cabang Bengkulu 2014, diolah

A. Opini Penumpang Lintas Bengkulu-Pulau Enggano

Berdasarkan pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan kepada penumpang lintas Bengkulu-Pulau Enggano yang terkait dengan kondisi yang dirasakan saat ini, penilaian penumpang yang

lebih dominan adalah baik. Penilaian penumpang terhadap kondisi yang diharapkan untuk masa yang akan datang lebih dominan baik dan sangat baik, hal ini menggambarkan bahwa penumpang

angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano menginginkan adanya perbaikan pelayanan angkutan penyeberangan.

Tabel 3. Opini Penumpang Angkutan Penyeberangan Lintas Bengkulu-Pulau Enggano

No	Variabel	Kondisi yang Dirasakan Saat Ini					Jumlah	Kondisi yang Diharapkan untuk Masa yang Akan Datang					Jumlah
		Beragat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Beragat Baik		Beragat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Beragat Baik	
1	Kondisi keamananan di area parkir pelabuhan	0	1	37	62	0	50	0	0	3	43	54	50
2	Kondisi keamananan di lokasi penjualan tiket	0	2	34	64	0	50	0	0	3	44	53	50
3	Kondisi keamananan di ruang tunggu penumpang	4	6	35	55	0	50	0	0	3	52	45	50
4	Kondisi keamananan di ruang tunggu penumpang	2	5	35	58	0	50	0	0	3	48	49	50
5	Kondisi keberahan fasilitas penumpang di pelabuhan (peralatan, karum, toilet, dll)	3	22	34	40	1	50	0	0	3	54	43	50
6	Kondisi keamananan pada saat naik ke kapal	0	0	21	79	0	50	0	0	0	41	59	50
7	Kondisi keamananan pada saat turun dari kapal	0	1	22	77	0	50	0	0	0	45	55	50
8	Kondisi keamananan pada saat naik ke kapal	0	2	20	78	0	50	0	0	0	44	56	50
9	Kondisi keamananan pada saat turun dari kapal	0	2	23	75	0	50	0	0	0	42	58	50
10	Tingkat keamananan di gang way dan gangguan untuk kriminal	0	5	38	57	0	50	0	0	3	48	49	50
11	Pelayanan dan kepuasan pegawai keamananan di gang way	0	0	46	45	0	50	0	0	3	61	36	50
12	Kondisi keamananan pegawai di area pelabuhan	0	2	37	61	0	50	0	0	1	49	50	50
13	Kepuasan pegawai lokasi penjualan tiket	0	3	37	57	1	50	0	0	1	51	48	50
14	Kepuasan pejabat perantara keamananan dan keberagaman	0	1	23	72	4	50	0	0	1	37	62	50
15	Kondisi jalan akses dan dan menuju pelabuhan	23	27	7	43	0	50	0	0	0	47	53	50
16	Pengangkutan hasil panen dan produk	13	37	0	49	1	50	0	0	0	40	60	50

Sumber: Hasil Survei, 2014

B. Importance Performance Analysis dan Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Persepsi Penumpang Lintas Penyeberangan Bengkulu-Pulau Enggano

Hasil penilaian yang diberikan tampak bahwa nilai rata-rata persepsi penumpang lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata harapannya, hal ini berarti kondisi yang dirasakan masih jauh dari yang diharapkan atau belum optimal. Hasil penilaian tersebut hendaknya menjadi perhatian agar dilakukan peningkatan pelayanan angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano, tabel 4.

1. Importance-Performance Analysis

Untuk memperoleh Importance Performance dalam penelitian ini, dilakukan pemetaan dengan menggunakan nilai rata-rata ter-

hadap kondisi yang dirasakan saat ini, diinterpretasikan sebagai sumbu absis dan nilai rata-rata terhadap kondisi yang diharapkan untuk masa yang akan datang, diinterpretasikan sebagai sumbu ordinat. Dari Tabel IV.24 diperoleh perpotongan sumbu absis dan sumbu ordinat dalam diagram pencar pada titik (3,49 ; 4,51).

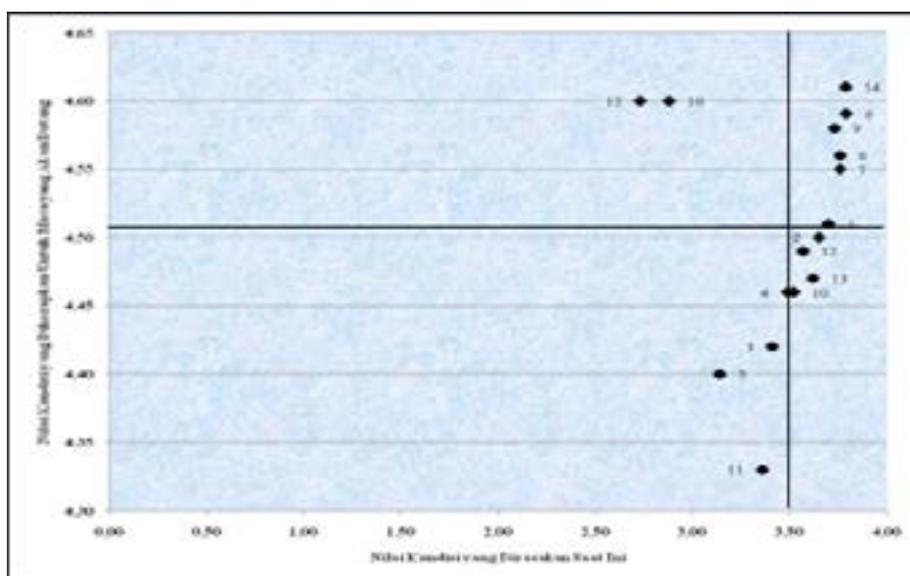
Tahap selanjutnya adalah melakukan pemetaan dari tiap pasang nilai persepsi dan nilai harapan penumpang untuk mengetahui letak kuadran masing-masing variabel, kemudian diinterpretasikan sesuai dengan letak kuadrannya.

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa dari 16 variabel yang diamati, terdistribusi dalam kuadran I, II, III, dan IV.

Tabel 4. Penilaian Penumpang Angkutan Penyeberangan Lintas Bengkulu-Pulau Enggano

No.	Variabel	Nilai Rata-rata Persepsi (Absis)	Nilai Rata-rata Harapan (Ordinat)
1.	Kondisi keamanan di area parkir pelabuhan	3,70	4,31
2.	Kondisi keamanan di loket penjualan tiket	3,66	4,30
3.	Kenyamanan di ruang tunggu penumpang	3,41	4,42
4.	Kesamanan di ruang tunggu penumpang	3,49	4,46
5.	Kondisi kebersihan fasilitas penumpang di pelabuhan (mushalla, kantin, toilet, dan lain-lain)	3,14	4,40
6.	Kesamanan pada saat naik ke kapal	3,79	4,39
7.	Kesamanan pada saat turun dari kapal	3,76	4,36
8.	Keselamatan pada saat naik ke kapal	3,76	4,36
9.	Keselamatan pada saat turun dari kapal	3,73	4,33
10.	Tingkat keamanan di gang way dan gangguan tindakan kriminal	3,32	4,46
11.	Penempatan dan kesopanan petugas keamanan di gang way	3,36	4,33
12.	Keramahan petugas di area pelabuhan	3,37	4,49
13.	Kepuasan petugas loket penjualan tiket	3,62	4,47
14.	Ketepatan jadwal pemberangkatan dan kedatangan	3,79	4,61
15.	Kondisi jalan akses dari dan menuju pelabuhan	2,73	4,60
16.	Pengangkutan hasil pertanian dan produksi masyarakat yang tepat waktu	2,83	4,60
Nilai Rata-rata		3,48	4,51

Sumber: Hasil Analisis, 2014



Gambar 2. Pemetaan Penilaian Penumpang Angkutan Penyeberangan Lintas Bengkulu-Pulau Enggano

a. Kuadran I

Pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan penumpang, aspek pelayanannya berada pada tingkat tinggi. Tetapi jika dilihat dari kepu-

sannya, penumpang merasakan tingkat yang rendah sehingga penumpang menuntut adanya perbaikan atribut tersebut.

Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah variabel 15 dan 16 yaitu:

- 1) kondisi jalan akses dari dan menuju pelabuhan, dan
- 2) pengangkutan hasil pertanian dan produksi masyarakat yang tepat waktu.

b. Kuadran II

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah variabel 1, 6, 7, 8, 9 dan 14 yaitu:

- 1) kondisi keamanan di area parkir pelabuhan,
- 2) keamanan pada saat naik ke kapal,
- 3) keamanan pada saat turun dari kapal,
- 4) keselamatan pada saat naik ke kapal,
- 5) keselamatan pada saat turun dari kapal, dan
- 6) kejujuran petugas loket penjual tiket.

c. Kuadran III

Faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah variabel 3, 4, 5, dan 11 yaitu:

- 1) kenyamanan di ruang tunggu penumpang,
- 2) keamanan di ruang tunggu penumpang,
- 3) kondisi kebersihan fasilitas penunjang di pelabuhan (mushalla, kantin, toilet, dan lain-lain),
- 4) penempatan dan kesiapan petugas keamanan di *gang way*.

d. Kuadran IV

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah variabel 2, 10, 12 dan 13 yaitu:

- 1) kondisi keamanan di loket penjualan tiket,
- 2) kejujuran petugas loket penjual tiket,
- 3) keramahan petugas di area pelabuhan, dan
- 4) tingkat keamanan di *gang way* dari gangguan tindak kriminal.

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil perhitungan CSI terhadap 16 (enam belas) variabel penilaian penumpang angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano terlihat bahwa nilai rata-rata harapannya lebih besar dari nilai rata-rata persepsi atau yang dirasakan saat ini.

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai CSI yang diperoleh sebesar **69,88%**. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan penumpang angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano termasuk dalam kategori *poor*.

Tabel 5. Hasil Perhitungan CSI Terhadap Penilaian Angkutan Penyeberangan Lintas Bengkulu-Pulau Enggano

No.	Variabel	Nilai Harapan Harapan	Weghting Factor (%)	Nilai Persepsi Persepsi	Weghting Factor (%)
1	Kondisi keamanan di area parkir pelabuhan	4,27	12%	4,28	12%
2	Kondisi keamanan di loket penjualan tiket	4,28	12%	4,25	12%
3	Kemudahan di ruang tunggu penumpang	4,47	13%	4,47	13%
4	Kemudahan di ruang tunggu penumpang	4,48	13%	4,49	13%
5	Kondisi kebersihan fasilitas penunjang di pelabuhan (mushalla, kantin, toilet, dan lain-lain)	4,48	13%	4,44	13%
6	Kemudahan naik ke kapal	4,49	13%	4,49	13%
7	Kemudahan turun dari kapal	4,53	13%	4,58	13%
8	Kemudahan naik ke kapal	4,58	13%	4,58	13%
9	Kemudahan turun dari kapal	4,58	13%	4,53	13%

11	Tingkat kegunaan busway yang digunakan telah optimal	4,18	0,78	1,27	0,77
12	Pemangku dan kru busway telah kegunaan busway	4,11	0,88	1,18	0,78
13	Keamanan busway dan keselamatan	4,18	0,77	1,27	0,77
14	Keamanan busway lebih optimal	4,17	0,78	1,27	0,77
15	Keuntungan busway lebih optimal dan keuntungan	4,07	0,79	1,29	0,74
16	Keuntungan busway dan keuntungan busway	4,08	0,78	1,21	0,77
17	Pengembangan busway dan optimal busway yang optimal	4,08	0,78	1,28	0,78
Tingkat Keseluruhan					3,44
Nilai CSI Bus					64,88

Sumber: Hasil Analisis, 2014

Kategori tersebut bermakna bahwa harus ada peningkatan terhadap kinerja agar dapat memenuhi tingkat kepuasan yang lebih baik dari saat ini dan dapat mencapai tingkatan yang sesuai dengan harapan penumpang. Nilai CSI tersebut memberi indikasi bahwa penumpang pada dasarnya sangat tidak puas.

3. Analisis Load Factor

a. Load Factor Penumpang

Load factor penumpang dari tahun 2009-2013 sebagai berikut:

- 1). Load factor penumpang tahun 2009:
- 2). Load factor penumpang tahun 2010:
- 3). Load factor penumpang tahun 2011:
- 4). Load factor penumpang tahun 2012:

Load Factor	:	-	Jumlah Kapasitas Temporal		%	100%
			Jumlah Kapasitas Tersedia			
			6.644	270		
						24,61%

- 5). Load factor penumpang tahun 2013:

Load Factor	:	-	7.620		%	100%
			270			
						28,22%

b. Load Factor Kendaraan Roda-4

Load Factor	:	-	7.708		%	100%
			270			
						28,56%

Load factor kendaraan roda-4 dari tahun

Load Factor	:	-	9.997		%	100%
			270			
						37,03%

2009-2013 sebagai berikut:

Load Factor	:	-	11.002		%	100%
			270			
						40,75%

- 1). Load factor penumpang tahun 2009:
- 2). Load factor penumpang tahun 2010:
- 3). Load factor penumpang tahun 2011:
- 4). Load factor penumpang tahun 2012:

Load Factor	:	-	116		%	100%
			22			
						9,27%

- 5). Load factor penumpang tahun 2013:

Load Factor	:	-	244		%	100%
			22			
						11,09%

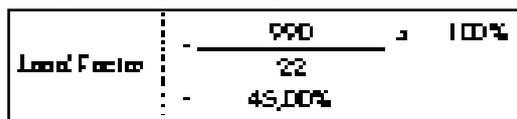
Hasil penilaian terkait dengan kondisi aksesibil-

Load Factor	:	-	630		%	100%
			22			
						28,64%

itas menuju dan dari Pelabuhan Penyeberangan

Load Factor	:	-	1.347		%	100%
			22			
						61,23%

Kahyapu dengan responden pejabat Dinas Per-



hubungan, Komunikasi dan Informatika Provinsi Bengkulu dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Perse-ro) Cabang Bengkulu diperoleh gambaran yaitu seluruh responden menyatakan bahwa akses jalan menuju Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sulit karena jalan akses rusak berat sehingga pengangkutan barang hasil pertanian dan produksi masyarakat menjadi terlambat sampai tujuan. Sedangkan hasil pertanian berupa buah-buahan dan sayur mayur membutuhkan pengangkutan yang cepat dan tepat waktu. Upaya mengatasi jalan akses yang rusak berat, sebagian besar responden menilai dalam waktu dekat pemda sudah siap melakukan perbaikan. Untuk pelayanan angkutan penyeberangan saat ini, responden lebih dominan menyatakan bahwa pelayanan dilakukan dengan frekuensi terbatas sehingga masih diperlukan tambahan trip.

Solusi yang diperlukan sampai adanya perbaikan jalan akses, seluruh responden menyatakan perlu dilakukan *link* lintasan dari Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu ke Pelabuhan Laut Malakoni. Apabila dilakukan *link* lintasan maka jarak tempuh bertambah jauh, untuk itu akan terjadi peningkatan biaya operasional kapal, menurut sebagian besar responden hal tersebut dapat diatasi dengan pemberian subsidi dari pemerintah.

Hasil pemetaan penilaian penumpang angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano dengan menggunakan IPA menggambarkan bahwa variabel-variabel yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan adalah kondisi jalan akses dari dan menuju pelabuhan sehingga pengangkutan hasil pertanian dan produksi masyarakat dapat dilakukan tepat waktu. Sedangkan beberapa variabel yang harus dipertahankan pelayanannya adalah kondisi keamanan di area parkir pelabuhan, keamanan pada saat naik ke kapal, keamanan pada saat turun dari kapal, keselamatan pada saat naik ke kapal, keselamatan pada saat turun dari kapal, dan kejujuran petugas loket penjual tiket. Hasil perhitungan dengan menggunakan CSI diperoleh nilai sebesar 69,88% (**kategori poor**), dimana nilai CSI tersebut memberi indikasi bahwa penumpang pada dasarnya sangat tidak puas. Hal tersebut disebabkan kondisi akses dari dan menuju Pelabuhan

Penyeberangan Kahyapu saat ini dalam keadaan rusak parah sehingga belum memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan penyeberangan karena berdampak pada pengangkutan hasil pertanian dan produksi masyarakat jadi terhambat. Upaya yang perlu dilakukan adalah memperbaiki akses jalan dari dan menuju Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu. Dalam upaya tersebut diperlukan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam upaya percepatan perbaikan jalan akses tersebut.

Perkembangan *load factor* penumpang selama 5 tahun terakhir mulai tahun 2009 sebesar 24,61%, tahun 2010 sebesar 28,22%, pada tahun 2011 sebesar 28,55%, tahun 2012 sebesar 37,03%, dan pada tahun 2013 sebesar 40,75%. *Load factor* tersebut menunjukkan bahwa jumlah penumpang berpotensi meningkat pada masa yang akan datang walaupun peningkatannya tidak terlalu besar.

Load Factor untuk kendaraan roda 4 selama 5 tahun terakhir ada peningkatan, *load factor* pada tahun 2009 sebesar 5,27%, tahun 2010 sebesar 11,09%, pada tahun 2011 sebesar 28,64%, tahun 2012 sebesar 61,23%, dan pada tahun 2013 sebesar 45,00%. hendaknya dipertahankan dengan memperhatikan kapasitas yang tersedia agar *load factor* untuk kendaraan roda 4 dapat lebih meningkat lagi dan saat ini belum disediakan ruang untuk kendaraan roda dua perlu disediakan dimasa yang akan datang.

Perbandingan *load factor* penumpang dan *load factor* kendaraan roda 4 walaupun karakteristiknya berbeda menunjukkan bahwa perkembangan *load factor* kendaraan roda 4 lebih pesat dari pada perkembangan *load factor* penumpang, hal tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi masyarakat sudah semakin baik. *Load factor* kendaraan yang lain seperti kendaraan roda 2 dan lain-lain tidak bisa dihitung karena tidak ada perhitungan kapasitas secara khusus.

KESIMPULAN

Hasil pemetaan penilaian penumpang angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano dengan menggunakan IPA menggambarkan bahwa variabel-variabel yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan adalah kondisi jalan akses dari dan menuju pelabuhan, serta pengangkutan hasil pertanian dan produksi masyarakat yang tepat waktu. Sedangkan beberapa variabel yang harus dipertahankan pelayanannya adalah kondisi keamanan di area parkir pelabuhan, keamanan

pada saat naik ke kapal, keamanan pada saat turun dari kapal, keselamatan pada saat naik ke kapal, keselamatan pada saat turun dari kapal, dan kejujuran petugas loket penjual tiket. Hasil perhitungan dengan menggunakan CSI diperoleh nilai sebesar **69,88% (kategori poor)**, dimana nilai CSI tersebut mengindikasikan bahwa penumpang pada dasarnya sangat tidak puas dengan pelayanan angkutan penyeberangan.

Hasil analisis *load factor* penumpang dari tahun 2009-2013 menunjukkan bahwa *load factor* penumpang pada tahun 2009 sebesar 24,61%, tahun 2010 sebesar 28,22%, tahun 2011 sebesar 28,55%, tahun 2012 sebesar 37,03%, dan pada tahun 2013 sebesar 40,75%. Hasil analisis *load factor* kendaraan roda 4 dari tahun 2009-2013 menunjukkan bahwa *load factor* kendaraan roda 4 pada tahun 2009 sebesar 5,27%, tahun 2010 sebesar 11,09%, tahun 2011 sebesar 28,64%, tahun 2012 sebesar 61,23%, dan pada tahun 2013 sebesar 45,00%. Saat ini *load factor* masih berfluktuasi, namun dimasa yang akan datang ada harapan untuk meningkat dengan memperhatikan *load factor* 2 (dua) tahun terakhir sudah menggambarkan suatu peningkatan.

SARAN

Upaya yang perlu dilakukan adalah memperbaiki akses jalan dari dan menuju Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu. Dalam upaya tersebut, diperlukan koordinasi yang lebih intensif antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat untuk percepatan perbaikan jalan akses dan selama perbaikan perlu dilakukan *link* lintasan sementara dari Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu ke Pelabuhan Laut Malakoni. Rencana *link* lintasan tersebut membutuhkan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sepanjang kondisi dermaga dan fasilitas lainnya mendukung untuk pengoperasian kapal penyeberangan menuju Pulau Enggano.

Upaya perbaikan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai yang perlu dilakukan adalah peningkatan pengawasan keamanan di area Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai pada saat bongkar muat sehingga penumpang dapat merasa aman pada saat berada di area pelabuhan.

Load factor penumpang dan kendaraan roda 4 menunjukkan bahwa jumlah penumpang dan kendaraan roda 4 berpotensi meningkat pada masa yang akan datang, kondisi ini hendaknya dipertahankan karena angkutan penyeberangan yang

ada saat ini merupakan moda transportasi utama yang menghubungkan Kota Bengkulu dengan Pulau Enggano.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Darat dan Perkeretaapian selaku pengarah bidang materi, Ir Mulyahadi, Ms.Tr selaku pembimbing terkait dengan penelitian, Dwi Heriwibowo yang telah membantu dalam mengumpulkan dan mengolah data

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- BPS dan Bappeda Kabupaten Bengkulu Utara. *Bengkulu Utara Dalam Angka 2013*. Arga Makmur.
- BPS Kabupaten Bengkulu Utara. *Kecamatan Enggano Dalam Angka 2013*. Arga Makmur.
- BPS Kabupaten Bengkulu Utara. *Statistik Daerah Bengkulu Utara 2013*. Arga Makmur: CV. Nagarindo Cipta Persada.
- Hay, William W. 1977. *An Introduction to Transportation Engineering*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Pulau_Enggano
- Komaruddin, A.1993. *Ensiklopedia Manajemen*. Bandung: Alumni.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan.
- Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. 2012. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta.
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, pg. 77-79.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nasution, Muhammad Nur. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral*

Perspective on the Consumer. New York: Irwin/McGraw-Hill.

Papacostas. 1987. *Fundamentals of Transportation Engineering*. New Jersey: Prentice Hall PTR.

Sianipar. 1999. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan.

Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Ta-

hun 2012 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.