

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG DI PELABUHAN AMBON**

## **QUALITY SERVICE IMPROVEMENT OF PASSENGER TERMINAL IN PORT OF AMBON**

**Dedy Arianto**

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

Diterima: 5 Agustus 2014, Revisi 1: 25 Agustus 2014, Revisi 2: 9 September 2014, Disetujui: 19 September 2014

### **ABSTRAK**

Arus penumpang di Pelabuhan Ambon, secara rata-rata dalam 5 tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup tajam, oleh karena itu perlu diantisipasi melalui perbaikan kualitas pelayanan kepada para penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Pelabuhan Ambon melalui pendekatan analisis CSI. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada 4 hal pokok dalam pelayanan yang harus diperbaiki yaitu : aspek kenyamanan dilokasi pemberhentian, halte atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan dan kenyamanan ruang terminal penumpang; aspek keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan dan keselamatan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya; aspek keamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya; serta aspek kemudahan menemukan lokasi fasilitas terminal penumpang dan kemudahan menemukan petunjuk arah menuju lokasi pintu masuk ke kapal atau dari kapal ke terminal penumpang.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, Terminal Penumpang Pelabuhan Ambon, analisis CSI

### **ABSTRACT**

*The number of passenger in port ambon , on average in the last five years has increased sharp enough , hence we should think of efforts through improving the quality of service to the passengers . This research aims to analyse the quality of services in port ambon through the approach of the CSI analysis. The analysis shows that there are 4 basic thing in service that must be repaired namely: The aspect of convenience in the dismissal , shelter or terminal public transport , around the harbor and the convenience of the passenger terminal; The aspect of safety on the location of dismissal, shelters, or terminal public transports around port and safety walk from dismissal, location shelters, or terminal public transports around the harbor to location passenger terminal in the harbor or otherwise; Security aspects of the dismissal of the walk , bus stops , or terminal public transport , around the port , to the passenger terminal in port , or otherwise; As well as aspects of the ease of finding the location of passenger terminal facilities and easy to find directions to the location of the entrance to the ship or from a ship to passenger terminal .*

**Keywords:** quality of service, passenger terminal Port of Ambon, CSI analysis.

## PENDAHULUAN

Pelabuhan sebagai industri jasa, pada hakekatnya adalah jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelabuhan kepada pelanggannya, harus memiliki mutu atau kualitas jasa tertentu. Oleh karena itu, perusahaan jasa (perusahaan pelabuhan) sudah seharusnya mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Pelayanan menurut Kotler (2007), adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, sedangkan menurut Gronroos (dalam Tjiptono, 2005) merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Lovelock *et al.*, (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, setiap bisnis jasa dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu operasi dan penyampaian jasa.

Menurut Wahyu PA (2015), terdapat 2 (dua) faktor pelayanan di terminal penumpang pelabuhan. Faktor pertama adalah faktor kenyamanan, keamanan dan kemudahan dari lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang. Faktor kedua adalah faktor kenyamanan dan keamanan dari terminal penumpang menuju pintu masuk kapal. Aspek keselamatan di lokasi pemberhentian dalam area pelabuhan perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di terminal penumpang di pelabuhan. Sedangkan Dienda RP (2014), penilaian kualitas tingkat layanan tidak terpengaruh oleh jenis kelamin. Sementara pendapatan hampir mempengaruhi semua aspek layanan. Selain itu ada juga beberapa penelitian yang menjadi rujukan dalam penelitian ini, diantaranya Ghufroni, (2012), melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kinerja jasa pelayanan pelabuhan

tingkat kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Jangkar. Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pelabuhan secara umum cukup baik, tetapi masih perlu beberapa pembenahan agar pelayanan kepada seluruh pengguna jasa Pelabuhan Jangkar lebih maksimal. Di sisi lain, berdasarkan tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan, hanya terdapat dua dari 9 indikator pelayanan yang masih kurang memuaskan. Artinya, secara umum pelayanan Pelabuhan Jangkar sudah cukup memuaskan para pengguna jasa pelabuhan. Saran untuk upaya perbaikan, antara lain diperlukan beberapa pembenahan fasilitas-fasilitas yang kondisinya tidak terawat atau rusak, seperti *dolphin*, *trestle* dermaga, areal parkir kendaraan, dan tiga buah toilet pelabuhan, agar tidak menimbulkan kerusakan lebih parah yang dapat mengganggu kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Jangkar. Mutia (2008), melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik konsumen kapal penumpang PT. PELNI, menganalisis persepsi dan harapan konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI, menganalisis faktor eksternal dan faktor internal dengan persepsi konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI, serta menganalisis tingkat kesesuaian persepsi dan harapan konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen pengguna kapal penumpang PT. PELNI terhadap bentuk pelayanan *reliability* adalah cukup baik, *responsiveness* adalah cukup baik, *assurance* adalah baik, *empathy* adalah baik, dan *tangibles* adalah baik. Dengan demikian, berdasarkan rata-rata skor persepsi dapat diambil kesimpulan citra pelayanan jasa kapal penumpang PT. PELNI adalah baik. Usia, tingkat pendapatan, dan motif konsumen, tidak memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa kapal penumpang PT. PELNI. Tingkat pendidikan memiliki hubungan persepsi konsumen terhadap pelayanan *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Media komunikasi memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap

*reliability* dan kelas kapal memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap *reliability* dan *tangibles*. Tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa kapal penumpang yang rendah atau perlu perbaikan adalah *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan yang memiliki persentase tingkat kesesuaian yang tinggi adalah *empathy* dan *tangibles*.

Layanan transportasi sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sampai sejauh mana kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Ambon.

## TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai bahan perbandingan dalam menganalisis sampai sejauh mana kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Ambon, beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi diantaranya yaitu : Anggrahini (2010), melakukan penelitian dengan tujuan mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan laut Ro-Ro di Banjarmasin. Dari hasil analisis faktor diperoleh 9 faktor utama pelayanan angkutan laut Ro-Ro, yaitu kenyamanan di ruang tunggu penumpang, kondisi dermaga, biaya, pelayanan di atas kapal, kesesuaian tarif dengan pelayanan, kejelasan informasi operasional, proses bongkar muat kendaraan ataupun barang, ketersediaan peralatan keselamatan dan kapasitas ruang muat di atas kapal, serta kondisi fisik kapal. Aspek pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan di Pelabuhan Banjarmasin adalah pengembangan Dermaga Trisakti, pemberian informasi yang jelas mengenai operasional angkutan laut Ro-Ro, serta peningkatan kenyamanan di ruang tunggu penumpang. Aulia (2011) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV

(Persero) Cabang Terminal Petikemas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas ..... *Realibility* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Empathy* ( $X_3$ ), *Tangible* ( $X_4$ ), dan *Responsiveness* ( $X_5$ ), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif, dengan mana persamaan regresi  $Y = 2,621 + 0,105 X_1 + 0,182 X_2 + 0,145 X_3 + 0,110 X_4 + 0,373 X_5$ . Selain itu, dengan uji-F dilihat bahwa kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (uji-t), semua variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi untuk *Realibility* sebesar 0,042 atau 0,42%; *Assurance* sebesar 0,003 atau 0,3%; *Tangible* sebesar 0,000 atau 0%; *Empathy* 0,040 atau 0,40%; dan *Responsiveness* sebesar 0,017 atau 0,17%. Pratama *et al.* (n.d), melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik penumpang kapal ferry, untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang kapal ferry rute Ujung-Kamal terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), dan yang terakhir untuk mengetahui strategi yang akan digunakan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dari hasil analisis untuk metode *SWOT*, didapatkan strategi SO1 memasang perangkat elektronik di ruang tunggu keberangkatan yang berisi tentang informasi jadwal, tarif, dan tujuan.

Strategi WO1, menambah jumlah ABK yang bertugas di pintu gerbang kendaraan dek bawah dan dek atas untuk menjaga keamanan saat naik dan turun kapal ferry. Strategi ST1, memberikan semua informasi yang terkini mengenai semua keadaan alam yang ada di perairan Selat Madura. Sedangkan Strategi WT1, melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap kondisi fisik dermaga I, II, dan III. Dari penelitian yang dilakukan, maka PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) harus meningkatkan kinerjanya agar penumpang dapat beralih menggunakan moda penyeberangan kapal ferry kembali. Putra (2011), melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

pengguna jasa pelabuhan rakyat Kota Bau-bau, khususnya Pelabuhan Rakyat Jembatan Batu dan Sula. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan yang signifikan, masing-masing dimensi *tangibility* sebesar 52%, begitu pula variabel *reliability* 64,9%, variabel *responsivness* 57,1 %, variabel *assurance* 45%, dan variabel *emphaty* sebesar 64,1%, terhadap variabel kepuasan. Koefisien determinasi dari indikator-indikator masing-masing dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan memiliki pengaruh sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 25% indikator lainnya tidak teramati di dalam penelitian ini.

Kesimpulan hasil penelitian adalah bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap kepuasan pemilik ataupun nakhoda kapal yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada Pelabuhan Jembatan Batu dan Sulaa saat ini adalah indikator kecukupan jumlah buruh pelabuhan, kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan, indikator kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan, kecepatan pelayanan pengurusan dokumen, kehandalan sarana pelabuhan, kehandalan fasilitas pelayaran, dan keamanan pelabuhan. Puslitbang Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan (2011), pernah melakukan kajian dengan tujuan menyusun konsep kebijakan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di terminal pelabuhan utama internasional.

Hasil analisis menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: Meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan kondisi lampu penerangan, di ruang tunggu penumpang. Beberapa tempat di ruang tunggu sudah cukup bersih namun area di sekitar ruang tunggu yang perlu ditingkatkan kebersihannya; Menambah fasilitas pelayanan kedatangan dari kapal berupa tangga atau jembatan ke kapal dan ketersediaan petunjuk atau informasi. Tangga atau jembatan perlu ditingkatkan kondisinya, sedang ketersediaan informasi dirasakan masih minim dan perlu penambahan; Menambah

ketersediaan dan kondisi fasilitas penunjang seperti bank, *money changer*, pelayanan fiscal, kantor pos, telepon, serta ruang satuan keamanan, karena beberapa di antaranya masih belum tersedia, seperti bank, pelayanan fiscal, kantor pos, dan telepon umum; Menambah Ketersediaan fasilitas untuk *Check-In*, seperti *Counter Desk*, kantor imigrasi, dan karantina, karena belum tersedia; ketersediaan peralatan pendekteksian bahan, seperti *X-ray Inspection Machine*, *Explosive Detector*, *Walk Through Metal Detector*, atau *Handheld Metal Detector*, masih perlu penambahan; dan ketersediaan dan kondisi peralatan pemantau lalu lintas orang, seperti *ISS (Integrated Security System)* dan *CCTV*, belum tersedia. Rini (2007) melakukan penelitian dengan tujuan untuk memahami penilaian penumpang terhadap mutu pelayanan *busway*, menemukenali faktor-faktor permasalahan yang mempengaruhinya sehingga dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya, dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator. Dari 47 variabel pengamatan dihasilkan 10 faktor, yaitu faktor pertama adalah keamanan serta ketersediaan fasilitas dan pelayanan petugas, faktor kedua adalah penanganan parkir, faktor ketiga adalah pelayanan armada bus, faktor keempat adalah *ticketing*, faktor kelima adalah kebersihan dan kenyamanan, faktor-keenam adalah fasilitas tempat penyeberangan dan jalan akses memasuki halte, faktor ketujuh adalah aksesibilitas, faktor kedelapan adalah keselamatan, faktor kesembilan adalah pelayanan umum operator, dan faktor kesepuluh adalah faktor pendukung. Dari hasil analisis faktor dapat diusulkan suatu rekomendasi peningkatan atau perbaikan pelayanan penumpang bus, kepada operator *Busway* Transjakarta.

Rekomendasi dapat diprioritaskan oleh pihak terkait sehingga untuk koridor-koridor selanjutnya dapat lebih sempurna. Wewra (2008) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan Terminal Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Tanjung Emas agar dapat lebih memfasilitasi aktivitas para pengguna jasanya dan mencerminkan suatu terminal

penumpang yang merupakan salah satu fasilitas pokok pelabuhan bertaraf internasional.

## METODOLOGI PENELITIAN

Pengumpulan data dilakukan terhadap 69 responden dengan metode *random sampling*. Survei dilakukan di Terminal Penumpang Pelabuhan Ambon dengan metode wawancara dan kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data Sekunder diperoleh dari OP atau KSOP di wilayah obyek penelitian, berupa kondisi infrastruktur yang dimiliki oleh pelabuhan obyek penelitian, serta sarana dan prasarana maupun fasilitas terminal penumpang yang tersedia. Sedangkan data primer berupa persepsi penumpang pengguna jasa angkutan laut, baik tentang persepsi terhadap kondisi aktual infrastruktur terminal penumpang di pelabuhan beserta sarana, prasarana, dan fasilitasnya, termasuk harapan dan tingkat kepentingan setiap variabel atribut pelayanannya.

Agar informasi yang diperoleh dapat diolah dan dianalisis, maka diperlukan serangkaian kegiatan pengumpulan data di lapangan. Kebutuhan dalam proses analisis dan evaluasi untuk pembahasan dalam penelitian ini memerlukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut: Pengumpulan data primer, meliputi wawancara dengan penumpang atau calon penumpang; Pengumpulan data sekunder, meliputi data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan operator terminal, pelabuhan, dan beberapa *stakeholder*, studi pustaka, pencarian di internet, atau berasal dari sumber instansi terkait.

Wawancara dengan penumpang atau calon penumpang berupa opini diukur dalam satuan skala. Pengukuran pada dasarnya merupakan penunjukan angka-angka pada suatu variabel. Pemberian ukuran dalam suatu penelitian diharapkan bersifat *isomorphic*, yaitu sesuai dengan keadaan nyata. Dalam penelitian ini opini responden diukur dalam skala ordinal. Sedangkan dalam skala yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini merupakan skala yang

paling populer dan ukuran yang sering digunakan dalam penelitian yang bersifat kualitatif.

Keunggulan skala ini, antara lain sangat handal jika jumlah responden cukup, mudah dibuat dan diterapkan pada situasi pengukuran yang berbeda, serta ada kebebasan dalam memasukkan pertanyaan-pertanyaan. Dalam Skala Likert, responden tidak diminta persetujuannya tentang sesuatu, tetapi diminta untuk memilih nilai jawaban yang telah tersedia. Dalam penelitian dapat digunakan 3, 5, atau 7 kategori penilaian setiap item. Sebagai contoh, Sangat penting = 5, Penting = 4, Cukup penting = 3, Kurang penting = 2, atau Tidak penting = 1. Teknis analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan model *CSI* untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan penumpang angkutan laut. Metode analisis data secara keseluruhan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan kelengkapan data kualitatif dan kuantitatif.

Varibel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Segmen di tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan*, yang terdiri dari beberapa variabel, antara lain:

*A1* = Kemudahan menemukan atau menuju lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan (memiliki identitas yang jelas sebagai pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum penumpang);

*A2* = Kenyamanan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan (bangunannya terawat, bersih, luas, peneduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, dan lain sebagainya);

*A3* = Keamanan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya);

*A4* = Keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di

sekitar pelabuhan (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya).

2. *Segmen dari tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan menuju lokasi terminal penumpang atau sebaliknya, yang terdiri dari beberapa variabel, antara lain:*

**B1** = Kemudahan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (petunjuk arah yang jelas, tidak terlalu jauh);

**B2** = Kenyamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (lebar pedestrian atau trotoar yang memadai, kemiringan jalan relatif landai, permukaan jalan relatif halus, bersih, beratap atau teduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, jalan untuk penumpang yang akan naik dan turun dari kapal dipisahkan, dan lain sebagainya);

**B3** = Keamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan pelabuhan, dan lain sebagainya);

**B4** = Keselamatan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (tidak bercampur dengan jalan yang dilalui kendaraan, tidak bercampur dengan lalu lalang barang atau alat bongkar-muat barang, dan lain sebagainya).

3. *Segmen di terminal penumpang, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu:*

**C1** = Kemudahan menemukan lokasi fasilitas terminal penumpang (kamar kecil atau toilet, tempat shalat, tempat menyusui bayi bagi ibu yang sedang menyusui, kafetaria, dan lain sebagainya);

**C2** = Kenyamanan ruang terminal penumpang

(luas ruangan yang memadai, tersedia bangku atau tempat duduk yang layak, tersedia sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai, tersedia petugas kebersihan, tersedia air bersih, lampu penerangan yang memadai, pengaturan terhadap penumpang yang akan naik dan penumpang turun, dan lain sebagainya);

**C3** = Keamanan ruang terminal penumpang (tersedia *metal detector*, *X-Ray*, dan sejenisnya, gangguan tindak kejahatan, petugas keamanan yang berpatroli secara teratur, dan lain sebagainya);

**C4** = Keselamatan di ruang terminal penumpang (lokasi terminal penumpang jauh dari kegiatan B/M barang di pelabuhan, dan lain sebagainya).

4. *Segmen dari terminal penumpang ke kapal atau sebaliknya, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu:*

**D1** = Kemudahan menemukan petunjuk arah menuju lokasi pintu masuk ke kapal atau dari kapal ke terminal penumpang (memiliki identitas yang jelas atau petunjuk arah, );

**D2** = Kenyamanan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (bersih, berpeneduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, dan lain sebagainya);

**D3** = Keamanan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya);

**D4** = Keselamatan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya);

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelabuhan Ambon berada dalam pengelolaan PT. Pelabuhan Indonesia IV. Letak koordinat pelabuhan Ambon terletak pada posisi 03° 41''

00" LU / 128° 10' 00" BT. Status Pelabuhan Ambon merupakan pelabuhan umum diusahakan dan terbuka untuk perdagangan luar negeri.



Sumber: Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.** Pelabuhan Ambon

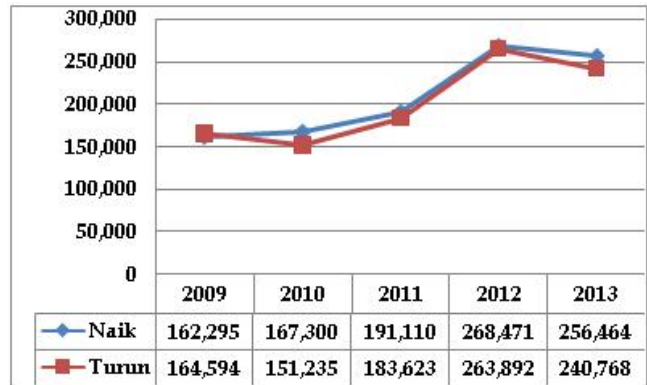


Sumber: Dokumentasi Penulis

**Gambar 2.** Terminal Penumpang Pelabuhan Ambon

Arus penumpang di Pelabuhan Ambon dalam kurun waktu lima tahun terakhir adalah sebagaimana terlihat dalam gambar 1 dan gambar 2 diatas.

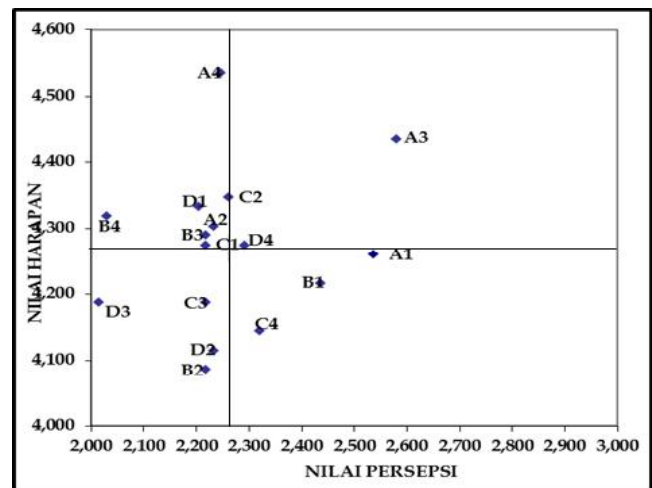
Dari gambar 3 menunjukkan bahwa arus penumpang yang melalui Pelabuhan Ambon, baik yang naik maupun yang turun dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2012 mengalami kenaikan yang sangat tajam, kemudian pada tahun 2013 mengalami penurunan. Secara rata-rata untuk penumpang yang naik dalam kurun waktu lima tahun terakhir mengalami kenaikan pertahun sebesar 13,33% dan untuk penumpang yang turun mengalami kenaikan pertahun rata-rata sebesar 12,06%.



Sumber: KSOP Pelabuhan Ambon

**Gambar 3.** Perkembangan Arus Penumpang Turun Naik di Terminal Penumpang Pelabuhan Ambon

Dari hasil survai di Pelabuhan Ambon, secara parsial kualitas pelayanan terminal penumpang belum menunjukkan tingkat kepuasan konsumen. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa secara aktual beberapa aspek pelayanan belum memuaskan konsumen, sehingga aspek tersebut perlu diperbaiki supaya harapan konsumen dapat terpenuhi. Secara lebih rinci dapat dilihat pada gambar 4.



Sumber: Hasil Analisis

**Gambar 4.** Hasil Pemetaan Nilai Persepsi dan Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan Ambon

Dari hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan konsumen menunjukkan bahwa ada dua variabel aspek pelayanan yang harus dipertahankan di Pelabuhan Ambon, yaitu :

1. Keamanan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya);
2. Keselamatan berjalan kaki dari terminal penumpang ke pintu masuk kapal, atau sebaliknya (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya).

Terdapat 7 (tujuh) aspek pelayanan terminal penumpang yang perlu diperbaiki di Pelabuhan Ambon adalah:

1. Kenyamanan di lokasi pemberhentian, halte atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (bangunannya terawat, bersih, luas, peneduh dari terik matahari dan hujan, tidak dikuasai oleh pedagang asongan, dan lain sebagainya);
2. Keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya);
3. Keamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan pelabuhan, dan lain sebagainya);
4. Keselamatan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya (tidak bercampur dengan jalan yang dilalui kendaraan, tidak bercampur dengan lalu lintas barang atau alat bongkar-muat barang, dan lain sebagainya);
5. Kemudahan menemukan lokasi fasilitas terminal penumpang (kamar kecil atau toilet, tempat shalat, tempat menyusui bayi bagi

ibu yang sedang menyusui, kafetaria, dan lain sebagainya);

6. Kenyamanan ruang terminal penumpang (luas ruangan yang memadai, tersedia bangku atau tempat duduk yang layak, tersedia sarana hiburan seperti televisi, video, atau audio, sirkulasi udara dan kelembaban suhu ruangan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai, tersedia petugas kebersihan, tersedia air bersih, lampu penerangan yang memadai, pengaturan terhadap penumpang yang akan naik dan penumpang turun, dan lain sebagainya);
7. Kemudahan menemukan petunjuk arah menuju lokasi pintu masuk ke kapal atau dari kapal ke terminal penumpang (memiliki identitas yang jelas atau petunjuk arah).

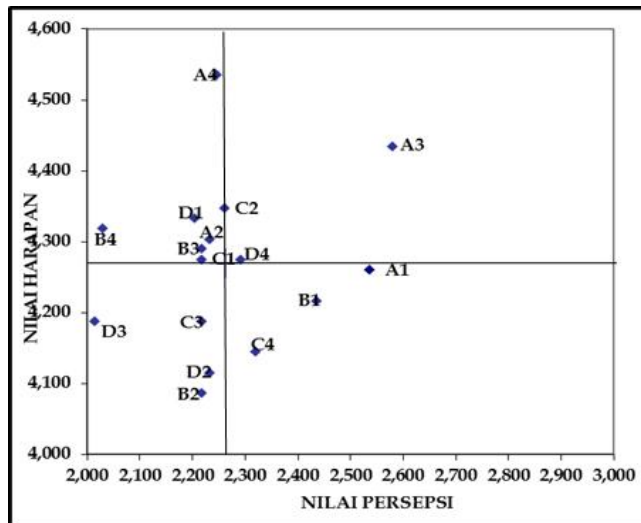
Dari gambar 5 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Ambon belum juga menunjukkan hasil yang memuaskan konsumen jika dibandingkan dengan skala nasional. Tidak ada aspek yang dinilai memuaskan konsumen.

Ada dua aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, yaitu :

1. Keamanan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (gangguan tindak kejahatan, lampu penerangan pada saat malam hari, patroli petugas keamanan, dan lain sebagainya);
2. Keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan (terganggu oleh lalu lintas kendaraan, dan lain sebagainya).

Dari hasil analisis CSI diperoleh nilai CSI untuk Pelabuhan Ambon sebesar 45.268% (*very poor*), dan ini berarti bahwa secara umum kualitas pelayanan terminal penumpang yang dirasakan oleh konsumen angkutan laut di Pelabuhan Ambon sangat rendah.





Sumber: Hasil Analisis

**Gambar 5.** Kuadran CSI Pelabuhan Ambon Dibandingkan Dengan Skala Nasional

## KESIMPULAN

Hasil analisis CSI untuk Pelabuhan Ambon sebesar 45.268% (*very poor*), dan ini berarti bahwa secara umum kualitas pelayanan terminal penumpang yang dirasakan oleh konsumen angkutan laut di Pelabuhan Ambon sangat rendah. Hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan konsumen menunjukkan bahwa terdapat 7 (tujuh) aspek pelayanan terminal penumpang yang perlu diperbaiki di Pelabuhan Ambon, yaitu pada variabel-variabel : A2, A4, B3, B4, C1, C2, dan D1 yang berada pada kuadran I.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada Kapuslitbang Perhubungan Laut. Dewan Redaksi dan seluruh pengurus Warta Penelitian Perhubungan dan rekan-rekan peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggrahini, Wahyu P., 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Laut Ro-Ro (Studi Kasus Pelabuhan Banjarmasin)*, Jurnal Penelitian Transportasi Laut, Volume 12 Nomor 4 Desember 2010, Jakarta;

Anggrahini, Wahyu P., 2015. *Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Pada Masa Lebaran 2014*, Jakarta;

Aulia, Tamara., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar*, Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin, Makassar;

Dienda, R.P., 2015. *Kajian Pengaruh Jenis Kelamin dan Tingkat Penghasilan terhadap Penilaian Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Manado*, Jakarta;

Ghufroni, Alfian Zaki., 2012. *Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Di Kabupaten Situbondo*, Universitas Negeri Malang, <http://jurnal-online.um.ac.id/data/artikel/artikel1530BD4EBE7F65604CA29FE853E21943.pdf>, Diunduh tanggal 25 April 2014, Pukul 06:39AM;

Kotler, Philip., 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih Bahasa Susanto, AB., Penerbit Andi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta;

Mutia, Mira Nur., 2008. *Citra Pelayanan Jasa Kapal Penumpang PT. PELNI Office*, Jakarta, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Pertanian, Bogor;

Pratama, Rizky Nur., Prasetyo F, Achmad., Wicaksono, M, A., Anwar, M Ruslin., (n.d) *Studi Identifikasi Karakteristik Moda Penyeberangan Di Pelabuhan Ujung - Kamal, Setelah Beroperasinya Jembatan Suramadu*, Jurusan Sipil, Fakultas teknik Universitas Brawijaya, Malang;

Putra, Yahya Septerio Dwi., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan kepelabuhanan DINas Perhubungan terhadap Kepuasan Pemilik dan/ atau Nakhoda Kapal sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Bau-bau*, Tugas Akhir

- Program Magister (TAPM), Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta;
- Puslitbang Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, 2011. *Kajian Peningkatan Pelayanan Penumpang Di Terminal Pelabuhan Utama Internasional*, Jakarta;
- Rini, Indri Nurvia Puspita., 2007. *Analisis Persepsi Penumpang terhadap tingkat pelayanan Busway (Studi Kasus Busway Trans Jakarta Koridor I)*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang;
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius., 2005. *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Jogjakarta;
- Wewra, Wonaluv., 2008. *Pengembangan Terminal Penumpang Kapal Laut Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*, Undergraduate thesis, Jurusan Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, Semarang.