

KAJIAN TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN BELAWAN

Dharma Manullang
Litbang Departemen Perhubungan

Diterima 08 Januari 2007, Disetujui 31 Agustus 2007

Abstract : *This article is meant to describe the passenger 's preference level against the sea shipping's service quality. This primary aim is to improve the better service quality, so that it has established a satisfaction for every one. Directly, it has contributed an effective and efficient management process, until the good governance will happen. In Analyzing and evaluating the current business process in sea shipping, the article has focused The Importance-Performance Analysis Model. The mentioned analysis model is used to compare how much the gap between the actual and the expected expectation matter, The recommended conclusion is the service quality in Pelabuhan Belawan must be improved for attaining the higher customer loyalty. This improvements are : First. The Management should create the comfortable security system by doubling up the amount of security officer in the crowned area. By taking care of the customer's safety in public area, the management has built some separate areas, segmented on the female and aged customer. By giving out the ticket, the customers have been guaranteed that, there are no informal broker. Second, there must be the formal information center. Everyone can get the available information about public facility. By raising some the information sign, and billboard clearly, it makes the customer feel comfortable and know how to use the public facility. Third, there are some additional facilities to improve the passenger's comfortable. By segmenting on the demographic and economic factors, the management must provide the special locket for the passengers in ticketing.*

Keywords : *The Passenger's Preference Level, The Importance-Performance Analysis Model, Customer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Fungsi transportasi pada dasarnya untuk mengangkut penumpang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Dengan kata lain, wujud dari peran transportasi secara terminologi adalah sistem pergerakan manusia dan atau barang antara zona asal ke zona tujuan dengan menggunakan sumber untuk tujuan tertentu. Disamping itu fungsi transportasi adalah sebagai urat nadi kehidupan dan penunjang perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh mengikuti perkembangan yang terjadi di berbagai sektor.

Sebagai unsur penunjang, maka hal penting yang harus diperhatikan adalah tidak hanya upaya memperlancar mobilitas melainkan juga meningkatkan *level of service* bagi pengguna jasa, oleh karena saat ini kualitas pelayanan menjadi isu yang penting dalam mengelola suatu usaha. Jasa merupakan bagian dari apa yang kita hasilkan dan kita konsumsi. Hal ini yang biasanya menjadi kelemahan dari pihak pelabuhan dalam

menyediakan layanan dibandingkan dengan penyedia jasa swasta. Kondisi tersebut dapat dimengerti karena layanan yang diberikan biasanya bersifat monopoli atau memiliki *captive market* sehingga konsumen tidak memiliki pilihan lain. Namun hal ini tidak boleh dibiarkan terus terjadi di masa depan mengingat bahwa kondisi sosial ekonomi politik saat ini sudah berbeda dengan kondisi masa lalu. Masyarakat berhak mendapatkan layanan sesuai dengan apa yang telah mereka bayar melalui pajak, tarif, dan pengorbanan lain yang mereka lakukan.

Dalam era globalisasi dan persaingan usaha dituntut upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan di bidang angkutan laut perlu diciptakan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan khususnya angkutan laut antara lain dapat dinilai melalui preferensi penumpang dan diharapkan dapat diketahui secara mendetail mengenai kelas-kelas pelayanan yang perlu diberikan kepada pengguna jasa angkutan laut.

Dengan melihat kondisi-kondisi yang telah disebutkan di atas, studi ini perlu kiranya dilaksanakan dalam rangka memberikan suatu standar pelayanan yang diperlukan sesuai dengan kelas pelayanannya. Pengevaluasian ini dilakukan untuk mencoba mendekati kualitas pelayanan yang diberikan yang lebih sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Untuk memenangkan persaingan pihak penyedia jasa harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya dalam arti kinerja suatu jasa pelayanan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka pokok permasalahannya dapat dirumuskan yaitu bahwa konsumen belum sepenuhnya terlayani dengan baik.

Pelaksanaan kajian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tingkat preferensi masyarakat terhadap pelayanan angkutan laut. Sedang tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan jasa angkutan laut.

PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan angkutan laut terhadap penumpang?
2. Bagaimana nilai persepsi dan harapan konsumen terhadap pelabuhan Belawan secara umum dari berbagai aspek Pelayanan jasa?
3. Bagaimana nilai kualitas pelayanan angkutan laut pelabuhan Belawan secara umum, bila dibandingkan dengan 10 pelabuhan lainnya di Indonesia dari berbagai aspek Pelayanan jasa?

Berangkat dari ruang lingkup kajian yang telah diuraikan di atas, hasil yang diharapkan dari kajian ini adalah dihasilkannya suatu konsep kebijakan atau kriteria mengenai tingkat pelayanan yang sesungguhnya yang diharapkan oleh pengguna jasa.

IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS

Untuk proses analisis dan evaluasi kajian ini menggunakan model *Importance Performance Analysis*. Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

1. *Importance Analysis*

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian 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*.

2. *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 mengenai 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 5 tingkat, yaitu:

- Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
- Puas atau Penting, bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- Netral atau Biasa, bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- Tidak Puas atau Tidak Penting, bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, 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.

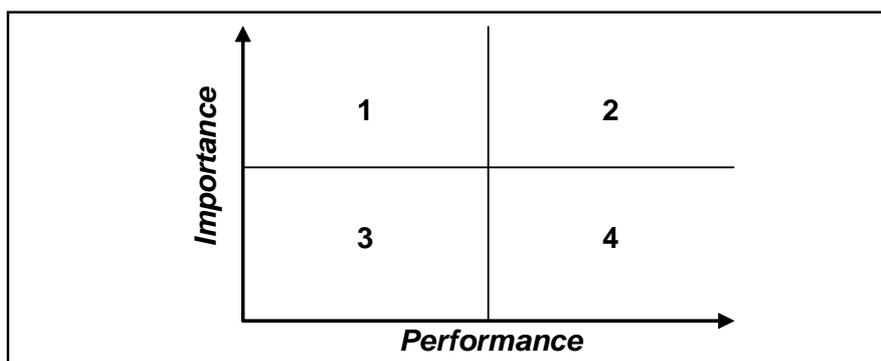
Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis dan performance analysis*, yaitu:

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

dengan:

- 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, 1997:241-242).



Gambar 1. Kuadran *Importance - Performance Grid*

Adapun empat kuadran dalam model *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-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 *Customer Satisfaction Index* 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*.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diinterpretasikan seperti pada Tabel 1.

TABEL 1. INTERPRETASI HASIL PERHITUNGAN CSI

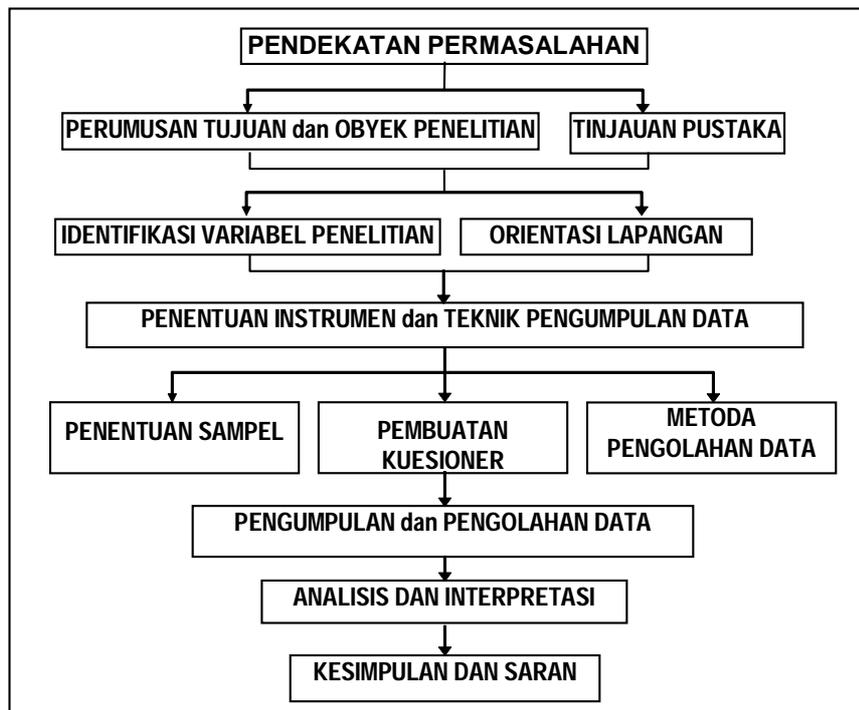
Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause For Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Sumber: www.leadershipsfactors.com

KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam melaksanakan rencana penelitian dan untuk lebih mempermudah memecahkan persoalan yang dihadapi, maka perlu diuraikan terlebih dahulu cara-cara yang diperlukan untuk pemecahan masalah tersebut. Metodologi yang dikembangkan dalam penelitian ini merupakan suatu pendekatan, agar masalah yang dihadapi dapat diselesaikan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Langkah-langkah pemecahan masalah dilakukan melalui proses yang disusun secara sistematis. Langkah-langkah umum yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam suatu diagram alir pada Gambar 2.



Gambar 2: Diagram Alir Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Penurunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini akan didefinisikan berdasarkan atribut pelayanannya, baik yang berada pada pelabuhan asal maupun pelabuhan tujuan, serta pelayanan yang terdapat di dalam kapal itu sendiri.

Variabel-variabel penelitian terpilih yang digunakan menurut dokumen Sistranas adalah sebagai berikut:

- *Aspek Keselamatan*, yang terdiri dari beberapa variabel, antara lain:
 - X_{22} = Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci dan pelampung);
- *Aspek Aksesibilitas Tinggi*, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu:
 - X_1 = Waktu operasi angkutan umum dari rumah responden ke pelabuhan asal;
 - X_2 = Pilihan angkutan umum yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari rumah ke pelabuhan asal;
 - X_{26} = Waktu operasi angkutan umum dari pelabuhan tujuan ke tempat tujuan akhir perjalanan;
 - X_{27} = Alternatif pilihan angkutan umum dari pelabuhan tujuan ke tujuan akhir perjalanan;
- *Aspek Terpadu*, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu:
 - X_6 = Jarak lokasi pemberhentian angkutan umum ke terminal penumpang di pelabuhan asal;
 - X_{25} = Jarak terminal penumpang ke lokasi pemberhentian angkutan umum di pelabuhan tujuan;

- *Aspek Kapasitas mencukupi*, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu :
 - X_{10} = Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan;
 - X_{12} = Tingkat kecukupan kapasitas ruang tunggu di pelabuhan asal;
- *Aspek Keteraturan*, yaitu:
 - X_{15} = Kapal penumpang menyinggahi pelabuhan secara teratur (misal setiap hari, seminggu sekali dan sebagainya);
- *Aspek Kelancaran dan Kecepatan*, yang terdiri dari beberapa variabel, yaitu:
 - X_5 = Lama perjalanan angkutan umum dari rumah responden ke pelabuhan asal;
 - X_{28} = Lama perjalanan angkutan umum dari pelabuhan tujuan ke tujuan akhir perjalanan;
- *Aspek Mudah Dicapai*, terdiri dari beberapa variabel:
 - X_8 = Tingkat kemudahan memperoleh informasi mengenai lokasi ruang tunggu, tempat ibadah, toilet dan fasilitas umum lainnya di terminal penumpang pelabuhan;
 - X_9 = Kejelasan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal, harga tiket dan lain-lain di pelabuhan;
 - X_{17} = Kejelasan informasi mengenai lokasi tempat tidur/tempat duduk, tempat ibadah, toilet dan fasilitas umumnya di atas kapal;
- *Aspek Ketepatan Waktu*, terdiri dari beberapa variabel:
 - X_{16} = Ketepatan waktu jadwal pemberangkatan kapal;
 - X_{24} = Ketepatan waktu jadwal tiba di pelabuhan tujuan;
- *Aspek Kenyamanan*, terdiri dari beberapa variabel:
 - X_4 = Tingkat kenyamanan angkutan umum dari rumah responden ke pelabuhan atau sebaliknya;
 - X_{14} = Kebersihan, kenyamanan, kondisi lampu penerangan, dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu meliputi tempat duduk, toilet, tempat ibadah di ruang tunggu penumpang dan area pelabuhan;
 - X_{21} = Kebersihan, kenyamanan, kondisi lampu penerangan, dan ketersediaan fasilitas tempat duduk, toilet, ruang makan dan tempat ibadah di atas kapal;
- *Aspek Tarif yang terjangkau*, terdiri dari beberapa variabel:
 - X_3 = Ongkos angkutan umum dari rumah responden ke pelabuhan atau sebaliknya;
 - X_{11} = Besaran harga tiket kapal yang harus dibayar;
- *Aspek Ketertiban*, terdiri dari beberapa variabel:
 - X_{13} = Sikap petugas (keamanan, penjual tiket, dan lain-lain) meliputi keramahan, ketrampilan, kejujuran, kecepat tanggapan, dan lain-lain di pelabuhan;
 - X_{20} = Sikap petugas atau crew, meliputi keramahan, kejujuran, ketrampilan, kecepat tanggapan, dan lain-lain di atas kapal;
- *Aspek Keamanan*, terdiri dari beberapa variabel:
 - X_7 = Tingkat keamanan di area pelabuhan;
 - X_{18} = Kondisi keamanan dari gangguan tindak kejahatan di atas kapal;
- *Aspek Rendah Polusi*, terdiri dari beberapa variabel:
 - X_{19} = Tingkat gangguan polusi udara dan kebisingan di atas kapal;
- *Aspek Efisien*, yaitu:
 - X_{23} = Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang dirasakan.

Dari segi sosial ekonomi atau modalitas, diamati jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan atau penghasilan, dan lain-lain, serta dari segi perilaku pengguna jasa, yang diamati adalah maksud atau tujuan perjalanan, frekuensi

menggunakan kapal untuk melakukan perjalanan, dan lain sebagainya. Aspek ini tidak mempunyai variabel pengamatan lain kecuali aspek itu sendiri.

OBJEK PENELITIAN

Sebagai pembanding data pelengkap telah dilakukan survei pada sepuluh lokasi, yaitu Pelabuhan Belawan, Pelabuhan Teluk Bayur, Pelabuhan Batam, Pangkal Balam, Pontianak, Banjarmasin, Pelabuhan Parepare, Pelabuhan Tanjung Emas, Pelabuhan Tanjung Perak serta Pelabuhan Benoa yang selanjutnya diasumsikan merupakan gambaran tingkat pelayanan penumpang secara nasional. Gambaran hasil survei untuk pelabuhan Belawan, dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Pelabuhan Belawan Medan

Hasil survei pengumpulan data yang dilakukan pada Pelabuhan Belawan, meliputi gambaran umum pelabuhan, kondisi geografis, fasilitas dan peralatan pelabuhan, produktivitas serta informasi mengenai pengumpulan data primer.

a. Gambaran Umum

Belawan termasuk di wilayah PT Pelabuhan Indonesia I yang berada di Propinsi Sumatera Utara dan merupakan pelabuhan utama. Pelabuhan ini merupakan sarana untuk tempat naik turunnya penumpang dan bongkar muat barang, serta menunjang angkutan laut. Pelabuhan mempunyai peran aktif dan dinamis bagi kelancaran arus barang, hewan, dan mobilitas manusia yang menggunakan kedua moda tersebut. Komoditi yang diangkut melalui pelabuhan ini meliputi tembakau, karet, minyak sawit dan kopi.

b. Kondisi Geografis

Pelabuhan Belawan berada di muara Sungai Belawan pada posisi 03°47'00" LU dan 98°42'00" BT. Sepanjang pantai tanahnya labil dan berlumpur. Pengendapan atau sedimentasi rata-rata 3 cm/hari dipengaruhi oleh Sungai Belawan dan Sungai Deli. Alur pelayaran yang dimiliki adalah sepanjang 14 km dengan lebar 60 m dan kedalaman 9.50 m LWS. Tunggang air rata-rata pada pasang purnama adalah 192 cm dan saat pasang mati 56 cm. Besarnya perbedaan pasang surut bervariasi antara 1,1 – 2,7 meter. Pada pasut mati kadang-kadang sama sekali tidak ada arus, sedangkan disaat pasut kadang-kadang terjadi arus keluar ± mil dan arus masuk ± 2 mil .

Pada daerah kawasan Pelabuhan Belawan dan sekitarnya kecepatan angin maksimum mencapai 4,3 m/detik. Hal akan menimbulkan gelombang setinggi 0,6 meter dan umumnya terjadi pada sore hari.

Arus ke arah darat sangat dipengaruhi oleh Sungai Belawan dan Sungai Deli, sedangkan arus ke arah laut dipengaruhi oleh Selat Malaka. Faktor musim juga turut mempengaruhi arah arus, demikian pula kecepatannya. Disaat pasang purnama kecepatannya arus di alur masuk mencapai 3 knot dengan kecepatan terkecil sekitar 0,2 knot.

c. Kapal penumpang yang singgah di Pelabuhan Belawan

Kapal penumpang yang menyinggahi Pelabuhan Belawan, dapat dilihat pada Tabel 2.

Kapal yang melayani trayek Belawan-Penang bergantian setiap hari untuk diberangkatkan. Kapal Express Bahagia, Kenangan dan Langkawi bersubsidi silang satu sama lainnya. Jika satu kapal tiba, kapal lain baru diberangkatkan kembali. Kapal yang beroperasi tergantung dari *owner*. Namun setiap hari ada kapal yang diberangkatkan ke Penang.

TABEL 2. DATA NAMA KAPAL PENUMPANG YANG SINGGAH DI PELABUHAN BELAWAN

No	NAMA KAPAL	PERUSH/ PEMILIK	RUTE/ TRAYEK	FREKUENSI	KAPASITAS PENUMPANG
1.	KM. Kelud	PELNI	Belawan - Jakarta	1 x seminggu	1906
2.	Express Bahagia I	Keagenan PT Samudera Indonesia	Belawan – Penang	1 x sehari	226
3.	Express Bahagia II	Keagenan PT Samudera Indonesia	Belawan – Penang	1 x sehari	202
4.	Express Bahagia III	Keagenan PT Samudera Indonesia	Belawan – Penang	1 x sehari	162
5.	Kenangan 3	Keagenan PT PELNI	Belawan – Penang	1 x sehari	192
6.	Kenangan 6	Keagenan PT PELNI	Belawan – Penang	1 x sehari	218
7.	Langkawi II	Keagenan PT PELNI	Belawan – Penang	1 x sehari	200
8.	Langkawi III	Keagenan PT PELNI	Belawan - Penang	1 x sehari	200

Sumber : Kantor ADPEL Pelabuhan Belawan, 2005

d. *Jumlah naik dan turun penumpang di Pelabuhan Belawan.*

Kegiatan embarkasi tertinggi pada kapal dalam negeri terjadi pada tahun 2001 sebesar 348.154 penumpang, dan setiap tahunnya terjadi penurunan. Sehingga pada tahun 2005 kegiatan embarkasi kapal dalam negeri hanya sebesar 6.276 penumpang. Sedangkan kegiatan debarkasi tertinggi untuk kapal dalam negeri terjadi pada tahun 2001 sebesar 309.677 penumpang, dan pada tahun 2005 menurun menjadi 7.687 penumpang. Untuk kapal luar negeri, kegiatan embarkasi tertinggi terjadi pada tahun 2001 sebesar 226.359 penumpang. Setiap tahunnya juga terjadi penurunan, hingga tahun 2005 hanya sebesar 4.183 penumpang. Sedangkan kegiatan debarkasi tertinggi terjadi pada tahun 2001 juga sebesar 115.123 penumpang. Penurunan juga terjadi setiap tahunnya pada kegiatan debarkasi kapal luar negeri.

Secara lebih rinci, jumlah naik dan turun penumpang di pelabuhan Belawan selama 5 tahun terakhir disajikan pada Tabel 3.

TABEL 3. DATA NAIK DAN TURUN PENUMPANG KAPAL DI PELABUHAN BELAWAN, TAHUN 2000 - 2005

No	URAIAN	SAT	REALISASI / TAHUN				
			2001	2002	2003	2004	2005
Kapal Dalam Negeri							
1	Naik	Orang	348,154	253,268	137,996	76,825	6,276
2	Turun	Orang	309,677	227,178	134,307	73,543	7,687
Kapal Luar Negeri							
1	Naik	Orang	226,359	107,696	96,836	72,737	4,183
2	Turun	Orang	115,123	112,544	66,258	70,103	2,727

Sumber : Kantor ADPEL Pelabuhan Belawan, 2006

2. Pengumpulan Data Primer

Selain data sekunder yang diperoleh dari kantor Adpel Belawan, seperti yang telah diuraikan di atas, data yang diperlukan dalam kajian ini adalah data primer. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden, yakni penumpang kapal Express Bahagia III, kapal Kenangan serta kapal Kelud milik PELNI. Dari hasil wawancara diperoleh 30 responden.

Secara rinci, hasil analisis tentang ada atau tidaknya pengaruh variabel modalitas terhadap penilaian pelayanan angkutan laut secara keseluruhan, dapat dilihat pada Tabel 4.

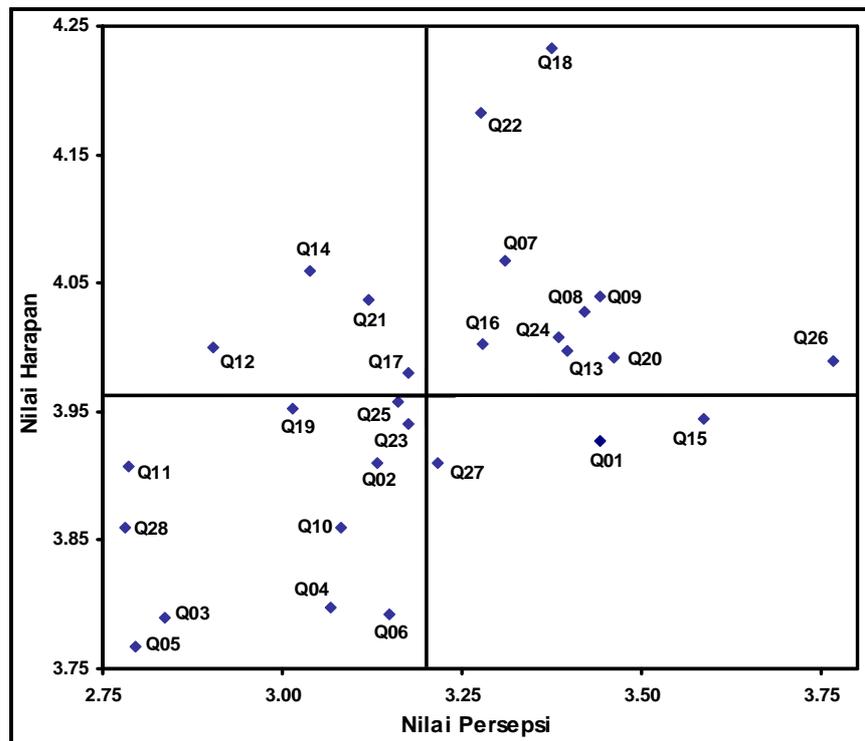
TABEL 4. PENGARUH MODALITAS TERHADAP PENILAIAN PELAYANAN SECARA NASIONAL

KODE ASPEK PELAYANAN	VARIABEL MODALITAS YANG MEMPENGARUHI								
	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Keperluan	Cara Memperoleh Tiket	Kelas	Frekuensi
V01	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V02	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V03	3	3	0	3	3	3	3	0	3
V04	3	3	2	3	3	3	2	3	3
V05	3	3	1	3	3	3	3	3	3
V06	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V07	3	3	3	3	3	3	1	3	3
V08	3	3	3	3	3	3	3	2	3
V09	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V10	3	2	0	3	3	3	3	3	3
V11	3	3	1	3	3	3	3	3	3
V12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V13	3	3	3	3	3	3	3	0	3
V14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V15	3	3	0	3	3	3	3	3	3
V16	3	3	3	3	3	3	3	1	3
V17	3	3	1	3	3	3	1	3	3
V18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V20	3	3	0	3	3	3	3	3	3
V21	3	3	2	3	3	3	3	3	3
V22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V24	1	3	1	3	3	3	3	1	1
V25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V26	2	3	3	3	3	3	3	3	3
V27	3	3	0	3	3	3	3	3	3
V28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V29	2	3	0	3	3	3	1	3	3
V30	3	3	0	3	3	3	3	3	3

Keterangan:

- 3 : Dipengaruhi;
- 0 : Tidak Dipengaruhi;
- 1 : Dipengaruhi dengan $\alpha=1\%$;
- 2 : Dipengaruhi dengan $\alpha= 1\%$ dan 5% .

Kualitas pelayanan angkutan laut penumpang cukup baik dilihat secara nasional. Beberapa aspek pelayanannya harus dipertahankan prestasinya. Namun demikian ada empat variabel aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, karena harapan konsumen terhadap aspek tersebut tinggi, tetapi kenyataannya kualitasnya masih rendah. Secara lebih rinci dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Pemetaan Nilai Persepsi dan Harapan Konsumen Secara Nasional

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam proses analisis, diuraikan mengenai hasil analisis tentang pengaruh variabel-variabel modalitas terhadap penilaian persepsi pelayanan angkutan laut, baik secara nasional maupun untuk wilayah obyek survey pelabuhan Belawan. Di samping itu, juga diuraikan mengenai hasil analisis kualitas pelayanan melalui metode pendekatan CSI. Pada penelitian ini, data kelas kapal yang diperoleh hampir seluruhnya diperoleh dari penumpang kelas ekonomi. Di setiap pelabuhan yang disurvei, data yang diperoleh tidak dapat mewakili apa yang ingin diteliti lebih lanjut. Dengan demikian tidak dapat dilakukan analisis dan evaluasi terhadap pelayanan mana yang sesuai dengan kelas kapal untuk masing-masing pelabuhan yang diamati.

1. Pengaruh Variabel Modalitas terhadap Nilai Persepsi Pelayanan Angkutan Laut Penumpang

Secara umum, dari semua variabel modalitas yang diamati, dalam skala nasional mempengaruhi penilaian terhadap semua kondisi aspek pelayanan angkutan laut yang dirasakan oleh konsumen. Namun demikian, pada variabel modalitas jenis pendidikan, dari hasil analisis menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap aspek besaran ongkos angkutan umum ke pelabuhan asal, tingkat kecukupan jumlah loket, keteraturan jadwal singgah kapal, sikap petugas di atas kapal dan pilihan angkutan umum ke tujuan akhir. Jenis pendidikan juga tidak berpengaruh terhadap pelayanan di atas kapal maupun di pelabuhan secara umum. Variabel kelas tiket kapal juga tidak berpengaruh pada aspek besaran ongkos angkutan umum ke pelabuhan asal dan sikap petugas di pelabuhan asal.

Selanjutnya, uraian berikut membahas hasil analisis pada masing-masing wilayah obyek survei.

a. Pelabuhan Belawan

Secara umum, dari semua variabel modalitas yang diamati, pengaruh terhadap penilaian kondisi aspek pelayanan angkutan laut yang dirasakan oleh konsumen cukup bervariasi. Secara rinci, hasil analisis tentang ada atau tidaknya pengaruh variabel modalitas terhadap penilaian pelayanan angkutan laut penumpang, dapat dilihat pada Tabel 5.

TABEL 5. PENGARUH MODALITAS TERHADAP PENILAIAN PELAYANAN DI PELABUHAN BELAWAN

KODE ASPEK PELAYANAN	VARIABEL MODALITAS YANG MEMPENGARUHI								
	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Keperluan	Cara Memperoleh Tiket	Kelas	Frekuensi
V01	2	0	3	0	3	3	3	2	3
V02	1	0	3	0	3	3	0	0	0
V03	3	0	0	0	2	3	1	0	0
V04	3	0	2	0	3	3	2	1	0
V05	3	3	1	1	3	3	3	3	3
V06	3	0	3	2	3	3	1	3	1
V07	3	1	3	0	3	3	1	0	1
V08	3	3	3	1	3	3	0	0	3
V09	3	0	3	3	2	3	0	2	1
V10	1	1	0	0	2	3	0	3	0
V11	3	0	1	0	3	3	0	0	0
V12	3	3	3	0	3	3	1	3	3
V13	1	0	3	0	3	3	1	0	0
V14	3	3	3	0	3	3	1	1	3
V15	2	0	0	1	3	1	1	1	0
V16	3	0	3	1	1	3	3	2	3
V17	3	0	1	2	3	3	1	0	2
V18	2	0	3	0	2	3	1	1	0
V19	3	0	3	0	3	3	1	0	2
V20	3	0	0	1	3	3	0	0	0
V21	3	0	2	3	2	3	3	0	1
V22	3	0	3	2	2	2	0	0	0
V23	1	0	3	3	3	3	3	0	3
V24	3	1	1	3	3	3	0	0	2
V25	3	3	3	0	3	3	0	1	0
V26	3	3	3	0	0	3	3	0	2
V27	0	3	0	0	0	3	1	3	3
V28	3	2	3	3	3	3	2	3	3
V29	3	0	0	0	3	3	0	0	0
V30	3	0	0	0	3	3	2	0	1

Keterangan:

- 3 : Dipengaruhi;
- 0 : Tidak Dipengaruhi;
- 1 : Dipengaruhi dengan $\alpha=1\%$;
- 2 : Dipengaruhi dengan $\alpha=1\%$ dan 5% .

Variabel jenis kelamin berpengaruh hampir di semua kondisi aspek pelayanan angkutan laut jarak dekat yang dirasakan konsumen. Namun demikian, dari hasil analisis menunjukkan tidak adanya pengaruh variabel jenis kelamin terhadap aspek pelayanan berupa pilihan angkutan umum yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari pelabuhan tujuan ke tempat tujuan akhir perjalanan.

Variabel modalitas usia berpengaruh pada kondisi aspek pelayanan berupa:

- Lama perjalanan angkutan umum dari rumah ke pelabuhan asal;
- Tingkat keamanan di area pelabuhan asal;
- Tingkat kemudahan informasi yang dapat diperoleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya, di pelabuhan asal;
- Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan asal;
- Tingkat kecukupan kapasitas ruang tunggu di pelabuhan asal;
- Kondisi kebersihan, kenyamanan, dan kondisi lampu penerangan, dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu meliputi tempat duduk, toilet, tempat ibadah di ruang tunggu penumpang dan area pelabuhan;
- Ketepatan waktu jadwal tiba di pelabuhan tujuan;
- Jarak terminal penumpang ke lokasi pemberhentian angkutan umum;
- Waktu operasi angkutan umum yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari pelabuhan tujuan ke tempat tujuan akhir perjalanan;
- Pilihan angkutan umum yang dapat digunakan untuk melakukan perjalanan dari pelabuhan tujuan ke tempat tujuan akhir perjalanan;
- Lama perjalanan angkutan umum dari pelabuhan tujuan ke tujuan akhir perjalanan.

Pada pelabuhan Belawan, variabel pendidikan berpengaruh terhadap beberapa aspek pelayanan angkutan laut jarak dekat, namun tidak berpengaruh pada aspek pelayanan berupa:

- Besaran ongkos angkutan umum dari rumah ke pelabuhan asal;
- Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan asal;
- Keteraturan jadwal kapal singgah di pelabuhan;
- Sikap petugas atau crew, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
- Pilihan angkutan umum yang dapat digunakan untuk melakukan perjalanan dari pelabuhan tujuan ke tempat tujuan akhir perjalanan.

Variabel pekerjaan berpengaruh pada aspek pelayanan berupa:

- Lama perjalanan angkutan umum dari rumah ke pelabuhan asal;
- Jarak lokasi pemberhentian angkutan umum ke lokasi penjualan tiket atau ruang tunggu di pelabuhan asal;

- Tingkat kemudahan informasi yang dapat diperoleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal;
- Kejelasan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal, harga tiket dan lain-lain di pelabuhan;
- Keteraturan jadwal kapal menyinggahi pelabuhan;
- Ketepatan waktu jadwal pemberangkatan kapal;
- Tingkat kejelasan informasi mengenai lokasi tempat tidur atau tempat duduk, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di atas kapal;
- Tingkat gangguan polusi udara, kebisingan di atas kapal;
- Sikap petugas atau crew, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
- Kebersihan, kenyamanan, kondisi lampu penerangan, dan ketersediaan fasilitas tempat duduk, toilet atau kamar mandi, ruang makan, dan tempat ibadah di atas kapal;
- Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci, pelampung);
- Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang dirasakan;
- Ketepatan waktu jadwal tiba di pelabuhan tujuan;
- Lama perjalanan angkutan umum dari pelabuhan tujuan ke tujuan akhir perjalanan.

Variabel penghasilan berpengaruh hampir pada semua aspek pelayanan angkutan laut jarak dekat, namun tidak berpengaruh pada aspek pelayanan waktu operasi dan pilihan angkutan umum yang di gunakan untuk melakukan perjalanan dari pelabuhan tujuan ke tempat tujuan akhir perjalanan.

Variabel keperluan perjalanan berpengaruh pada semua aspek pelayanan angkutan laut jarak dekat. Sedangkan variabel cara memperoleh tiket tidak berpengaruh pada aspek pelayanan berupa:

- Alternatif pilihan angkutan umum yang dapat digunakan untuk melakukan perjalanan dari rumah ke pelabuhan asal;
- Tingkat kemudahan informasi yang dapat diperoleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal;
- Kejelasan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal, harga tiket dan lain-lain di pelabuhan;
- Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan asal;
- Besaran harga tiket kapal;
- Sikap petugas atau crew, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
- Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci, pelampung);
- Ketepatan waktu jadwal tiba di pelabuhan tujuan;
- Jarak terminal penumpang ke lokasi pemberhentian angkutan umum.

Variabel kelas tiket yang dipesan konsumen berpengaruh pada aspek pelayanan berupa:

- Waktu operasi angkutan umum yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari rumah responden ke pelabuhan asal;

- Tingkat kenyamanan angkutan umum yang digunakan;
- Lama perjalanan angkutan umum dari rumah responden ke pelabuhan asal;
- Jarak lokasi pemberhentian angkutan umum ke lokasi penjualan tiket atau ruang tunggu di pelabuhan asal;
- Kejelasan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal, harga tiket dan lain-lain di pelabuhan;
- Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan asal;
- Tingkat kecukupan kapasitas ruang tunggu di pelabuhan asal;
- Kondisi kebersihan, kenyamanan, dan kondisi lampu penerangan, dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu meliputi tempat duduk, toilet, tempat ibadah di ruang tunggu penumpang dan area pelabuhan;
- Keteraturan jadwal kapal yang singgah di pelabuhan;
- Ketepatan waktu jadwal pemberangkatan kapal;
- Kondisi keamanan dari gangguan tindak kejahatan di atas kapal;
- Jarak terminal penumpang ke lokasi pemberhentian angkutan umum;
- Pilihan angkutan umum dari pelabuhan tujuan ke tujuan akhir;
- Lama perjalanan angkutan umum dari pelabuhan tujuan ke tujuan akhir perjalanan.

Variabel frekuensi perjalanan konsumen dalam tiga bulan terakhir tidak berpengaruh pada aspek pelayanan berupa:

- Alternatif pilihan angkutan umum yang dapat digunakan untuk melakukan perjalanan dari rumah ke pelabuhan asal;
- Besaran ongkos angkutan umum dari rumah ke pelabuhan asal;
- Tingkat kenyamanan angkutan umum yang digunakan;
- Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan asal;
- Besaran harga tiket kapal;
- Sikap petugas (keamanan, penjualan tiket, dan lain-lain) meliputi keramahan, keterampilan, kejujuran, dan lain-lain;
- Keteraturan jadwal kapal yang singgah di pelabuhan;
- Kondisi keamanan dari gangguan tindak kejahatan di atas kapal;
- Sikap petugas atau crew, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
- Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci, pelampung);
- Jarak terminal penumpang ke lokasi pemberhentian angkutan umum.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Penumpang secara Nasional

Dari **Gambar 3.** di atas dapat dilihat bahwa aspek pelayanan yang harus diperbaiki adalah aspek pelayanan berupa:

- Tingkat kecukupan kapasitas ruang tunggu di pelabuhan asal;
- Kapal yang dinaiki atau tumpangi, menyinggahi pelabuhan secara teratur (misal setiap hari, seminggu sekali, dan sebagainya);
- Tingkat kejelasan informasi mengenai lokasi tempat tidur, tempat duduk, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya, di atas kapal;

- Kebersihan, kenyamanan, kondisi lampu penerangan, dan ketersediaan fasilitas tempat duduk, toilet atau kamar mandi, ruang makan, dan tempat ibadah di atas kapal.

Sedangkan aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah sebagai berikut:

- Tingkat keamanan di area pelabuhan asal;
- Tingkat kemudahan informasi yang dapat responden peroleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal;
- Kejelasan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal, harga tiket dan lain-lain di pelabuhan;
- Sikap petugas (keamanan, penjualan tiket, dan lain-lain) meliputi keramahan, keterampilan, kejujuran, dan lain-lain;
- Ketepatan waktu jadwal pemberangkatan kapal;
- Sikap petugas atau crew, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
- Ketepatan waktu jadwal tiba di pelabuhan tujuan;
- Waktu operasi angkutan umum yang Anda gunakan untuk melakukan perjalanan dari pelabuhan tujuan ke tempat tujuan akhir perjalanan.

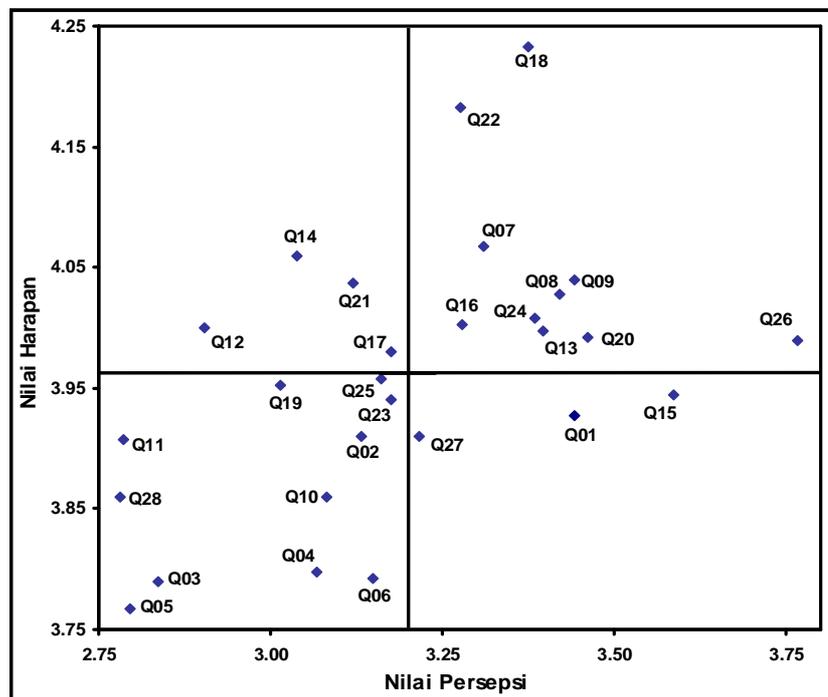
Dari hasil analisis *CSI* diperoleh nilai *CSI* untuk skala nasional sebesar 64.04% (*very poor*) dan ini berarti bahwa secara umum kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen angkutan laut penumpang masih rendah. Selanjutnya, uraian berikut membahas hasil analisis pada masing-masing wilayah obyek survei.

3. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Penumpang pada Pelabuhan Belawan

Dari hasil survei di Pelabuhan Belawan, secara parsial kualitas pelayanan angkutan laut penumpang jarak dekat 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.

Pada Gambar 4. dapat dilihat bahwa ada tiga variabel aspek pelayanan yang perlu diperbaiki di Pelabuhan Belawan, yaitu:

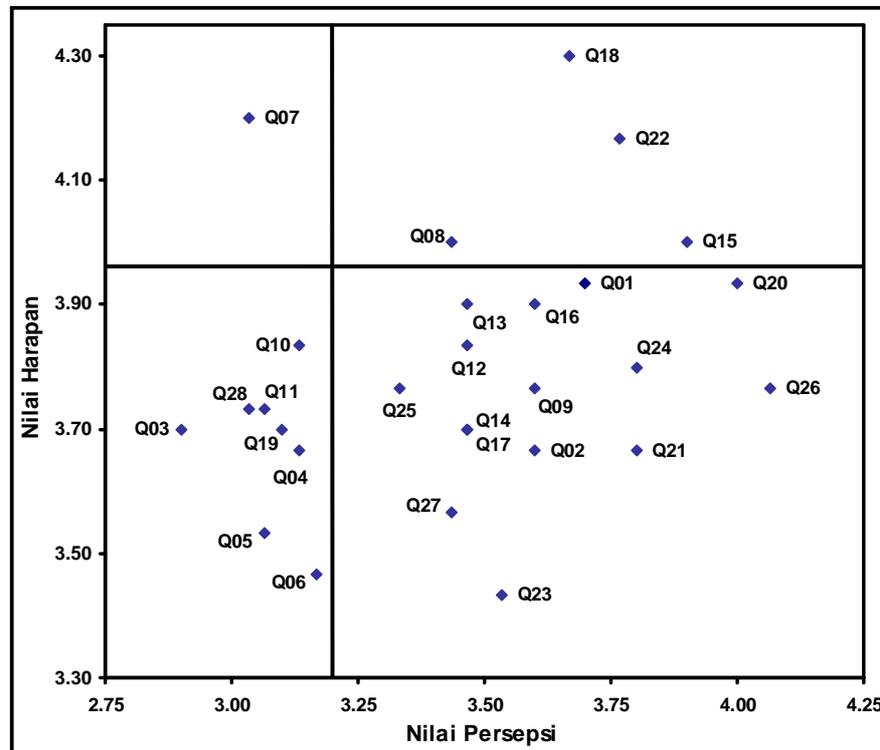
- Tingkat keamanan di area pelabuhan asal;
- Tingkat kemudahan informasi yang dapat diperoleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal;
- Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan asal.



Gambar 4. Hasil Pemetaan Nilai Persepsi dan Harapan Konsumen di Pelabuhan Belawan

Beberapa aspek pelayanan angkutan laut penumpang yang harus dipertahankan adalah:

- Waktu operasi angkutan umum yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari rumah ke pelabuhan asal;
- Tingkat kecukupan kapasitas ruang tunggu di pelabuhan asal;
- Sikap petugas (keamanan, penjualan tiket, dan lain-lain) meliputi keramahan, keterampilan, kejujuran, dan lain-lain;
- kapal yang dinaiki atau ditumpangi, menyinggahi pelabuhan secara teratur (misal setiap hari, seminggu sekali, dan sebagainya);
- Ketepatan waktu jadwal pemberangkatan kapal;
- Kondisi keamanan dari gangguan tindak kejahatan di atas kapal;
- Sikap petugas atau crew, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
- Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci, pelampung);
- Ketepatan waktu jadwal tiba di pelabuhan tujuan.



Gambar 5 : Kwadran CSI Pelabuhan Belawan Dibandingkan dengan Skala Nasional

Dari Gambar 5 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Pelabuhan Belawan belum juga menunjukkan hasil yang memuaskan konsumen jika dibandingkan dengan skala nasional. Ada satu aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, yaitu tingkat keamanan di area pelabuhan asal, dan terdapat 4 aspek yang harus dipertahankan kualitasnya, yaitu:

- Tingkat kemudahan informasi yang dapat responden peroleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal;
- Kapal yang dinaiki atau ditumpangi, menyinggahi pelabuhan secara teratur (misal setiap hari, seminggu sekali, dan sebagainya);
- Kondisi keamanan dari gangguan tindak kejahatan di atas kapal;
- Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci, pelampung).

Sedangkan aspek-aspek yang lain, tidak dianggap penting oleh pengguna jasanya.

Dari hasil analisis CSI diperoleh nilai CSI untuk Pelabuhan Belawan sebesar 69.19% (poor), dan ini berarti bahwa secara umum kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen angkutan laut penumpang di pelabuhan ini masih rendah.

EVALUASI DAN REVIEW

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh modalitas terhadap persepsi penilaian aspek pelayanan dan analisis kualitas pelayanan angkutan laut penumpang jarak dekat, maka selanjutnya dilakukan evaluasi terhadap hasil analisis tersebut baik secara nasional maupun untuk setiap wilayah obyek survei. Secara nasional, perlu adanya perbaikan empat aspek pelayanan yaitu perbaikan kapasitas ruang tunggu yang mencukupi di pelabuhan asal, penyelenggaraan angkutan laut penumpang yang teratur menyinggahi pelabuhan, memberikan kejelasan informasi mengenai fasilitas umum di atas kapal serta senantiasa memberikan fasilitas dan kenyamanan di atas kapal.

Dalam memperbaiki keempat aspek tersebut, pemerintah harus memperhatikan aspek modalitas yang mempengaruhinya, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, keperluan perjalanan konsumen, cara memperoleh tiket, kelas tiket yang dibeli konsumen dan frekuensi perjalanan konsumen. Namun demikian, semua aspek pelayanan harus ditingkatkan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mencapai kepuasan yang maksimal. Selanjutnya, uraian berikut membahas hasil evaluasi pada masing-masing wilayah obyek survei. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dievaluasi bahwa kualitas pelayanan di pelabuhan Belawan harus diperbaiki dengan cara:

1. Memperketat keamanan di area pelabuhan asal dengan penempatan petugas keamanan dan memberantas calo pelabuhan dengan memperhatikan modalitas yang mempengaruhinya terutama jenis kelamin dan usia konsumen;
2. Memberikan informasi mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal melalui pemberian petunjuk atau tanda lokasi fasilitas umum dengan memperhatikan modalitas yang mempengaruhinya;
3. Menambah fasilitas loket penjualan tiket di pelabuhan asal dengan memperhatikan jenis kelamin, usia, penghasilan, keperluan perjalanan dan kelas kapal. Misalnya diadakan loket khusus bagi calon penumpang kapal eksekutif.
Bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan skala nasional, kualitas pelayanan di Pelabuhan Belawan sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Hanya ada satu aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, yakni tingkat keamanan di pelabuhan asal.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dari hasil analisis dan evaluasi, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Menurut konsumen pemakai jasa, kualitas pelayanan angkutan laut penumpang nasional relatif masih rendah, yang berarti tingkat kinerja pelayanan belum dapat memuaskan konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *CSI* yang diperoleh sebesar 64.04% (*poor*). Secara parsial, kualitas pelayanan yang diberikan di Pelabuhan Belawan cukup baik. Nilai *CSI* pelabuhan Belawan adalah 69.19% (*poor*);
2. Dari hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan konsumen pada pelabuhan Belawan, beberapa aspek pelayanan yang dirasakan konsumen angkutan laut penumpang *masih rendah* kualitas pelayanannya yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan *pra perjalanan* meliputi :
 - 1) Tingkat keamanan di area pelabuhan asal;
 - 2) Tingkat kemudahan informasi yang dapat diperoleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal;
 - 3) Tingkat kecukupan jumlah loket yang melayani penjualan tiket di pelabuhan asal.
 - b. Pelayanan pada *perjalanan (onboard)* secara umum sudah memadai.
 - c. Pelayanan *pasca perjalanan* secara umum sudah memadai.
- Dari hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan konsumen pada Pelabuhan Belawan, terhadap beberapa aspek pelayanan, ternyata memiliki penilaian yang cukup baik, meliputi :
- a. Pelayanan *pra perjalanan* :
 - 1) Waktu operasi angkutan umum yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari rumah ke pelabuhan asal;
 - 2) Tingkat kecukupan kapasitas ruang tunggu di pelabuhan asal;
 - 3) Sikap petugas (keamanan, penjualan tiket, dan lain-lain) meliputi keramahan, keterampilan, kejujuran, dan lain-lain;
 - 4) Ketepatan waktu jadwal pemberangkatan kapal;
 - 5) Kapal yang dinaiki atau ditumpangi, menyinggahi pelabuhan secara teratur (misal setiap hari, seminggu sekali, dan sebagainya).
 - b. Pelayanan pada *perjalanan (onboard)* yaitu sikap petugas atau *crew*, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
 - 1) Kondisi keamanan dari gangguan tindak kejahatan di atas kapal;
 - 2) Sikap petugas atau *crew*, meliputi keramahan, kejujuran, keterampilan, kecepattanggapan, dan lain-lain, di atas kapal;
 - 3) Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci, pelampung);
 - c. Pelayanan *pasca perjalanan* :
 - Ketepatan waktu jadwal tiba di pelabuhan tujuan.
3. Dari hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan konsumen pada pelabuhan Belawan bila dibandingkan dengan 10 pelabuhan lainnya secara keseluruhan, beberapa aspek pelayanan yang dirasakan konsumen angkutan laut penumpang *masih rendah* kualitas pelayanannya yaitu pada pelayanan *pra perjalanan* meliputi : Tingkat keamanan di area pelabuhan asal. Dari hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan konsumen pada Pelabuhan Belawan bila dibandingkan dengan 10 pelabuhan lainnya secara keseluruhan, terhadap beberapa aspek pelayanan, ternyata memiliki penilaian yang cukup baik, meliputi :
- a. Pelayanan *pra perjalanan* :
 - 1) Tingkat kemudahan informasi yang dapat responden peroleh mengenai lokasi ruang tunggu, loket, tempat ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya di pelabuhan asal;
 - 2) Kapal yang dinaiki atau ditumpangi, menyinggahi pelabuhan secara teratur (misal setiap hari, seminggu sekali, dan sebagainya);

- b. Pelayanan pada *perjalanan (onboard)* yaitu :
- 1) Kondisi keamanan dari gangguan tindak kejahatan di atas kapal;
 - 2) Kondisi jaminan keselamatan selama perjalanan di atas kapal (dilihat dari ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sekoci, pelampung);

DAFTAR RUJUKAN

- Abrahamson, B.J., ***International Ocean Shipping : Current Concepts and Principles***, Westview Press Inc. Boulder, Colorado, 1980
- Alderton, P.M., ***Sea Transport, Operation and Economics***, Thomas Reed Publication Ltd. Great Britain, 1984
- Algifari, ***Statistik Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis***, Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN – Yogyakarta, Indonesia, 1987
- Bell, G.P., and Fawcett, P., ***The Business of Transport***, Macdonald & Evans Ltd., Plymouth, 1984
- Black., J., ***Urban Transport Planning***, Croom Helm London, 1989
- Blonk, W.A.G., ***Transport, Location, and Spatial Policy***, Gower, Great Britain, 1983
- Burn, Aivin C., Bush, Ronald F., ***Marketing Research***, Third Edition, Printice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 2000
- Dajan, Anto, ***Pengantar Metode Statistik, Jilid I***, LP3ES, Jakarta, 1983
- DeSalvo, J.S., ***Perspectives on Regional Transportation Planning***, Lexington Books, Lexington, 1974
- Dutka, Alan, ***Ama Handbook for Customer Satisfaction: A Complete Guide to Research, Planning, and Implementation***, NTC Business Book, Chicago, 1994
- Edwards, J.D., ***Transportation Planning Handbook***, Prentice Hall, 1982
- Florian, Michael, ***Transportation Planning Models***, Elsevier Science Publishing Company, Inc., New York, 1984
- Gaspersz, Vincent, Dr., Ir., MSc., ***Teknik Analisis Dalam Penelitian Percobaan, Jilid 1 dan 2***, Tarsito – Bandung, Indonesia, 1992
- Hays, W.L., ***Quantification in Psychology***, Prentice Hall of India Private Limited, New Delhi - India, 1969
- Hoffman, Douglas, K., Jhon E.G., ***Essentials of Service Marketing***, The Dryden Press, Florida, 1997

- Kanafani, Adib, ***Transportation Demand Analysis***, McGraw-Hill Book Company, Barkeley, 1983
- Kotler, Philip, ***Marketing Management***, Millenium Edition, Printice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 2000
- Loudon, DL., Bitta AJD., ***Consumer Behavior***, Fourth Edition, Mc Graw Hill Companies Inc., Singapore, 1993
- Manheim, Marvin L., ***Fundamentals of Transportation System Analysis, Volume I, Basic Concept***, The MIT Press, Cambridge, 1979
- Morlock, Edward K., ***Introduction to Transportation Engineering and Planning***, Mc. Graw Hill, Inc, New York, 1978
- Mowen, Jhon, C., Minor, Michael, ***Consumer Behavior***, Fourth Edition, Printice Hall Inc., Eaglewood Cliff, New Jersey, 1998
- Muthis, Thoby, dan Gaspersz, Vincent, ***Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktivitas***, Penerbit Universitas Trisakti, Jakarta, 1994
- Oliver, Richard, L., ***Satisfaction A Behavioral Perspective on The Customer***, International Edition, Mc Graw Hill Companies Inc., Singapore, 1997
- Oppenheim, Norbert, ***Applied Models in Urban and Regional Analysis***, Prentice-Hall Inc, New Jersey, 1980
- Ortuzar, Juan de Dios, dan Willumsen Luis G., ***Modelling Transport***, 2nd ed., John Wiley & Sons, Chichester, 1994
- Papacostas, C.S., dan Prevedouros, P. D., ***Transportation Engineering and Planning***, 2nd ed., Prentice Hall, New Jersey, 1993
- Parasuraman, A., Zeithami, Valeria A Berry, Leonard, ***A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research***, The Free Press, New York, 1989
- Parasuraman, A., Zeithami, Valeria A., Berry, Leonard, ***Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation***, The Free Press, New York, 1989
- Rangkuti, Freddy, ***Riset Pemasaran***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
- Simatupang, Togar M., ***Pemodelan Sistem***, Studio Manajemen Jurusan teknik Industri ITB – Bandung, Indonesia, 1994
- Singarimbun, Masri, dkk, ***Metode Penelitian Survei***, Edisi kedua, LP3ES, Jakarta, 1989

- Siregar, Muchtarudin, ***Beberapa Masalah Ekonomi dan Management Pengangkutan***, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1990
- Solomon, Michael, ***Customer Behavior***, Second Edition, A Division of Paramount Publishing, Massachusetts, 1994
- Stanton, William, J., ***Fundamental of Marketing***, Tenth Edition, Mc Graw Hill Inc., New York, 1994
- Supranto, J., MA., ***Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen***, Rineka Cipta – Jakarta, Indonesia, 1992
- Supranto, J., ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan***, Cetakan Kedua, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1992
- Swasta, Basu, dan Frawan, ***Manajemen pemasaran Modern***, Edisi Kedua, Liberty, Jakarta, 1990
- Taaffe, Gauthier, and O'Kelly, ***Geography of Transportation***, 2nd ed., Prentice Hall, New Jersey, 1996

