

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DARAT DI  
PELABUHAN TANJUNG API-API PROVINSI SUMATERA  
SELATAN**

**PROPOSAL SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Persyaratan Program Strata-1  
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik  
Universitas Tridinanti Palembang**



**Oleh :**

**SAKTI FATAHILLAH ASRI**

**NPM : 1702210016**

**FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG**

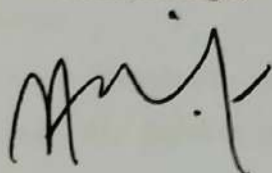
**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sakti Fatahillah Asri  
Npm : 1702210016  
Program Studi : Teknik Sipil  
Jenjang Pendidikan : Strata-1  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Darat di Pelabuhan Tanjung Api-Api Provinsi Sumatera Selatan

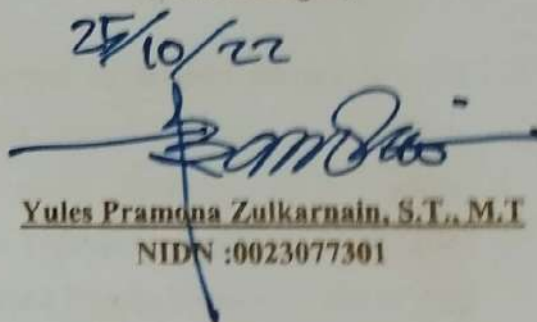
Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Reni Andayani, S.T., M.T  
NIDN :0003067801

Pembimbing II,

25/10/22  


Yules Pramona Zulkarnain, S.T., M.T  
NIDN :0023077301

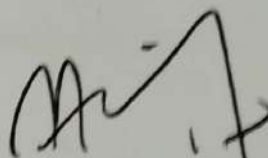
Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Zulkarnain Fatoni, M.T., M.M  
NIDN :0218126201

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Reni Andayani, S.T., M.T  
NIDN :003067801

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sakti Fatahillah Asri

NPM : 1702210016

Program Studi: Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Darat di Pelabuhan  
Tanjung Api-Api Provinsi Sumatera Selatan

1. Skripsi dengan judul yang tersebut diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi dan disebutkan sebagai bahan referensi serta dimasukkan dalam daftar pustaka.
2. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skripsi karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta bersedia menerima sanksi hukum berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang "Sistem Pendidikan Nasional" pasal 70 yang berbunyi : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat 2 (dua) terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun / atau pidana denda paling banyak Rp200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan

tidak dipaksakan



ng, 13 Oktober 2022

Sakti Fatahillah Asri

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

**“Orang yang malas telah membuang kesempatan yang diberikan Tuhan, padahal Tuhan tidak pernah menciptakan sesuatu dengan sia-sia (Mario Teguh)”**

### Persembahan :

Syukur alhamdulillah, lembar demi lembar skripsi ini dapat saya selesaikan dan tidak lupa skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Terimakasih kepada orang tua dan keluarga besar, karena tidak henti – hentinya memberikan segalanya, berkat doa serta dukungan dari kalian akhirnya saya dapat menyelesaikan pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi.
2. Terimakasih kepada dosen pembimbingku, ibu Reni Andayani, S.T., M.T dan bapak Yules Pramona Zulkarnain, S.T., M.T atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya. Kepada ibu dan bapak, saya memohon maaf apabila selama bimbingan ada perkataan maupun perbuatan yang tidak berkenan.
3. Terimakasih kepada seluruh bapak dan ibu dosen Teknik Sipil Universitas Tridianti Palembang yang selalu membimbing, mendidik dan membagi ilmu dengan tulus dan ikhlas sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Terimakasih banyak kepada bapak dan ibu dosen, kebaikan dan ketulusan kalian akan saya kenang selalu dihati.
4. Terimakasih kepada teman-teman angkatan 2017 dan orang-orang terdekat yang telah menyumbangkan ide, waktu beserta tenaga selama penulisan skripsi ini. Terimakasih atas segala bantuannya selama ini, mungkin tanpa kalian skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik.

## ABSTRAK

Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan perairan berupa terminal dan tempat berlabuh. Demi kelancaran kegiatan pelabuhan tentu saja harus ada fasilitas yang mendukung untuk kenyamanan pengguna jasa pelabuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas darat, mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan dilakukan dengan cara pengukuran eksisting fasilitas darat dan wawancara kepada pengguna jasa pelabuhan. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Tanjung Api-Api Provinsi Sumatera Selatan, sampel yang digunakan sebanyak 450 orang dari populasi tahunan yang telah ditentukan dengan skala likert. Metode yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), pengolahan data menggunakan microsoft excel dan SPSS. Hasil yang diperoleh dari pengukuran eksisting didapatkan 16 item yang telah sesuai dari 31 item yang diukur, untuk hasil dari pengolahan data tingkat kepuasan didapat hasil 65,21% dan tingkat kepentingan 52,17% menurut pengguna jasa, terdapat 7 atribut yang hasilnya kurang memuaskan dari 23 atribut yang diuji hal tersebut dapat dilihat pada hasil CSI dan atribut pada kuadran A dalam diagram kartesius.

**Kata Kunci** : Pelabuhan Tanjung Api-Api, Fasilitas Darat, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*.

## **ABSTRACT**

The port is a place consisting of land and water in the form of terminals and berths. For the sake of smooth port activities, of course there must be supporting facilities for the convenience of port service users. The purpose of this study is to determine the existing condition of land facilities, to determine the level of importance and satisfaction level of port service users. This is done by measuring existing land facilities and interviews with port service users. This research was conducted at Tanjung Api-Api Port, South Sumatra Province, the sample used was 450 people from the annual population that had been determined with a Likert scale. The method used is the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods, data processing using Microsoft Excel and SPSS. The results obtained from the existing measurements obtained 16 items that were appropriate from the 31 items measured, for the results of the data processing the satisfaction level obtained the results of 65.21% and the level of importance 52.17% according to service users, there were 7 attributes whose results were less than satisfactory. The 23 attributes tested can be seen in the CSI results and the attributes in quadrant A in the Cartesian diagram.

**Keywords** : Pelabuhan Tanjung Api-Api, Ground Facilities ,Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DARAT DI PELABUHAN TANJUNG API-API PROVINSI SUMATERA SELATAN”**. Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan gelar sarjana strata satu ( S1 ) pada program studi Teknik Sipil di Universitas Tridinanti Palembang. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan saya, maka saran dan kritik yang bersifat membangun sangat saya harapkan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Atas terselesainya skripsi ini, penghargaan dan terima kasih yang sebesar- besarnya saya berikan kepada Ibu Reni Andayani, S.T., M.T selaku pembimbing I dan Bapak Yules Pramona Zulkarnain, S.T., M.T selaku pembimbing II yang telah memberikan bantuan, waktu, nasehat, serta pengertiannya dan mohon maaf apabila banyak kesalahan yang saya lakukan. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, MP., selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang
2. Bapak Ir. Zulkarnain Fatoni, MT, MM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.

3. Ibu Reni Andayani, S.T., MT selaku Ketua Prodi Teknik Sipil Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Felly Misdalena, S.T., M.T selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam perjalanan pendidikan jenjang S1 saya di Universitas Tridinanti Palembang.
5. Segenap dosen Fakultas Teknik Sipil Universitas Tridinanti Palembang dan seluruh staf tata usaha, terimakasih atas ilmu bermanfaat yang telah diberikan dan segala bantuan selama proses penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudari tercinta yang telah memberi kasih sayang, doa, nasehat, dukungan dan semangatnya.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini yang penulis tidak dapat tulis satu per satu.

Akhirnya saya berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya untuk saya pribadi.

Palembang, 13 Oktober 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Pengertian Transportasi.....	7
2.2. Angkutan Umum.....	8
2.2.1. Angkutan Laut.....	9
2.2.2. Angkutan Sungai dan Danau.....	9
2.2.3. Angkutan Penyeberangan.....	9
2.3. Pelabuhan.....	9
2.3.1. Pelabuhan Umum.....	11
2.3.2. Pelabuhan Khusus.....	11
2.4. Zona Pelabuhan.....	12
2.5. Pelayanan.....	13
2.6. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat NO KP.5062/AP005/ DRDJ/2020.....	14
2.7. Fasilitas.....	14
2.8. Kualitas Layanan.....	16
2.9. Tingkat Kepuasan.....	17
2.10. <i>Skala Likert</i> .....	18
2.11. SPSS.....	19
2.12 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	20
2.13. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
2.14. Customer Satisfaction Index.....	24
2.15. Populasi dan Sampel.....	25
2.16. Penelitian Terdahulu.....	26

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	28
3.2. Bagan Alir Penelitian .....	29
3.3. Persiapan Penelitian .....	30
3.3.1. Waktu Penelitian .....	30
3.3.2. Peralatan .....	30
3.3.3. Tenaga Survey .....	30
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5. Pengolahan dan Analisa Data.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Gambaran Umum .....	34
4.1.1. Pelaksanaan Survei.....	35
4.2. Perhitungan dan Pengolahan Data.....	36
4.2.1. Pengolahan Data Inventaris Fasilitas Darat .....	36
4.3. Perhitungan Sampel.....	47
4.4. Perhitungan dan Pengolahan Data Karakteristik Responden .....	48
4.4.1. Perhitungan Karakteristik Responden.....	49
4.5. Pengujian Validitas .....	60
4.6. Pengujian Reliabilitas.....	66
4.7. Pengolahan Data Kualitas Pelayanan Fasilitas Darat.....	67
4.7.1. Analisa Kepuasan Pengguna Jasa (Customer Satisfaction Index) .....	67

4.7.2.	Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Berdasarkan Kepentingan.	68
4.7.3.	Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Berdasarkan Kinerja .....	76
4.7.4.	Rekapitulasi Bobot Kepentingan dan Bobot Kinerja .....	85
4.7.5.	Rekapitulasi Tingkat Kualitas Pelayanan Fasilitas Darat Berdasarkan CSI Pelabuhan Tanjung Api-Api .....	87
4.7.6.	Analisa Kualitas Pelayanan Fasilitas Darat 2 Variabel ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	89
4.7.7.	Analisa Berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden .....	90
4.7.8.	Analisa Berdasarkan Tingkat Kinerja Responden .....	92
4.7.9.	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Fasilitas Darat 2 Variabel ...	97
4.8.	Diagram Kartesius .....	99
4.8.1.	Hasil Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dari Pelayanan Fasilitas Darat di Pelabuhan Tanjung Api-Api.....	100
<b>BAB V KSEIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>107</b>
5.1.	Kesimpulan.....	107
5.2.	Saran.....	107

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas.. Kinerja dan Kepentingan.....	19
Tabel 2.2	Rekomendasi Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	24
Tabel 4.1	Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan .....	37
Tabel 4.2	Aspek Keamanan.....	38
Tabel 4.3	Aspek Kenyamanan.....	39
Tabel 4.4	Produktivitas Penumpang Harian.....	41
Tabel 4.5	Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan .....	43
Tabel 4.6	Aspek Keandalan dan Keteraturan .....	45
Tabel 4.7	Waktu Pelayanan Loker Pelabuhan penyeberangan Tanjung Api-Api.....	46
Tabel 4.8	Aspek Kesetaraan.....	46
Tabel 4.9	Rekapitulasi Inventaris Fasilitas Darat Berdasarkan 6 Aspek .....	47
Tabel 4.10	Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.11	Komposisi Usia Responden .....	51
Tabel 4.12	Komposisi Jenis Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.13	Komposisi Pendapatan Responden .....	53
Tabel 4.14	Komposisi Tujuan Perjalanan Responden.....	55
Tabel 4.15	Moda Transportasi Sebelum Menggunakan Kapal Ferry .....	56
Tabel 4.16	Alasan Menggunakan Kapal Ferry.....	58
Tabel 4.17	Frekuensi Menggunakan Kapal Ferry .....	59
Tabel 4.18	Permasalahan yang Dihadapai .....	60

Tabel 4.19 Hasil Perhitungan SPSS Pada Kuisisioner Kepentingan Menurut Responden Terhadap Pelayanan Fasilitas Darat Pelabuhan Tanjung Api-Api .....	62
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Kepentingan Menurut Responden Terhadap Pelayanan Fasilitas Darat Pelabuhan Tanjung Api-Api.....	63
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan SPSS Pada Kuisisioner Kinerja Menurut Responden Terhadap Pelayanan Fasilitas Darat Pelabuhan Tanjung Api-Api .....	64
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Kineja Menurut Responden Terhadap Pelayanan Fasilitas Darat Pelabuhan Tanjung Api-Api.....	65
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Reliabilitas SPSS Pada Kuisisioner Kepentingan Menurut Responden Terhadap Pelayanan Fasilitas Darat Pelabuhan Tanjung Api-Api .....	66
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Reliabilitas SPSS Pada Kuisisioner Kinerja Menurut Responden Terhadap Pelayanan Fasilitas Darat Pelabuhan Tanjung Api-Api .....	66
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	67
Tabel 4.26 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Reliability/Kehandalan.	69
Tabel 4.27 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Responsiveness/Ketanggapan .....	71
Tabel 4.28 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Assurance/Jaminan ...	73
Tabel 4.29 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Empaty/Empati .....	74
Tabel 4.30 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Tangibles/Bukti Nyata	76
Tabel 4.31 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Reliability/Kehandalan.....	78

Tabel 4.32 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Responsiveness/ Ketanggapan .....	79
Tabel 4.33 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Assurance/Jaminan.....	81
Tabel 4.34 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Empaty/Empati.....	82
Tabel 4.35 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Tangibles/Bukti Nyata .....	84
Tabel 4.36 Rekapitulasi Bobot Kepentingan dan Bobot Kinerja .....	85
Tabel 4.37 Rekapitulasi Tingkat Kualitas Pelayanan Fasilitas Darat Pelabuhan Tanjung Api-Api .....	87
Tabel 4.38 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Reliability/Kehandalan.	90
Tabel 4.39 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Responsiveness/ Ketanggapan .....	90
Tabel 4.40 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Assurance/Jaminan ...	91
Tabel 4.41 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Empaty/Empati .....	91
Tabel 4.42 Tingkat Kepentingan Responden Berdasarkan Tangibles/Bukti Nyata	92
Tabel 4.43 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Reliability/Kehandalan.....	92
Tabel 4.44 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Responsiveness/ Ketanggapan .....	93
Tabel 4.45 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Assurance/Jaminan.....	94
Tabel 4.46 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Empaty/Empati.....	94
Tabel 4.47 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Tangibles/Bukti Nyata .....	95
Tabel 4.48 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Menurut Responden .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	22
Gambar 3.1	Peta Lokasi Penelitian Pelabuhan Tanjung Api-Api .....	28
Gambar 3.2	Bagan Alir Penelitian.....	29
Gambar 4.1	Site Plan Pelabuhan Tanjung Api-Api.....	36
Gambar 4.2	Alat Pemadam Kebakarn Ringan dan Perlengkapan P3K .....	38
Gambar 4.3	Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.4	Komposisi Usia Responden .....	51
Gambar 4.5	Komposisi Jenis Pekerjaan Responden.....	53
Gambar 4.6	Komposisi Jenis Pendapatan Responden .....	54
Gambar 4.7	Komposisi Tujuan Perjalanan Responden .....	56
Gambar 4.8	Komposisi Moda Transportasi Responden Sebelum Menggunakan Kapal Ferry.....	57
Gambar 4.9	Alasan Menggunakan Kapal Ferry .....	58
Gambar 4.10	Frekuensi Penggunaan Kapal Ferry .....	59
Gambar 4.11	Diagram Kartesius .....	99



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** Data Pengguna Jasa Pelabuhan Tanjung Api-Api

**Lampiran 2** Tabel R untuk Uji Validitas dan Reliabilitas

**Lampiran 3** Format Kuisisioner

**Lampiran 4** Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat  
No.KP.5062/AP005/DRDJ/2020

**Lampiran 5** Foto Dokumentasi Survei Lapangan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelabuhan sebagai pintu gerbang yang menghubungkan antara satu wilayah ke wilayah lainnya, tentu saja memiliki sarana prasarana transportasi untuk mendukung penyelenggaraan, baik itu pelayanan maupun fasilitas yang terdapat di Pelabuhan agar dapat dinikmati oleh pengguna jasa yang akan menggunakan jasa transportasi tersebut. Pentingnya pelayanan yang baik dan fasilitas yang mendukung, tentu dapat membuat pengguna jasa merasa aman dan nyaman baik transportasi darat, air maupun udara.

Fasilitas darat adalah fasilitas yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelaksanaan di Pelabuhan yang berada di darat, fasilitas darat berupa terminal penumpang, toilet, perkantoran, dan fasilitas yang mendukung lainnya. Kurang optimalnya fasilitas darat tentu berdampak langsung terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi. Hal ini dapat terlihat pada pengguna jasa yang sering mengeluhkan ketidakpuasan terhadap fasilitas dan layanan yang ada. Salah satu transportasi umum yang banyak digunakan masyarakat karena biayanya yang murah dan kapasitas penumpang bisa lebih banyak yaitu salah satunya kapal, yang difasilitasi dengan terminal berupa Pelabuhan.

Pelabuhan Tanjung Api-Api yang berada di Kabupaten Banyuasin merupakan pelabuhan yang menghubungkan antara Provinsi Sumatera Selatan dan Pualu Bangka. Pelabuhan Tanjung Api-Api yang mulai dibangun sejak tahun 2004 dan selesai pada tahun 2008 serta resmi beroperasi pada tanggal 11 Desember 2013. Pelabuhan Tanjung Api-Api melayani penyeberangan penumpang maupun kendaraan dengan kapal ferry, Sebelumnya Pelabuhan Penyeberangan yang melayani perjalanan menuju Pulau Bangka berada di Pelabuhan Penyeberangan 35 Ilir Kota Palembang dan untuk penyeberangan menggunakan Jetfoil masih menggunakan Pelabuhan Boom Baru milik Pelindo.

Tingginya intensitas masyarakat dalam menggunakan jasa penyeberangan dapat dilihat dari jumlah penumpang dan jumlah keberangkatan kapal yang masih banyak peminat, akan tetapi banyaknya peminat tidak diimbangi dengan pelayanan yang memadai baik dari fasilitas maupun kualitas.

Dari hasil presurvey dapat terlihat bahwa pelabuhan tanjung api-api masih memiliki fasilitas yang kurang memadai dan kurang terawat, salah satunya toilet dan ruang tunggu. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang ada di pelabuhan mempengaruhi bangkitan dan tarikan pada pelabuhan. Ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap Pelabuhan antara lain yaitu tingkat pelayanan, ketepatan jadwal, keamanan dan kenyamanan di Pelabuhan. Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari ekspektasi penumpang terhadap persepsi di pelabuhan.

## **1.2.Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dan agar penelitian tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka dibuat beberapa perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas darat di Pelabuhan Tanjung Api-Api?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan fasilitas darat di Pelabuhan Tanjung Api-Api ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi eksisting fasilitas darat di Pelabuhan Tanjung Api-Api.
2. Mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan menurut pengguna jasa terhadap fasilitas darat di Pelabuhan Tanjung Api-Api dan fasilitas darat apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan di Pelabuhan Tanjung Api-Api.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat antara lain :

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi tentang pentingnya pelayanan terhadap sarana dan prasarana angkutan

penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Api – Api bagi pengelola pelabuhan angkutan penyeberangan.

2. Untuk menambah pengetahuan tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi dibidang Angkutan Penyeberangan.
3. Membantu mewujudkan transportasi yang aman,selamat,nyaman dan cepat.

### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini perlu diberi batasan masalah agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas .Adapun batasan masalah antara lain :

1. Lokasi Penelitian dilakukan di Pelabuhan Tanjung Api -Api.
2. Waktu penelitian dilakukan dari pagi sampai siang pada hari *weekend dan weekday* .
3. Tinjauan hanya pada pelayanan fasilitas darat, yaitu : ruang tunggu,toilet,musholla,kantin,area parkir dan fasilitas penunjang lainnya.
4. Populasi penelitian hanya dilakukan pada pengguna jasa penyeberangan di pelabuhan Tanjung Api-Api.
5. Metode yang dilakukan adalah survei langsung dilokasi,wawancara dan kuisisioner.
6. Pengolahan data kuisisioner fasilitas darat menggunakan aplikasi excel dan statistika SPSS.
7. Analisis data dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis(IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika dari penulisan ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab masing-masing bab dijelaskan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini di uraikan mengenai penelitian yang akan dilakukan seperti latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah,hipotesis dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini membahas teori-teori yang menjelaskan mengenai penelitian yang akan dilakukan, rumusan-rumusan, dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan untuk melaksanakan penelitian ini.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai langkah-langkah atau prosedur pengambilan dan pengolahan. Data hasil penelitian meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, dan jadwal penelitian.

### **BAB IV ANALISA PEMBAHASAN**

Pada bab ini Menyajikan data-data hasil penelitian di Pelabuhan Tanjung Api-Api, analisis data, hasil data dan pembahasannya.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian secara singkat dan jelas sebagai jawaban dari masalah yang diangkat dalam penelitian serta memberikan saran – saran sehubungan dengan analisis yang telah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, 2008. *Undang – Undang Nomor 17 tentang Pelayaran*, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2020. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No.KP.5062/AP 005/DRDJ*, Jakarta
- Apriyadi, D. 2017. Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari.
- Azwar, S. 2011. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bayu Febriawan. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Jasa Terhadap Pelayanan PT.KAI (Study Kasus : KA Ekonomi Rajabasa Kertapati-Tanjung Karang)
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Mahadianto, Setiawan. 2013. Analisis Parametrik Depedensi dengan Program SPSS. Depok: Rajagfarindo Persada.
- Malisan. 2017. Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Balikpapan. Balikpapan
- Miro, F. 2005. Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Erlangga. Jakarta.
- Nanda Pratama. 2021. Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli-Nias. Gunungsitoli
- Priyatno, Duwi. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS. Gava Media, Yogyakarta.
- Riduwan. 2013. Dasar – Dasar Statistika .Bandung, Alfabeta.
- Sahyuni Bancin. 2021. Analisis Kinerja Pelayanan dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil. Aceh Singkil
- Siswoyo, B. 2007. Kajian Rencana Pelayanan Tiket Terpadu Angkutan Lanjutan di Jakarta, balitbang-Dephub, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Thersia Ifi Wilis. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA Pada Restoran Fusion Food. UGM: Skripsi.
- Tjiptono, F. d. 2011. Service, Quality, and Satisfaction . Yogyakarta: Andi.
- Umar, 2003. Lima Dimensi Dalam Menentukan Kualitas Jasa. Jakarta.
- Warpani, P. Suwardjoko. 2002. Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Penerbit ITB Bandung.