

KOMPARASI PILIHAN PENGGUNA MODA ANGKUTAN LAUT DI PELABUHAN MUARA ANGKE ANTARA KAPAL DISHUB DAN KAPAL TRADISIONAL

Adi Nursalim¹, Tri Mulyono²

Email : adi.asbaw@gmail.com¹, trimulyono@unj.ac.id²

¹ Prodi D III Transportasi, Fakultas Teknik – Universitas Negeri Jakarta

² Prodi D III Transportasi, Fakultas Teknik – Universitas Negeri Jakarta

Abstrak. Moda Angkutan Laut merupakan sarana atau alat yang digunakan oleh masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Moda angkutan laut di DKI Jakarta diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa angkutan dan juga pengguna pelayanan yang terdapat di dalam kapal, selain itu Karakteristik penumpang sangat mempengaruhi penumpang dalam memilih moda transportasi. Berdasarkan data pengguna Kapal Tradisional mayoritas penggunanya perempuan berbeda dengan Kapal Dishub yang mayoritas penggunanya laki-laki. Umur pengguna untuk kedua kapal mayoritas sama dengan kisaran umur 21-30 tahun, termasuk pekerjaan mayoritas pelajar/mahasiswa. Tingkat penghasilan pengguna baik kapal tradisional maupun kapal dishub tidak berbeda mayoritas belum berpenghasilan sesuai dengan jenis pekerjaannya. Tujuan dan frekuensi perjalanan pengguna kapal tradisional dan kapal dishub tidak berbeda, dengan tujuan mayoritas adalah rekreasi satu kali dalam setahun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang akan menghasilkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaku perjalanan dan probabilitas pemilihan moda yang berada di Pelabuhan Muara Angke antara kapal Dishub dan kapal Tradisional. Pengolahan data menggunakan metode Serqual untuk menentukan jumlah sampel dari populasi dan program SPSS untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pemilihan moda kapal Dishub dan kapal Tradisional.

Kata kunci: Pilihan Pengguna, Moda Angkutan Laut, Kapal Dishub, Kapal Tradisional.

Abstrac. The sea transportation mode is a means or tool used by people to move from one place to another. Sea freight mode in DKI Jakarta is expected to provide quality service to the users of the transportation services as well as the service users on board, other than that the passenger characteristics strongly affect passengers in choosing Mode of transportation. Based on the user data of traditional vessels majority of the female users differ from the Dishub ship of the majority of male users. The user's age for both ships is the majority of the age range of 21-30 years, including the majority work of students. The level of user earning both traditional and dishub vessels does not differ the majority have not been income according to the type of work. The purpose and frequency of user journeys of traditional vessels and dishub vessels are no different, with the purpose of the majority being a one-time recreation a year.

The study aims to determine which variables will result in factors affecting the perpetrators and the probability of selecting the mode located in the Muara Angke port between the Dishub ship and the traditional vessel. Data processing uses the Serqual method to determine the number of samples from the population and SPSS program to find out the factors affecting the selection of the modes of traditional vessels of Dishub and vessels.

Keywords: *User choice, mode of sea freight, Dishub ship, traditional vessel.*

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan daerah yang sangat strategis, dimana Indonesia merupakan negara kepulauan yang menghubungkan dua benua yaitu Asia dan Australia. Laut Banda, Jawa dan Flores pada abad XIV dan XV merupakan zona komersial di Asia Tenggara. Indonesia dikenal sebagai negara Maritim (Lapian, 1979; 1991; Nugroho, 2015; Mulyono, 2018). Sesuai ketentuan yang tercantum dalam United Nations Convention on the Law of the Sea (UNCLOS, 2017), Wilayah Indonesia membentang dari barat ke timur sepanjang 5.110 km dan membujur dari utara ke selatan sepanjang 1.888 km, dengan luas wilayah seluruhnya mencapai 5.193.252 km², terdiri atas 1.890.754 km² luas daratan dan 3.302.498 km² (70%) luas lautan (Kepmenpar, 2015; Mulyono, 2018) dengan garis pantai terpanjang nomor 2 (dua) di dunia dengan panjang 99.093 km sesuai data Badan Informasi Geospasial (BIG) Tahun 2013 (Kemenenterian PPN/Bappenas, 2014b; Kementerian Kelautan dan Perikanan, 2017; Mulyono, 2018). United Nations Conventions on the Law of the Sea (UNCLOS) 1982 yang disahkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1985 Tentang Pengesahan United Nations Convention On The Law Of The Sea (Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa Tentang Hukum Laut) mengatur bahwa Negara Kepulauan merupakan negara yang terdiri atas satu atau lebih gugusan pulau, dimana diantaranya terdapat pulau-pulau lain yang merupakan satu kesatuan politik atau secara historis merupakan satu ikatan. Sebagai negara kepulauan atau maritim perlu memahami fungsi pelabuhan sebagai pintu masuk ke daratan.

Transportasi laut di Kepulauan Seribu memiliki peranan signifikan, sesuai dengan regulasi Nomor 333 Tahun 2016 . Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Angkutan Perairan dan Kepelabuhanan oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang berfungsi sebagai katalisator dalam mendukung perekonomian, pertumbuhan sosial dan pengembangan wilayah Kepulauan Seribu.

Pelabuhan Muara Angke yang melayani ke semua Pulau di Kepulauan Seribu dilayani 3 opertor Kapal yaitu Kapal Pemerintah (Dishub), Kapal Tradisional (Kapal Kayu) dan Kapal swasta (modern). Pengguna 3 layanan tersebut melayani karakteristik penumpang yang bervariasi mulai jenis kelamin dan umur pengguna, pekerjaan dan penghasilan serta sering atau tidaknya menggunakan Kapal sesuai tujuannya. Dari Muara Angke tujuan terbanyak ke Pulau Tidung sesuai data jumlah penumpang pada April 2019 sebanyak 5.571 kapal tradisional dan 800 penumpang Kapal Dishub sesuai data.

Tingginya tingkat kunjungan wisatawan ke Kepulauan Seribu khususnya Pulau Tidung tentu akan meningkatkan arus perjalanan kapal yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas moda transportasi laut di Pelabuhan Muara Angke baik kapal dishub dan kapal tradisional serta kapal swasta. Peningkatan ini membawa konsekuensi terhadap kinerja pelayanan moda transportasi laut.

Karakteristik pengguna yang bervariasi menuntut tingkat pelayanan yang berbeda, dan ditentukan serta dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sangat bervariasi sesuai dengan jenis dan kapasitas moda angkutan laut. Sesuai dengan PM 119 Tahun 2015, faktor layanan minimal yang harus diberikan oleh operator moda angkutan laut setidaknya ada 5 faktor layanan yaitu Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.

B. METODE PENELITIAN

Dalam pembahasan serta beberapa keterangan data yang diperlukan untuk mengolahnya dalam penulisan karya ilmiah, penulis menggunakan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung atas fakta yang terjadi di lapangan PT. Bhandha Ghara Reksa. Untuk mendapatkan data yang akurat , maka dilakukan wawancara terhadap kepala gudang dan karyawan tentang masalah yang ada di kegiatan delivery. Hal ini bertujuan untuk mengetahui lebih detail bagaimana masalah-masalah yang terjadi di kegiatan delivery pada gudang I PT. Bhandha Ghara Reksa, Kelapa Gading, JakartaUtara. Dengan ini penulis menggunakan dua metode yaitu. Metode Dimensi Servqual Mengukur Kualitas Jasa dan Metode Rumus Slovin Untuk Menentukan Jumlah Sampel

Metode servqual itu sendiri adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi). (Nashihuddin)

Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* *Assurance*, dan *Empathy* Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak puas dan angka 5 mewakili perasaan sangat puas dengan total pertanyaan sebanyak 22. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

- Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
- Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Pada Metode Dimensi Servqual terdapat Rumus Slovin. Rumus Slovin itu sendiri adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

Rumus Slovin dapat dilihat berdasarkan notasi sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Prakiraan besar sampel

N = Prakiraan besar populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dari notasi diatas, n adalah jumlah sampel minimal, nilai N adalah populasi sedangkan nilai e adalah *error margin*. Berangkat dari ide perihal margin error inilah mungkin sang pencipta dari rumus ini memberikan kesempatan kepada para peneliti untuk menetapkan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin of error*. (Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sampel).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Pembahasan ini berisi pengolahan data primer dari data para responden yang bedasarkan pada pekerjaan, pendapatan pengguna dan tujuan pengguna menggunakan layanan tersebut serta pengujian data bedasarkan uji validitas dan uji reliabilitas. Dapat dilihat dari Analisis Profil Pengguna dimana berdasarkan hasil deskripsi data pengguna Kapal Tradisional mayoritas penggunanya perempuan berbeda dengan Kapal Dishub yang mayoritas penggunanya laki-laki. Umur pengguna untuk kedua kapal mayoritas sama dengan kisaran umur 21-30 tahun, termasuk pekerjaan mayoritas pelajar/mahasiswa. Tingkat penghasilan pengguna baik Kapal Tradisional maupun Kapal Dishub tidak berbeda mayoritas belum berpenghasilan sesuai dengan jenis pekerjaannya. Tujuan dan frekuensi perjalanan pengguna kapal tradisional dan kapal dishub tidak berbeda, dengan tujuan mayoritas adalah rekreasi satu kali dalam setahun. Serta terdapat faktor – faktor yang berpengaruh terhadap pilihan penggunaan Kapal Tradisional, Dari Hasil pengelompokan yang terbentuk terdapat menjadi 3 faktor yang berpengaruh yaitu.

faktor yaitu pertama *Tangibles* (Bukti Fisik) X1-X5, X8, X11-X20. Faktor *Reliability* (Kehandalan) diawal terbentuk dari X9 dan X10, diawal diduga terbentuk dari X11-X14. *Assurance* (Jaminan) diduga dibentuk dari X15 dan X16 dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) diduga dari X17 dan X18, hasil analisis tidak ada membentuk faktor ini. *Empathy* (Empati) diduga terbentuk dari X19 dan X20, hasil analisis yang membentuk faktor empathy adalah X6 dan X7.

Tabel 1 Pengelompokan Faktor Kapal Tradisional

Variabel		Uraian
<i>Tangibles</i>	X1	Apakah Anda Puas Dengan Kursi Yang Disediakan Oleh Layanan tersebut?
	X2	Apakah Anda Puas Kabin Utama Cukup Luas?
	X3	Apakah Ruang Kabin Utama cukup Tenang?
	X4	Apakah tersedia Fasilitas Keselamatan Seperti Pelampung dan Sekoci / ILR (Inflatable Life Raft) yang cukup?
	X5	Apakah Anda Puas Dengan Fasilitas Penunjang yang tersedia Seperti: TV, Kipas Angin/AC dan sebagainya?
	X8	Apakah Tersedia Tempat Sampah Disetiap Sudut Ruang atau Tempat Duduk?
	X11	Apakah Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kapal Sudah Tepat?
	X12	Apakah Petugas/Anak Buah Kapal (ABK) Memberikan Informasi Mengenai Pelabuhan yang Disinggahi Ataupun Gangguan Perjalanan?
	X13	Apakah Anda Puas Dengan Kecepatan Antrian Dalam Proses Naik dan Turun Ke / Atas Kapal?
	X14	Apakah Harga Tiket Kapal Terjangkau Untuk Masyarakat Pulau atau Penumpang Wisatawan?
	X15	Apakah Anda Puas Dengan Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Selama Perjalanan di Kapal?
	X16	Apakah Anda Puas Dengan Keramahan Petugas atau ABK di Atas Kapal saat Melayani?
	X17	Apakah Petugas Cepat dan Tanggap Dalam Menanggapi Penumpang di Kapal?
X18	Apakah Petugas Menyampaikan Informasi Dengan Baik dan Sopan Kepada Penumpang?	
X19	Apakah Kepekaan Pelayanan Dalam Memperhatikan Saran dan Kritik?	
X20	Apakah Penumpang Mendapatkan Informasi Mengenai Jadwal Kapal, Rute Kapal, Dan Lain-lain?	
<i>Realibility</i>	X9	Apakah ada Peringatan Dilarang Merokok Disetiap Sudut Ruang Kabin?
	X10	Apakah Tersedia Alat Pemadam Api Sederhana (APAR) Disetiap Sudut Ruang?
<i>Empathy</i>	X6	Apakah Tersedia Ruang Prioritas Bagi Difabel dan Kursi Roda?
	X7	Apakah Anda Puas Dengan Kebersihan Kamar Mandi Yang Disediakan?

Kekuatan hubungan antar faktor ditunjukkan pada Tabel 3.26 dengan faktor yang menghasilkan nilai di atas 0.5 itu hanya pada faktor pertama (Tangible) dan Faktor (Empthy) dapat diartikan bahwa hanya kedua faktor ini yang berpengaruh terhadap pilihan pengguna Kapal Dishub.

Selain itu terdapat faktor – faktor yang berpengaruh terhadap pilihan penggunaan Kapal Dishub, Dari Hasil pengelompokan yang terbentuk terdapat menjadi 5 faktor yang berpengaruh yaitu. faktor pertama *Tangibles* (Bukti Fisik) diduga terbentuk dari X1-X10, hasil data menunjukkan bahwa bukti fisik dipengaruhi hanya oleh X4, X7, X10, X14 dan X16. Faktor *Reliability* (Kehandalan) diawal terbentuk dari X11-X14, ternyata hasil analisis yang membentuk kehandalan X1, X2, X11, X13, X15 dan X18.

Assurance (Jaminan) diduga dibentuk dari X15 dan X16, hasil analisis yang membentuk faktor jaminan ditambah dengan X9 dan X17. *Responsiveness* (Daya Tanggap) diduga dari X17 dan X18 ternyata terbentuk dari X5, X12, X19 dan X20. *Empathy* (Empati) diduga terbentuk dari X19 dan X20, hasil analisis yang membentuk faktor empathy adalah X3 dan X8.

Tabel 2 Data Pengelompokan Faktor Kapal Dishub

Variabel		Uraian
<i>Tangible</i>	X4	Apakah tersedia Fasilitas Keselamatan Seperti Pelampung dan Sekoci / ILR (Inflatable Life Raft) yang cukup?
	X7	Apakah Anda Puas Dengan Kebersihan Kamar Mandi Yang Disediakan?
	X10	Apakah Tersedia Alat Pemadam Api Sederhana (APAR) Disetiap Sudut Ruang?
	X14	Apakah Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kapal Sudah Tepat?
	X16	Apakah Anda Puas Dengan Keramahan Petugas atau ABK di Atas Kapal saat Melayani?
<i>Reliability</i>	X1	Apakah Anda Puas Dengan Kursi Yang Disediakan Oleh Layanan Tersebut?
	X2	Apakah Anda Puas Kabin Utama Cukup Luas? (2)
	X11	Apakah Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kapal Sudah Tepat?
	X13	Apakah Anda Puas Dengan Kecepatan Antrian Dalam Proses Naik dan Turun Ke / Atas Kapal?
	X15	Apakah Anda Puas Dengan Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Selama Perjalanan di Kapal?
	X18	Apakah Petugas Menyampaikan Informasi Dengan Baik dan Sopan Kepada Penumpang?
<i>Assurance</i>	X6	Apakah Tersedia Ruang Prioritas Bagi Difabel dan Kursi Roda? 6
	X13	Apakah ada Peringatan Dilarang Merokok Disetiap Sudut Ruang Kabin?
	X17	Apakah Petugas Cepat dan Tanggap Dalam Menanggapi Penumpang di Kapal?
<i>Responsiveness</i>	X5	Apakah Anda Puas Dengan Fasilitas Penunjang yang tersedia Seperti: TV, Kipas Angin/AC dan sebagainya?
	X12	Apakah Petugas/Anak Buah Kapal (ABK) Memberikan Informasi Mengenai Pelabuhan yang Disinggahi Atau Gangguan Perjalanan?
	X19	Apakah Kepekaan Pelayanan Dalam Memperhatikan Saran dan Kritik?
	X20	Apakah Penumpang Mendapatkan Informasi Mengenai Jadwal Kapal, Rute Kapal, Dan Lain-lain?
<i>Empthy</i>	X3	Apakah Ruang Kabin Utama cukup Tenang?
	X8	Apakah ada Peringatan Dilarang Merokok Disetiap Sudut Ruang Kabin?

Kekuatan hubungan antar faktor. Faktor yang menghasilkan nilai di atas 0.5 itu hanya pada faktor pertama (Tangible) dan Faktor (Empthy) dapat diartikan bahwa hanya kedua faktor ini yang berpengaruh terhadap pilihan

pengguna kapal Dishub.

Berdasarkan faktor – faktor diatas dapat kita lihat bagaimana hasil Data Uji Validalitasnya, dimana hasil uji validalitas untuk kapal tradisional dan kapal Dishub. Berdasarkan data faktor dari variabel pembentuknya yang menghasilkan kekuatan hubungan lebih dari 0,5 seperti dalam Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji Validalitas Kekuatan Hubungan Kapal Tradisional dan Kapal Dishub

Faktor	kapal tradisional	kapal Dishub
Tangible	X2,X3,X4, X5,X10	X2, X4, X6, X7, X8, X9, X10
Realibility	X11,X12, X13, X14	X11, X13
Ressposiveness	X17	X15, X16
Assurance	X17, X18
Emphaty	X19 dan X20	X20

Berdasarkan uji validitas faktor *Tangible* untuk kapal Tradisional berbeda dengan Kapal Dishub. Kapal Tradisional dan Kapal Dishub sama-sama dipengaruhi oleh variabel X2, X4 dan X10. Perbedaan ini terletak pada variabel X3 (Ruangan Kabin Utama cukup Tenang) dan X5 (Fasilitas Penunjang yang tersedia Seperti: TV, Kipas Angin/AC dan sebagainya) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan pada kapal dishub X6 (Tersedia Ruang Prioritas Bagi Difabel dan Kursi Roda), X7 (Puas Dengan Kebersihan Kamar Mandi Yang Disediakan), X8 (Tersedia Tempat Sampah Disetiap Sudut Ruang atau Tempat Duduk), X9 (Peringatan Dilarang Merokok Disetiap Sudut Ruang Kabin) hanya berpengaruh kepada kapal Dishub.

Berdasarkan uji validitas faktor *Realibility* untuk kapal Tradisional berbeda dengan Kapal Dishub. Kapal tradisional dan dishub sama-sama dipengaruhi oleh variabel X11 dan X13. Perbedaan ini terletak pada variabel X12 (Petugas/Anak Buah Kapal (ABK) Memberikan Informasi Mengenai Pelabuhan yang Disinggahi Ataupun Gangguan Perjalanan) dan X14 (Harga Tiket Kapal Terjangkau Untuk Masyarakat Pulau atau Penumpang Wisatawan) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan perbedaan untuk kapal dishub tidak ada perbedaan dengan kapal tradisional.

Berdasarkan uji validitas faktor *Ressposiveness* untuk kapal Tradisional berbeda dengan Kapal Dishub. Kapal tradisional dan kapal Dishub tidak memiliki persamaan. Perbedaan ini terletak pada variabel X17 (Petugas Cepat dan Tanggap Dalam Menanggapi Penumpang di Kapal) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan perbedaan untuk kapal dishub pada X15 (Puas Dengan Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Selama Perjalanan di Kapal) dan X16 (Puas Dengan Keramahan Petugas atau ABK di Atas Kapal saat Melayani) hanya berpengaruh pada kapal Dishub.

Berdasarkan uji validitas faktor *Assurance* untuk kapal Tradisional berbeda dengan Kapal Dishub. Kapal tradisional tidak memiliki persamaan maupun perbedaan variabel yang mempengaruhi, sedangkan kapal dishub di pengaruhi oleh variabel X17 (Petugas Cepat dan Tanggap Dalam Menanggapi Penumpang di Kapal) dan X18 (Petugas Menyampaikan Informasi Dengan Baik dan Sopan Kepada Penumpang) hanya berpengaruh kepada kapal Dishub.

Berdasarkan uji validitas faktor *Emphaty* untuk kapal Tradisional berbeda dengan Kapal Dishub. Kapal tradisional dan kapal dishub sama-sama dipengaruhi oleh variabel X20. Perbedaan ini terletak pada variabel X19 (Penumpang Mendapatkan Informasi Mengenai Jadwal Kapal, Rute Kapal, Dan Lain-lain) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan perbedaan untuk kapal dishub tidak ada perbedaan dengan kapal tradisional.

Hubungan antara faktor layanan dengan Variabel terikat (Y), dimana hasil validasi variabel bebas yang membentuk faktor layanan yang terdiri dari *Tangible* (T), *Realibility*(Re), *Ressponsiveness*(Rs), *Assurance* (A) dan *Emphaty* (E) terhadap layanan Kapal Dishub dan Tradisional terbentuk dari X1-X20. Perbedaan nyata antara keduanya pada semua faktor. Untuk menganalisis hubungan antara faktor dengan variabel terikat yang dimanifestasikan dengan Y1 (Pelayanan Yang Anda Rasakan Sekarang Ini Secara Keseluruhan) dan Y2 (Pilihan Anda Jika Pelyanan Secara Keseluruhan Ditingkatkan), variabel bebas yang mewakili faktor diambil dari nilai rata-rata pembentuk faktor.

Hubungan antara kondisi layanan saat ini di Kapal Tradisional menunjukkan 85,2% (koefisian varian = 0,852) layanan yang dirasakan dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Ressponsiveness* dan *Emphaty* yang dinyatakan dengan persamaan

$$Y=0,287(T)+0,705(Re)-0,333(Rs)+0,381(E)-0,172$$

Jika pelayanan tidak berubah maka pengguna akan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan terhadap Kapal Tradisional dengan skor penilaian berdasarkan penilaian di atas berada pada kurang dari/sama dengan 1 dengan kekuatan hubungan antar variabel sebesar 0,697, pada taraf signifikan alpha = 0,05 (95%) sesuai dengan hasil ANOVA.

Hubungan antara layanan kapal tradisional jika terjadi peningkatan layanan menunjukkan 50,7% (koefisian varian = 0,507) layanan yang dirasakan dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Ressponsiveness* dan *Emphaty* yang dinyatakan dengan persamaan.

$$Y=0,002(T)+0,176(Re)+0,207(Rs)+0,401(E)+1,816$$

Jika pelayanan kapal tradisional ditingkatkan pada satu tingkat maka pengguna akan puas terhadap pelayanan yang diberikan terhadap kapal tradisional dengan kekuatan hubungan antar variabel sebesar 0,177 pada taraf signifikan alpha =

0,05 (95%) sesuai dengan hasil ANOVA, yang dapat diartikan bahwa hubungan antar keduanya lemah kurng dari 0,5. Hal ini sesuai dengan koefisien yang membentuk variabel bebas dalam persamaan di atas semuanya kurang dari 0,5.

Hubungan Layanan kapal dishub terhadap pilihan pengguna dipengaruhi oleh faktor *Tangible*, *Realibility*, *Ressponsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Pada kondisi layanan yang tidak berubah dengan pilihan pengguna hubungannya dinyatakan persrsamaan

$$Y = -0,158(T) - 0,029(Re) - 0,200(Rs) - 0,02(A) + 0,384(E) + 3,510$$

Jika pelayanan tidak berubah maka pengguna akan puas terhadap pelayanan yang diberikan terhadap kapal Dishub dengan skor penilaian berdasarkan penilaian di atas berada pada 3-4 dengan kekuatan hubungan antar variabel sebesar 0,228, pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ (95%) sesuai dengan hasil ANOVA hubungan ini lemah.

Hubungan layanan Kapal Dishub jika terjadi perubahan ditunjukkan pada persamaan

$$Y = 0,044(T) + 0,352(Re) + 0,133(Rs) - 0,078(A) - 0,015(E) + 2,467$$

Pelayanan kapal Dishub ditingkatkan pada satu tingkat maka pengguna akan tidak puas sampai puas atau pada rentang 2-3 terhadap pelayanan yang diberikan terhadap kapal Dishub dengan kekuatan hubungan antar variabel sebesar 0,03 pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ (95%) sesuai dengan hasil ANOVA, yang dapat diartikan bahwa hubungan antar keduanya sangat lemah kurng dari 0,1.

D. KESIMPULAN

Hasil pemaparan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa “karakteristik pengguna moda transportasi laut di pelabuhan muara angke antara kapal dishub dan kapal tradisional” disimpulkan,

- 1) Karakteristik pengguna Kapal Tradisional dan Kapal Dishub di Pelabuhan Muara Angke ditentukan berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, Pendapatan Tujuan serta Frekuensi pengguna layanan moda transportasi laut. Kapal Tradisional mayoritas penggunanya perempuan berbeda dengan Kapal Dishub yang mayoritas penggunanya laki-laki. Umur pengguna untuk kedua kapal mayoritas sama dengan kisaran umur 21-30 tahun, termasuk pekerjaan mayoritas pelajar/mahasiswa. Tingkat penghasilan pengguna baik kapal tradisional maupun kapal dishub tidak berbeda mayoritas belum berpenghasilan sesuai dengan jenis pekerjaannya. Tujuan dan frekuensi perjalanan pengguna kapal tradisional dan kapal dishub tidak berbeda, dengan tujuan mayoritas adalah rekreasi satu kali dalam setahun.
- 2) Variabel yang berpengaruh adalah (1) Faktor *Tangible* untuk kapal Tradisional berbeda dengan Kapal Dishub, yaitu variabel X3 (Ruangan Kabin Utama cukup Tenang) dan X5 (Fasilitas Penunjang yang tersedia Seperti: TV, Kipas Angin/AC dan sebagainya) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan pada kapal dishub X6 (Tersedia Ruang Prioritas Bagi Difabel dan Kursi Roda), X7 (Puas Dengan Kebersihan Kamar Mandi Yang Disediakan).
- 3) X8 (Tersedia Tempat Sampah Disetiap Sudut Ruang atau Tempat Duduk), X9 (Peringatan Dilarang Merokok Disetiap Sudut Ruang Kabin) hanya berpengaruh kepada kapal Dishub. (2) Faktor *Realibility* variabel X12 (Petugas/Anak Buah Kapal (ABK) Memberikan Informasi Mengenai Pelabuhan yang Disinggahi Ataupun Gangguan Perjalanan) dan X14 (Harga Tiket Kapal Terjangkau Untuk Masyarakat Pulau atau Penumpang Wisatawan) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan perbedaan untuk kapal dishub tidak ada perbedaan. (3) *Ressposiveness* yaitu Perbedaan ini terletak pada variabel X17 (Petugas Cepat dan Tanggap Dalam Menanggapi Penumpang di Kapal) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan perbedaan untuk kapal dishub pada X15 (Puas Dengan Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Selama Perjalanan di Kapal) dan X16 (Puas Dengan Keramahan Petugas atau ABK di Atas Kapal saat Melayani) hanya berpengaruh pada kapal Dishub. (4) *Assurance* yaitu Kapal tradisional tidak memiliki persamaan maupun perbedaan variabel yang mempengaruhi, sedangkan kapal dishub di pengaruhi oleh variabel X17 (Petugas Cepat dan Tanggap Dalam Menanggapi Penumpang di Kapal) dan X18 (Petugas Menyampaikan Informasi Dengan Baik dan Sopan Kepada Penumpang) hanya berpengaruh kepada kapal Dishub. (5) *Emphaty* yaitu Perbedaan ini terletak pada variabel X19 (Penumpang Mendapatkan Informasi Mengenai Jadwal Kapal, Rute Kapal, Dan Lain-lain) hanya berpengaruh pada kapal Tradisional, sedangkan perbedaan untuk kapal dishub tidak ada perbedaan.
- 4) Perbedaan faktor asuransi tidak berpengaruh terhadap kapal tradisional. Pengaruh pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ yang dinyatakan dalam hubungan antara kondisi layanan saat ini di kapal tradisional menunjukkan 85,2% layanan yang dirasakan dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Ressponsiveness* dan *Emphaty* yang dinyatakan dengan persamaan: $Y = 0,287(T) + 0,705(Re) - 0,333(Rs) + 0,381(E) - 0,172$ dengan kekuatan hubungan antar variabel sebesar 0,697. Hubungan Layanan kapal dishub terhadap pilihan pengguna dipengaruhi oleh faktor *Tangible*, *Realibility*, *Ressponsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Pada kondisi layanan yang tidak berubah dengan pilihan pengguna hubungannya dinyatakan persrsamaan $Y = -0,158(T) - 0,029(Re) - 0,200(Rs) - 0,02(A) + 0,384(E) + 3,510$ dengan kekuatan hubungan antar variabel sebesar 0,228 (lemah).

E. SARAN

Hasil dari penelitian ini memberikan rekomendasi/saran kepada kedua operator pelayanan angkutan laut di Pelabuhan Muara Angke yaitu Kapal Dishub dan Kapal Tradisional diantaranya yaitu:

- 1) Dilihat dari uji validalitas pada bab 3 masih rendahnya tingkat pelayanan oleh kedua operator layanan yang berada di Pelabuhan Muara Angke, saran untuk kedua operator supaya pelayanan terus ditingkatkan agar kedepannya angkutan laut di Pelabuhan Muara Angke yang menuju ke Kepulauan Seribu menjadi angkutan penyeberangan yang handal.
- 2) Dilakukannya perawatan serta pemeliharaan dari fisik kedua layanan supaya dapat memaksimalkan layanan kepada

pengguna moda angkutan laut.

- 3) Penambahan alat-alat keselamatan penumpang serta alat untuk menjamin keamanan barang bawaan penumpang di atas kapal, serta menyediakan tempat untuk kaum disabilitas

F. DAFTAR PUSTAKA

- ANALISIS PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI ONLINE dan ANGKUTAN KONVENSIONAL. (2019, 07 08). Digital Library Universitas Lampung. Retrieved from <http://digilib.unila.ac.id:http://digilib.unila.ac.id/54999/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>
- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Binus. (2019, 07 22). *Uji Validitas dan Realibilitas: Universitas Bisnis Nusantara Quality Management Center*. Retrieved from <http://qmc.binus.ac.id: http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sampel. (2019, 07 16). *Statistikian*. Retrieved from www.statistikian.com: https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html/amp
- Gunawan, Herry. (2015). *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Jayanti, N. D. (2016). *KUALITAS PELAYANAN (RELIABILITY , RESPONSIVENESS , ASSURANCE , EMPHATY , T ANGIBLES) DI LEGEND PREMIUM COFFEE YOGYAKARTA*. Yogyakarta: PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA. Retrieved from <https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf>
- Kementerian PPN/Bappenas. (2014b). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019: Buku II Agenda Pembangunan Bidang*. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan-Nasional.-Retrieved-from <http://www.bpkp.go.id/public/upload/unit/sesma/files/Buku%20II%20RPJMN%202015-2019.pdf>
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. (2017, Januari 9). *Refleksi 2017 Dan Outlook 2018 Membangun Dan Menjaga Ekosistem Laut Indonesia Bersama Ditjen Pengelolaan Ruang Laut (Siaran Pers No. SP. 47 /DJPR.L0/I/2018)*. Retrieved from Direktorat Jendral Pengelolaan Ruang Laut: <http://kkp.go.id/djprl/artikel/2798-refleksi-2017-dan-outlook-2018-membangun-dan-menjaga-ekosistem-laut-indonesia-bersama-ditjen-pengelolaan-ruang-laut>
- Kepmenpar. (2015). *Strategi Pengembangan Wisata Bahari*. Retrieved from Kementerian-Pariwisata-RI: <http://www.kemenpar.go.id/userfiles/2015%20Strategi%20Pengembangan%20Wisata%20Bahari.pdf>
- KKBI. (2019). *Komparasi*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/komparasi>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lapian, A. (1979). *Pelayaran dalam Periode Sriwijaya. Pra-Seminar Penelitian Sriwijaya (pp. 95-103)*. Jakarta: Pusat Penelitian Purbakala dan Peninggalan Nasional.
- Lapian, A. (1991). *Sejarah Nusantara Sejarah Bahari. ”, pidato pengukuhan disampaikan pada Pidato Pengukuhan Guru Besar Fakultas Sastra Universitas Indonesia*. Jakarta: Fakultas Sastra Universitas Indonesia.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan transportasi: untuk mahasiswa, perencana, dan praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyono, T. (2018). *Pelabuhan 1*. Jakarta: Program D3 Manajemen Pelabuhan FT. Universitas Negeri Jakarta.
- Mulyono, T. (2019). *Rekayasa Fasilitas Pelabuhan: Dasar-Dasar Perencanaan*. Bandung: PT Lontar Digital Asia.
- Nashihuddin, W. (2019, 07 02). *Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan-Perpustakaan*.- Retrieved from digilib.undip.ac.id: https://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A. I. (2015, Juni 17). *Tentang Kemaritiman Indonesia*. Retrieved 5 30, 2018, -from-Kompasiana: https://www.kompasiana.com/azzarika_nugroho/tentang-kemaritiman-indonesia_54f496b3745513982b6c8d0f
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service*. (Sutanto, Trans.) New York: The Free Press.
- Pengertian Penelitian Komparasi Menurut Ahli. (2019, 07 10). *Asik Belajar*. Retrieved from www.asikbelajar.com: https://www.asikbelajar.com/arti-penelitian-komparasi/
- PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA Nomor 119 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. (2015). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA. KEMENHUB. Penumpang. Angkutan Laut*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan. (2019, 07 18). *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Depatemen Perhubungan* . Retrieved from jdih.dephub.go.id: http://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/VUZBZ1RrOHVJREI3SUZSQINGV9JREI3TVRBPQ==
- Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, TAMIN. (2019, 6 26). *tekniksipilunwir*. Retrieved from tekniksipilunwir.files.wordpress.com: https://tekniksipilunwir.files.wordpress.com/2014/03/perencanaan-dan-pemodelan-transportasi.pdf