

# Perspektif Penumpang terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif Pelabuhan Merak-Banten

## *Passenger Perspective on The Quality of Infrastructure Facilities at The Executive Terminal of Merak-Banten Port*

**Kencana Verawati<sup>a,1\*</sup>, Henita Rahmayanti<sup>a,2</sup>, Aulia Shalsabilla<sup>a,3</sup>, Farasabila Angeli Purnomo<sup>a,4</sup>, Monica Wulandari<sup>a,5</sup>**

<sup>a</sup>Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim. Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> kencana.verawati@unj.ac.id, <sup>2</sup> henita.rahmayanti@unj.ac.id, <sup>3</sup> auliashalsabilla29@gmail.com, <sup>4</sup> farasabila37@gmail.com, <sup>5</sup> monicawulndr20@gmail.com

\*corresponding e-mail: kencana.verawati@unj.ac.id

---

### ABSTRACT

*The aim of this research is to analyze passengers' perspectives regarding this phenomenon in accordance with Minister of Transportation Regulation No. 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards and Service Quality theory (Physical Evidence and Reliability). The method used in this research is a qualitative method using interview, observation and documentation data collection techniques. In this research, interviews were conducted without face to face or with the help of Google Form telecommunications media. In this research, the data analysis technique used is the theory from Miles & Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation and final conclusions. The results of the research with the title passenger perspective on the quality of infrastructure facilities at the Merak executive terminal with indicators of safety, security, comfort and convenience as a whole obtained a fairly good perspective from passengers, but there are several things that need to be improved, such as security officers, the presence of a health room and functionality is doubted by passengers and the supply of supporting facilities.*

**Keywords:** *Perspektif, Terminal Eksekutif, Standar Pelayanan Minimum, Kualitas Pelayanan*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perspektif penumpang terkait fenomena tersebut yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum dan teori Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik dan Kehandalan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teori dari Miles&Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan akhir. Hasil penelitian dengan judul perspektif penumpang terhadap kualitas fasilitas infrastruktur di terminal eksekutif merak dengan indikator penilaian keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan secara keseluruhan mendapatkan perspektif yang cukup baik dari penumpang, namun ada beberapa hal yang diperlu ditingkatkan,

seperti petugas keamanan, ruang kesehatan yang keberadaan dan fungsional diragukan oleh penumpang dan persediaan fasilitas penunjang.

**Kata kunci:** *Perspektif, Terminal Eksekutif, Standar Pelayanan Minimum, Kualitas Pelayanan*

## A. Pendahuluan

Pelabuhan Merak yang berada di provinsi Banten merupakan pelabuhan penyebrangan penumpang antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera yang dipisahkan oleh selat sunda (Asmara et al., n.d.). Sebagai salah satu pelabuhan penyebrangan penumpang tersibuk di Indonesia, perusahaan penyedia jasa di pelabuhan merak memiliki kewajiban untuk memberikan layanan terbaik secara fasilitas dan infrastruktur kepada penumpang saat berada di pelabuhan berupa terminal pelabuhan. Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah regulasi yang menetapkan persyaratan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh layanan publik tertentu, termasuk terminal pelabuhan (Wardani et al., 2024). Standar pelayanan yang baik bagi penumpang angkutan laut dapat dinilai dari keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan oleh penumpang saat berada di kawasan terminal (Pemerintah Indonesia, 2019).

Terminal pelabuhan merupakan fasilitas pelabuhan yang terdiri dari kolam sandar, tempat penumpukan, tempat naik turun penumpang dan tempat menunggu penumpang (Pemerintah Indonesia, 2015). Pelabuhan merak memiliki 2 terminal yaitu terminal reguler dan terminal eksekutif. Penelitian ini berfokus pada terminal eksekutif dikarenakan fasilitas infrastruktur terminalnya lebih memadai dan lebih bisa dieksplorasi.

Pembangunan terminal eksekutif merak banten dilakukan pada bulan mei tahun 2017, sebagai tanda pembangunan maka diadakan proses peletakan batu pertama yang dilakukan oleh Menteri BUMN Rini Soemarno dan Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi. Pembangunan ini merupakan sebuah proyek kerjasama antara PT Patra Jasa, PT ASDP (Persero) dan PT PP (Persero) dengan dana sebesar Rp 222,86 miliar dan akan dibangun di lahan seluas 41.805meter persegi (Wijaya, 2017). Pembangunan terminal eksekutif ini

didasari oleh salah usaha peningkatan pelayanan kepada penumpang pengguna jasa penyebrangan pelabuhan merak, selain itu pembangunan terminal eksekutif ini akan dirancang lebih mewah dan diharapkan dapat membuat penumpang nyaman dan memberikan pengalaman baru saat berada di terminal (Portal, 2017).

Infrastruktur terminal eksekutif pelabuhan merak berbentuk mall yang dinamai dengan mall sosoro, sosoro merupakan rumah besar adat baduy dan banten dimana sosoro merupakan bagian utama rumah yang berfungsi untuk bersantai dan bermusyawarah. Terminal eksekutif sosoro diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia yaitu Ir. H. Joko Widodo pada 8 maret 2019 yang memiliki fasilitas seperti hotel, gerai *minimarket* dan *restaurant* (Febrian, 2024).

Perusahaan penyedia jasa di pelabuhan merak yaitu PT ASDP terus meningkatkan Infrastruktur yang ada di terminal eksekutif, menurut media massa resmi PT ASDP peningkatan fasilitas infrastruktur berupa *access bridge*

sebagai jembatan penghubung antara terminal terpadu merak dengan terminal eksekutif bagi pejalan kaki. Peningkatan fasilitas inipun menjadi salah satu alasan kenaikan tarif bagi penumpang eksekutif, kenaikan tarif tersebut sebesar 8,72% (Muhamad, 2024).

Shelvy Arifin selaku sekretaris PT ASDP mengatakan bahwa kenaikan tarif merupakan konsekuensi dari keamanan dan kenyamanan penumpang (Iqbal, 2024). Selain itu, PT ASDP berharap dengan adanya peningkatan infrastruktur ini penumpang dapat merasakan layanan yang prima dan *experience* yang lebih (2023). Harapan yang disampaikan oleh PT ASDP memerlukan perspektif penumpang untuk mengetahui apakah harapan tersebut tercapai atau tidak.

Terminal eksekutif merak yang baru beroperasi selama 5 tahun sudah memiliki peminat penumpang cukup banyak dikarenakan kecepatan jarak tempuh dan fasilitas kapal yang lebih memadai. Namun ketersediaan kapal yang terbatas dikarenakan terminal eksekutif hanya ada 1 dermaga yaitu di dermaga 6 mengakibatkan

penumpukan penumpang di area terminal eksekutif. Maka dari itu pihak ASDP memberikan fasilitas yang lebih dibandingkan reguler mengenai fasilitas infrastruktur yang tersedia. Fasilitas infrastruktur yang tersedia membutuhkan perspektif penumpang sebagai tolak ukur apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan harga dan waktu tunggu penumpang selama berada di terminal eksekutif merak-banten

Sebagai penyedia jasa pelabuhan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menerapkan standar pelayanan minimum yang memiliki indikator keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan lalu dibutuhkan lah perspektif penumpang untuk menilai apakah penerapan mengenai standar pelayanan minimum tersebut dilakukan dengan baik atau tidak oleh penyedia jasa karena pada peneliti sebelumnya hasil yang ditemukan bahwa dalam indikator keamanan pelayanan penumpang mendapatkan nilai

terendah (Cahyadi et al., 2023). Perspektif penumpang merupakan sudut pandang penumpang terhadap pelayanan yang telah diberikan yang didasari oleh pengalaman. Hasil dari penelitian perspektif penumpang nantinya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dan bahan pertimbangan bagi penumpang lainnya yang ingin menggunakan jasa layanan tersebut

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Menurut (Sujarweni Wiratna, 2015) pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan memberikan deskripsi yang rinci tentang hal tersebut, menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fenomena atau gejala sosial tersebut, yang pada akhirnya dapat menghasilkan sebuah teori.

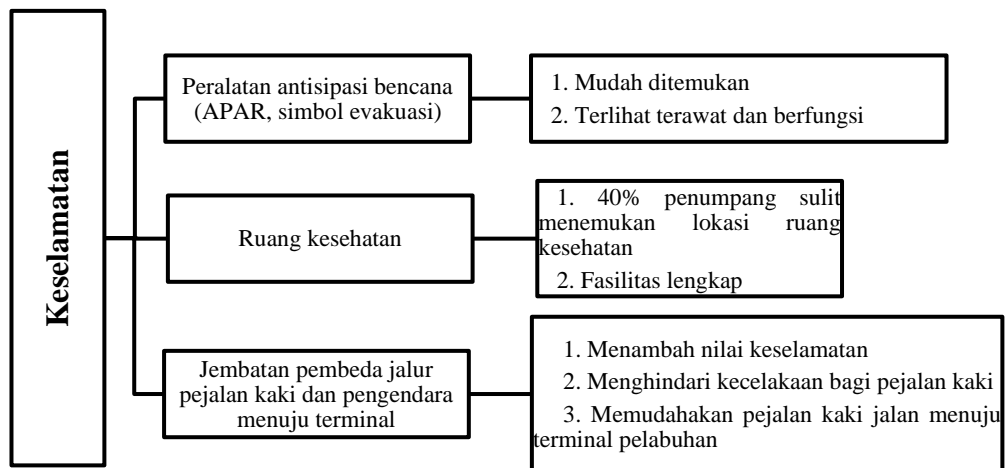
Adapun pandangan lain terkait penelitian pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif diartikan sebagai data yang memberikan penjelasan dan pembentukan tentang sesuatu dalam bentuk kata-kata dan

melibatkan deskripsi yang mendalam (Holton & Walsh, 2017). Penelitian mengenai perspektif penumpang terhadap kualitas fasilitas infrastruktur di terminal eksekutif pelabuhan merak akan dianalisis dengan metode tahapan yang diperkenalkan oleh Milles dan Huberman dalam (Sustiyo Wandu et al., 2013) yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data lalu diakhiri dengan penarikan kesimpulan

### C. Hasil dan Pembahasan

### Perspektif Penumpang Terkait Keselamatan di Terminal Eksekutif

Keselamatan penumpang merupakan standar pelayanan minimum angkutan penyebrangan terminal pelabuhan. Pada penelitian ini instrumen penilaian keselamatan berfokus pada fasilitas alat pertolongan pertama saat terjadi bencana ataupun arahan ketika terjadi bencana berupa APAR dan simbol evakuasi. Penilaian keselamatan juga termasuk pada ruang kesehatan dan juga fasilitas keselamatan infrastruktur menuju terminal.



**Gambar 1. Keselamatan**

Sumber: Olah Data Peneliti

Terminal eksekutif merak banten memiliki simbol evakuasi dan APAR yang mudah ditemui di sekitaran terminal dengan

posisi disetiap sudut bangunan yang dekat juga dengan jalur evakuasi. Hal tersebut juga di sampaikan oleh Intan Fadillah selaku penumpang di terminal eksekutif

pelabuhan merak banten yang berstatus sebagai Pelajar atau Mahasiswa, sebagai berikut “Menurut saya sudah cukup baik karena ketika saya berjalan di area terminal saya dengan mudah melihat APAR yang ditempelkan di dinding.” (Intan Fadillah, Pelajar/Mahasiswa, 2024). Perspektif penumpang terkait hal tersebut mendapatkan hasil yang positif dikarenakan penumpang merasa mudah menemukan alat atau simbol tersebut dan penumpang merasa aman karena alat tersebut terlihat terawat. Selain itu perspektif penumpang ruang kesehatan mendapatkan 2 perspektif yang berbeda dari 25 informan, 14 informan mengatakan mudah menemukan ruangan, 1 informan mengatakan sulit menemukan ruangan namun petugas memberikan bantuan arahan mengenai lokasi ruangan kesehatan tersebut dan 10 informan mengatakan tidak pernah melihat atau menemukan ruangan tersebut, hal ini terjadi dikarenakan ruang tersebut tertutup rapat dan penamaan ruangan pun bukan ruang kesehatan melainkan pos kesehatan dengan adanya tambahan kalimat kantor kesehatan sehingga membuat penumpang meragukan keberadaan dan fungsional ruangan tersebut, namun setelah dikonfirmasi kepada pihak perusahaan, pihak perusahaan menyatakan bahwa ruangan tersebut memang ruang kesehatan yang masih berfungsi dengan adanya petugas kesehatan

di dalam ruang tersebut. Maka dari itu jika dikaitkan dengan penilaian standar pelayanan minimum dimana indikator keselamatan yang berkaitan dengan alat pertolongan dan ruang kesehatan PT ASDP sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum dengan adanya ketersediaan fasilitas infrastrukturnya. Mengenai keselamatan penumpang terkait akses menuju terminal juga merupakan hal yang harus diperhatikan. Pelabuhan merak memiliki jembatan penghubung antara terminal terpadu merak dengan terminal eksekutif merak, terminal ini dibangun dengan harapan menambah nilai keselamatan karena sebagai pembeda jalur. Hasil penelitian perspektif penumpang mengenai keberadaan jembatan penghubung mendapatkan perspektif yang positif, perspektif positif ini terjadi karena dengan adanya jembatan penghubung yang dibangun tidak sejajar dengan akses pengendara membuat adanya perbedaan akses yang dapat mengurangi atau meminimalisir risiko kecelakaan antara pejalan kaki dan pengendara, selain itu juga dapat menjaga ketertiban wilayah terminal. Mengenai lokasi, beberapa informan merasa dengan adanya *access bridge* memudahkan dalam perpindahan moda transportasi karena akses menuju jembatan lokasinya persis di tempat penurunan penumpang bus hal ini sangat

mempermudah penumpang pejalan kaki yang menggunakan bus saat menuju pelabuhan, untuk membantu mempermudah penumpangpun di adakan fasilitas *eskalator* saat menuju jembatan penghubung. Namun ada Informan yang merasa jembatan penghubung ini membuat lelah.

**Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Merak (Keamanan)**

Keamanan penumpang merupakan standar pelayanan minimum yang harus tersedia di terminal penyebrangan. Indikator keamanan di terminal dapat dinilai dari tersedianya CCTV atau kamera pengawas di area sekitaran terminal, tersedianya petugas keamanan yang informatif, ramah dan membantu penumpang, lalu tersedianya sarana prasarana naik turun penumpang yang aman. Hasil penelitian terkait hal tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. Keamanan**  
Sumber: Olah Data Peneliti

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 62 Tahun 2019, CCTV dan petugas keamanan termasuk kedalam standar pelayanan minimum (SPM) pelayanan penumpang terminal pelabuhan. Tolak ukurnya dapat dilihat dari tersedianya CCTV dan petugas di area terminal. Saat peneliti melakukan observasi, peneliti

cukup melihat ada beberapa titik CCTV yang tersebar di area terminal eksekutif, hal tersebut pun rasakan oleh Aqilla Adriani selaku penumpang, yang mengatakan: *“CCTV terlihat tersebar di beberapa sudut. Sudah cukup untuk kontrol keamanan di sekitar terminal eksekutif” (Aqilla Adriani, Pelajar/Mahasiswa, 2024)”*

Berdasarkan hasil penelitian, dalam indikator keamanan mendapatkan hasil perspektif yang berbeda-beda setiap informan, hal ini didasari karena perbedaan pengalaman yang dialami informan. Dalam aspek alat keamanan berupa CCTV atau kamera pengawas perspektif penumpang mengarah positif dan merasa cukup aman dengan CCTV yang tersedia. CCTV atau kamera yang tersedia dapat dijadikan alat bukti jika terjadi sesuatu di kawasan terminal eksekutif. CCTV di area terminal berjumlah 64 unit yang aktif dan tersebar, jumlah ini sudah terbilang cukup karena dalam indikator penilaian standar pelayanan minimum yang terpenting adalah alat tersebut aktif dan dapat dimanfaatkan jika terjadi sesuatu di area terminal eksekutif.

Dalam aspek petugas keamanan, 22 informan merasa aman karena petugas cukup informatif dan ramah, namun menurut 2 perspektif informan lainnya merasa sulit menemukan petugas keamanan di area terminal dan merasa kuantitas petugas keamanan di terminal eksekutif terbilang kurang. Selain itu ada juga 1 informan yang merasa kecewa terhadap petugas keamanan karena memiliki pengalaman tidak menyenangkan yaitu bertemu dengan petugas keamanan yang tidak ramah dan tidak sopan saat berada di area parkir. Hal ini dapat menjadi

pertimbangan penumpang dalam menggunakan kembali layanan tersebut karena kurangnya kehandalan petugas dalam menyikapi pelayanan yang diberikan kepada penumpang sehingga penumpang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akbar Aldrin, 2023) bahwa kehandalan petugas mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal serupa pun didukung oleh Lovelock dan Wertz yang memperoleh temuan bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang ditentukan berdasarkan pengalaman yang diperoleh atau dirasakan oleh penumpang (Subiyantoro et al., 2023) dan hal tersebut juga selaras dengan hasil penelitian (Sardi et al., 2023) yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang adalah keberadaan petugas pelabuhan yang memberikan kesan kepercayaan kepada penumpang.

Lalu untuk fasilitas infrastruktur garbarata yang tersedia sebagai jembatan penghubung antara terminal dan kapal ferry memiliki perspektif yang baik dari seluruh informan. Perspektif positif penumpang mengenai adanya garbarata berasal dari kemudahan yang dirasakan oleh penumpang saat menuju kapal karena penempatan garbarata langsung depan ruang tunggu, sehingga ketika ingin naik ke kapal sangat dekat dan mudah, selain itu



juga dengan adanya garbarata yang di desain tertutup dapat melindungi penumpang dari gangguan cuaca seperti hujan, angin dan matahari yang menyengat yang membuat penumpang jauh lebih nyaman dan dengan adanya garbarata juga menambah nilai keselamatan dan keteraturan karena penempatannya tidak sejajar dengan daratan atau menjadi pemisah antara pejalan kaki dan pengendara. Hal serupa didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Azamamiyani, 2023) yang mendapatkan hasil bahwa adanya garbata berpengaruh terhadap kepuasan penumpang d Maka dari itu jika dilihat dari teori standar pelayanan minimum dan disesuaikan dengan teori *service quality* dimensi

*tangible* dan *realibility*, dapat dikatakan bahwa ASDP sudah memadai terkait dengan ketersediaan alat keamanan, petugas keamanan dan fasilitas vital lainnya seperti garbarata.

### **Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif Merak (Kenyamanan)**

Kenyamanan penumpang merupakan salah satu aspek penilaian yang penting yang perlu di perhatikan dalam pelayanan penyediaan jasa. Penilaian perspektif penumpang terhadap kenyamanan saat berada di terminal pada penelitian ini terdiri dari ruang tunggu, toilet, musholla, penerangan, suhu ruang, kesetaraan fasilitas dan gerai makanan.



**Gambar 3. Kenyamanan**

Sumber: Olah Data Peneliti

Kenyamanan penumpang memiliki nilai yang sangat penting bagi perusahaan, peningkatan kualitas fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

terlebih mengenai kenyamanan fasilitas infrastruktur yang telah disediakan perusahaan (Nurwani et al., n.d.). Fasilitas memainkan peran penting dalam operasi

jasa, oleh karena itu kondisi, desain, interior, eksterior, dan kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan, terutama yang memiliki dampak langsung terhadap pengalaman konsumen (Nugraha Nurul & Jerubun, 2024). Fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpang meliputi pengaturan cahaya dan suhu, kemudahan dalam membawa bagasi, kebersihan, ketersediaan informasi, toilet, tempat parkir, serta fasilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus (Sudur & Pamurahrjo, 2024). Kenyamanan fasilitas infrastruktur di terminal bisa berupa ruang tunggu, toilet, musholla, gerai makanan, penerangan dan suhu ruang. Penilaian fasilitas infrastruktur pada penelitian ini berfokus pada perspektif penumpang terkait hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu dari segi kebersihan, ketersediaan fasilitas penunjang dan lokasi untuk ruangan yang ada di terminal eksekutif. Berdasarkan hasil penelitian ditemukannya bahwa lokasi fasilitas infrastruktur di desain dengan lokasi yang strategis dengan kata lain fasilitas infrastruktur 1 dengan yang lainnya saling berdekatan dan kebersihan yang ada pada setiap ruang juga cukup bersih hal ini dikarenakan PT ASDP memiliki jadwal yang tersusun untuk petugas kebersihan yaitu memiliki 3 shift dengan masing-masing petugas sebanyak 4-7 anggota. Sehingga kebersihan mampu memberi

kenyamanan pada penumpang selain itu toilet pun berjumlah 4 pintu yang dapat digunakan oleh penumpang, dan jika terjadi kerusakan disalah satu toilet tersebut PT ASDP sudah memiliki petugas yang memang bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi dilapangan. Namun terkait dengan fasilitas penunjang ditemukannya juga ketidak konsistenan pihak penyedia jasa dalam hal persediaan fasilitas penunjang seperti tisu di toilet yang sering habis, hal ini terjadi bisa dikarenakan kenaikan penumpang atau pengunjung di area terminal yang menggunakan fasilitas penunjang tersebut secara berlebihan ataupun kurangnya persediaan yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa. Lalu untuk ketersediaan tempat duduk di area terminal eksekutif jika hari biasa atau tidak pada periode libur panjang jumlahnya sangatlah cukup yaitu bisa menampung penumpang sebanyak 250 penumpang dan tempat duduk di area terminal juga luas dan cukup memadai, hal tersebut pun didukung dengan hasil peneliti terdahulu yaitu (Lakawa et al., 2024) mendapatkan hasil bahwa luas tempat duduk yang tersedia mendapatkan nilai tertinggi untuk katagori *Tangible*. Namun mengenai jumlah tempat duduk jika periode libur panjang akan ada kenaikan penumpang yang cukup banyak sehingga tidak mampu menampung penumpang untuk bisa duduk di area

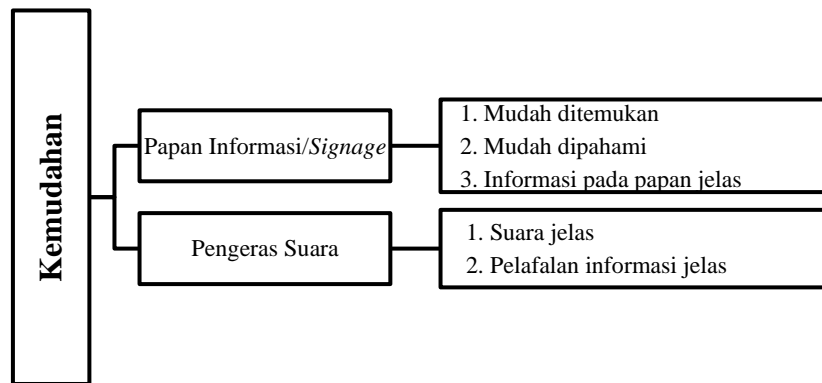
tersebut. Kekurangan tempat duduk di area terminal pada hari libur panjang dapat di atasi dengan penambahan darurat tempat duduk di kawasan terminal eksekutif mengingat kawasan tersebut memiliki banyak ruang kosong yang dapat dimanfaatkan, semisal lantai 3 yang sampai saat ini masih kosong hanya ada ruko yang belum diisi oleh tenant-tenant.

Mengenai perspektif penumpang terhadap kualitas penerangan dan suhu ruang, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penerangan dan suhu ruang di area terminal eksekutif cukup membuat penumpang nyaman dikarenakan cahaya penerangan yang cukup dan dibantu dengan penerangan alami dari matahari langsung mengingat area terminal eksekutif dibangun dengan mengekspos material kaca. Selain itu untuk suhu ruang sudah cukup baik dan membuat penumpang nyaman karena terdapat AC central dan tambahan kipas angin di area terminal eksekutif. Perspektif penumpang mengenai gerai makanan yang tersedia di terminal eksekutif merak, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penumpang cukup nyaman dan terbantu dengan adanya gerai makanan tersebut karena memiliki banyak pilihan mulai dari cemilan hingga

makanan berat dengan harga yang dapat disesuaikan dengan penumpang. Berdasarkan pembahasan tersebut PT ASDP sudah melakukan penerapan Standar Pelayanan Minimum sesuai ketentuan yaitu menyediakan fasilitas yang nyaman dan dapat dimanfaatkan bagi penumpang. Namun diluar ketentuan Standar Pelayanan Minimum untuk meningkatkan kenyamanan penumpang, pihak penyedia jasa dapat meningkatkan pelayanan dengan menambahkan fasilitas seperti *Travelator* dan juga pihak penyedia jasa mampu beradaptasi dengan kenaikan penumpang yang selaras dengan kenyamanan penumpang.

#### **Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif Merak (Kemudahan Informasi)**

Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan selama berada di kawasan terminal pelabuhan adalah hak fasilitas bagi seluruh penumpang di terminal pelabuhan. Menurut standar pelayanan minimum kemudahan informasi yang dimaksud adalah kejelasan dan kemudahan pemahaman informasi melalui papan informasi atau *signage* dan melalui pengeras suara.



**Gambar 4. Kemudahan**  
Sumber Data: Olah Data Peneliti

Kehandalan karyawan dalam menyampaikan informasi memiliki beberapa indikator yaitu relevan, tepat waktu dan akurat (Setiawan et al., 2024), informasi yang disampaikan dengan relevan, tepat waktu dan akurat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Informasi yang disampaikan dengan relevan, tepat waktu dan akurat harus didukung dengan alat informasi yang memadai agar tidak terjadi miskomunikasi. Miskomunikasi merupakan keadaan dimana adanya kesenjangan antara maksud pembicara dan pemahaman (Nurdin, 2017). Alat informasi di terminal terbagi menjadi visual berupa papan informasi yang mudah ditemukan dan memiliki petunjuk yang jelas, sedangkan untuk alat informasi audio berupa speaker. Speaker yang jelas berarti tidak ada kebisingan saat informasi disampaikan atau kualitas audio yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian, PT ASDP dalam menerapkan Standar Pelayanan Minimum indikator kemudahan informasi dengan tolak ukur kejelasan informasi yang disampaikan melalui visual dan audio sudah sesuai dengan peraturan kementerian perhubungan nomor 62 tahun 2019, lalu mengenai perspektif penumpang terkait papan informasi dan pengeras suara, penumpang memiliki perspektif bahwa papan informasi dan pengeras suara sudah cukup baik dikarenakan memiliki informasi yang jelas dan mudah dipahami. Untuk desain papan informasi pun sudah cukup baik dengan ukuran tulisan dan ukuran papan yang membuat informasi yang dipaparkan terbaca dengan jelas. Untuk pengeras suara secara kualitas juga sudah baik karena informan dapat mendengar informasi dengan jelas dan merasa tidak ada kebisingan sehingga memudahkan penumpang dalam memahami dan

mendengar informasi yang sedang disampaikan, namun penyampaian informasi tetap harus dilakukan pengulangan minimal 2 kali agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan tidak terlewat oleh penumpang.

#### **D. Simpulan**

Setiap manusia memiliki perspektifnya masing-masing tergantung dengan apa yang dialaminya. Pada penelitian ini berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas infrastruktur di terminal eksekutif berdasarkan standar pelayanan minimum dalam tolak ukur ketersediaan dan kondisi indikator keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan memiliki perspektif yang cukup positif dari penumpang ataupun pengunjung, karena pengunjung merasa aman terkait dengan kemudahan ditemukannya alat keselamatan dan ruang kesehatan, adanya *access bridge* yang menambah nilai keselamatan karena dapat mengurangi risiko kecelakaan antara pejalan kaki dan pengemudi, lokasi yang strategis bagi setiap fasilitas ruangan yang ada di terminal, papan informasi yang sudah cukup informatif dan informasi melalui pengeras suara yang disampaikan oleh petugas dengan cukup jelas sehingga penumpang merasa

terbantu serta penerangan, suhu ruang dan kebersihan yang terjaga di terminal eksekutif merak mampu membuat penumpang merasa nyaman. Namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan seperti kinerja petugas keamanan, *maintance* yang lebih terhadap persediaan fasilitas penunjang toilet dan petugas kebersihan yang harus lebih di pantau agar kebersihan toilet konsisten bersih dan juga fasilitas tambahan yang dapat mendapat nilai kenyamanan penumpang.

#### **E. Daftar Pustaka**

Achmad Fadhil, G., Massara, A., & Badaron, F. (n.d.). Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Terminal Daya Kota Makassar. *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 2313–2323.

<https://doi.org/10.24815/jimps.v8i3.25721>

Akbar Aldrin, M. (2023). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

*ASDP Terus Tingkatkan Fasilitas Terminal dan Kapasitas Dermaga Eksekutif di Pelabuhan Merak-Bakauheni*. (2023, June 29).

<https://www.asdp.id/Siaran-Pers/Asdp-Terus-Tingkatkan-Fasilitas-Terminal-Dan-Kapasitas-Dermaga-Eksekutif-Di-Pelabuhan-Merak-Bakauheni>.

- Azmamiyani, M. (2023). Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*.
- Cahyadi, T., Tjahjono, A., Latuheru, P., & Gemilang, M. (2023). *Studi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada KMP. Swarna Kartika*.
- Febrian, D. (2024, January 14). *Ini Kelebihan Terminal Eksekutif Merak Dibanding Terminal Pelabuhan Lain*. <https://www.ferryasyik.com/artikel/ini-kelebihan-terminal-eksekutif-merak-dibanding-terminal-pelabuhan-lain>.
- Holton, J. A., & Walsh, I. (2017). *Classic Grounded Theory: Applications With Qualitative and Quantitative Data*. SAGE Publications.
- Iqbal, M. (2024, January 30). *Tarif Penyeberangan Eksekutif Merak-Bakauheni Naik Mulai 1 Februari 2024*. <https://news.detik.com/berita/d-7168420/tarif-penyeberangan-eksekutif-merak-bakauheni-naik-mulai-1-februari-2024>.
- Lakawa, I., Hujjiyanto, & Noris Razmi, M. (2024). Tinjauan Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure - Raha. *Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)*.
- Muhamad, N. (2024, January 30). *Tarif Penyeberangan Dermaga Eksekutif Merak-Bakauheni Naik per 1 Februari*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/30/tarif-penyeberangan-dermaga-eksekutif-merak-bakauheni-naik-per-1-februari-2024>.
- Nugraha Nurul, R., & Jerubun, E. (2024). Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata Di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Nurdin. (2017). ANALISIS MISKOMUNIKASI DALAM BAHASA LISAN DAN BAHASA TULIS BERDASARKAN KONTEKS WACANA. *JISIP*.
- Nurwani, A., Tahir, M., & Harakan, A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KMP BALIBO DI PELABUHAN PAMATATA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SELAYAR*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.
- Pemerintah Indonesia. (2015). *Standar Pelayanan Angkutan Laut*. Pemerintah Indonesia. (2019). *STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN*.
- Portal, A. (2017, May 27). *MENHUB APRESIASI PEMBANGUNAN DERMAGA DAN TERMINAL EKSEKUTIF DI MERAK DAN BAKAUHENI*. <https://hubla.dephub.go.id/home/post/read/4842/menhub-apresiasi>.

[Pembangunan-Dermaga-Dan-Terminal-Eksekutif-Di-Merak-Dan-Bakauheni.](#)

- Sardi, Badaruddin, & Fitriany. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELABUHAN NUSANTARA PAREPARE. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4, 310–324.
- Setiawan, D., Hidayah, T., & Maspufah, H. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET - RAAS - JANGKAR. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Manajemen Keuangan*, 5.
- Subiyantoro, A., Wibowo, P. E., Sholihin, M., Sudarsono, E., Manajemen, A., & Yogyakarta, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Internal, Tingkat Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Angkasa di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)* Desember, 2(4).
- Sudur, M., & Pamuraharjo, H. (2024). EVALUASI PENGARUH FAKTOR PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN PENERBANGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA. *Journal of Information Systems Management and Digital Business (JISMDB)*.
- Sujarweni Wiratna, V. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS & EKONOMI*. PT. PUSTAKA BARU.
- Sustiyo Wandu, Nurharsono, T., Raharjo, A., Pendidikan, J., Kesehatan, J., Rekreasi, D., & Keolahragaan, I. (2013). PEMBINAAN PRESTASI EKSTRAKURIKULER OLAHRAGA DI SMA KARANGTURI KOTA SEMARANG Info Artikel \_\_\_\_\_ Sejarah Artikel: Diterima Januari 2013 Disetujui Februari 2013 Dipublikasikan Agustus 2013. In *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* (Vol. 2, Issue 8). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>.
- Wardani, A., Irawan, M. Z., & Priyanto, S. (2024). Analisis Keselamatan dan Keamanan Di Stasiun Kereta Api Manggarai Sebagai Simpul Konektivitas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Persepsi Penumpang. 21(1). <http://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jirs/>.
- Wijaya, A. (2017, May 27). *Pembangunan dermaga eksekutif Merak-Bakauheni dimulai*. <https://Www.AntaraneWS.Com/Berita/631679/@antarajatimcom>.