

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KAPAL PENUMPANG YANG MASUK PELABUHAN WAUPNOR KABUPATEN BIAK NUMFOR

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PASSENGER SHIP SERVICES ENTERING WAUPNOR PORT, BIAK NUMFOR REGENCY

Yohana Jelty Ongirwalu^{1*}, Thelly S H Sembor¹, Musfira², Otius Kogoya¹ dan Anggia R Nurmaningtyas³

¹Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

²Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

³Program Studi Arsitektur, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

Jalan Raya Sentani Padang Bulan, Jayapura, Indonesia

*e-mail penulis korespondensi: yohanajeltyongirwalu@gmail.com

ABSTRAK

Kapal merupakan salah satu transportasi laut yang banyak digunakan warga Kabupaten Biak Numfor mengingat karakteristik wilayahnya yang berupa kepulauan. Untuk mempertahankan minat warga dalam menggunakan transportasi laut, perlu juga diperhatikan tingkat pelayanan publik yang diberikan, baik menyangkut prasarana maupun sarananya, seperti kapal penumpang misalkan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan kapal penumpang yang masuk di Pelabuhan Waupnor, Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta menggunakan metode deskriptif dalam analisisnya. Ada empat kapal penumpang yang berlabuh di Pelabuhan Waupnor yang diobservasi, yaitu: KM Ciremai, KM Sinabung, KM Sabuk Nusantara 58 dan KM Sabuk Nusantara 94. Sejumlah penumpang dari keempat kapal tersebut dijadikan sebagai responden dengan pengambilan sampel menggunakan metode slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat layanan keempat kapal penumpang yang masuk di Pelabuhan Waupnor berada pada kategori baik menurut para penumpang masing-masing kapal. Dari kelima faktor yang dinilai, keempat kapal penumpang mendapat penilaian terendah pada faktor Tanggapan (*Responsiveness*) sehingga setiap pengelola kapal penumpang diharapkan lebih meningkatkan layanannya pada aspek tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh Kapal Perintis mendapat penilaian lebih baik dari Kapal Pelni yang menunjukkan bahwa walaupun berada pada kategori perintis akan tetapi layanan kapalnya sudah memadai.

Kata Kunci: Kapal Penumpang, Pelayanan Publik, Transportasi Laut

ABSTRACT

Ships are one of the sea transportations widely used by residents of Biak Numfor Regency considering the characteristics of its archipelago region. To maintain residents' interest in using sea transportation, it is also necessary to pay attention to the level of public services provided, both regarding infrastructure and facilities, such as passenger ships, for example. This study aims to review the quality of passenger ship services entering Waupnor Port, Biak Numfor Regency. This study uses quantitative and qualitative approaches and uses descriptive methods in its analysis. There are four passenger ships docked at Waupnor Port that are observed, namely: KM Ciremai, KM Sinabung, KM Sabuk Nusantara 58 and KM Sabuk Nusantara 94. A number of passengers from the four ships were used as respondents with sampling using the Slovin method. The results of the study indicate that the level of service of the four passenger ships entering Waupnor Port is in the good category according to the passengers of each ship. Of the five factors assessed, the four passenger ships received the lowest rating in the Responsiveness factor, so each passenger ship operator is expected to further improve its services in this aspect. The services provided by the Pioneer Ship received a better rating than the Pelni Ship, which shows that even though it is in the pioneer category, the ship's services are adequate.

Keywords: Passenger Ships, Public Services, Maritime Transportation

I. PENDAHULUAN

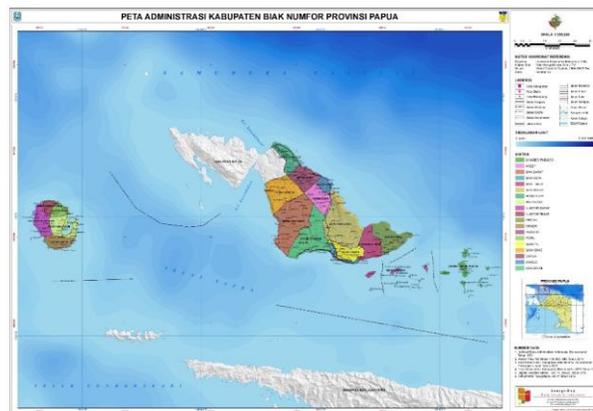
Transportasi sangat erat dengan proses perkembangan suatu wilayah kepulauan. Kemajuan suatu negara dapat terlihat dari semakin banyaknya transportasi yang dimiliki, baik dalam segi sarana, moda maupun sistem transportasinya. Peraturan Menteri Perhubungan No. 49 Tahun 2005 menyatakan bahwa sistranas adalah tatanan transportasi yang terorganisasi kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi kereta api, transportasi sungai dan danau, transportasi laut, transportasi udara, serta transportasi pipa.

Transportasi laut merupakan salah satu bagian dari sistem transportasi nasional yang memegang peranan penting dan strategis dalam mobilitas penumpang, barang, dan jasa baik didalam negeri maupun luar negeri. Pelabuhan laut merupakan salah satu sub sistem transportasi laut, yang merupakan titik di mana pergerakan barang atau penumpang dengan menggunakan moda laut akan dimulai, diakhiri atau transit. Selain itu pelabuhan laut berperan besar dalam pencapaian sistem transportasi laut yang efektif dan efisien.

Walaupun jumlah angkutan darat meningkat dari tahun-tahun sebelumnya serta pesatnya pembangunan jembatan dan jalan di Biak Numfor, akan tetapi transportasi laut masih banyak digunakan oleh masyarakat di sana. Kapal-kapal sebagai sarana transportasi laut tersedia pada tiga tempat di Biak Numfor, yaitu: dermaga pelabuhan Waupnor, dermaga Mokmer dan dermaga BMJ. Dengan alasan keterbatasan pesawat seperti: jumlah penerbangan, jumlah kursi, serta biaya yang mahal, membuat masyarakat Kabupaten Biak Numfor lebih memilih kapal laut sebagai salah satu transportasi, khususnya bagi kaum ekonomi menengah ke bawah.

Bila didasarkan pada karakteristik alam dan geografisnya, transportasi laut paling sesuai untuk Kabupaten Biak Numfor yang berupa wilayah kepulauan (lihat Gambar 1). Untuk mempertahankan minat warga dalam menggunakan transportasi laut, perlu juga diperhatikan tingkat pelayanan publik yang diberikan, baik menyangkut prasarana maupun

sarananya, seperti kapal penumpang misalkan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan kapal penumpang yang masuk di Pelabuhan Waupnor, Kabupaten Biak Numfor. Pelabuhan Waupnor memegang peranan penting dalam perkembangan pembangunan di Kabupaten Biak Numfor.



Gambar 1. Wilayah Kabupaten Biak Numfor
Sumber: <https://petatematikindo.wordpress.com/>

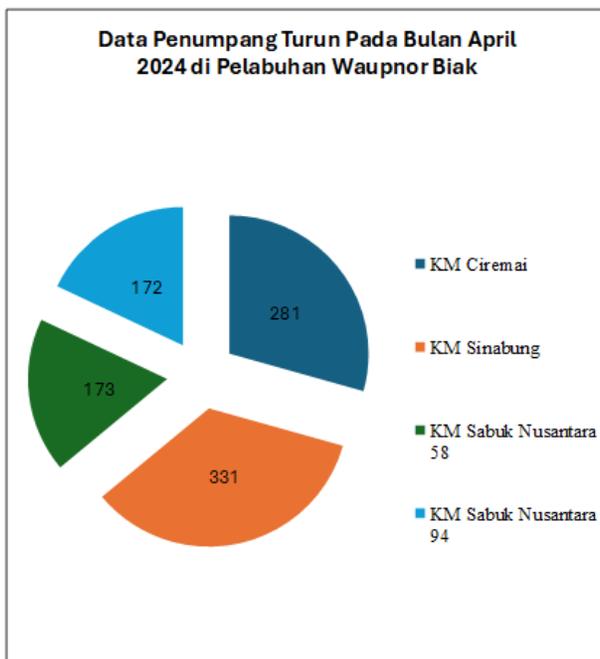
II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta menggunakan metode analisis deskriptif. Data sekunder diperoleh dari beberapa instansi terkait, antara lain PT Pelni dan PT Pelindo cabang Biak Numfor, sedangkan data primer diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada penumpang kapal. Penumpang kapal dianalisis untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh moda transportasi laut di Biak Numfor. Hasil analisis kualitas pelayanan kapal penumpang yang berhenti di Pelabuhan Waupnor Kabupaten Biak Numfor dilakukan berdasarkan 5 aspek penilaian, yaitu: *Tangibles* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Keandalan Layanan), *Responsiveness* (Tanggap terhadap Penumpang), *Assurance* (Kepastian), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing aspek dinilai menggunakan 5 *range* indikator penilaian yang meliputi:

1. Sangat Baik (Skor 4,5 – 5,0)

2. Baik (Skor 4,0 – 4,4)
3. Cukup Baik (Skor 3,5 – 3,9)
4. Buruk (Skor 3,0 – 3,4)
5. Sangat Buruk (Skor 2,5 – 2,9)

Ada empat kapal penumpang yang berlabuh di Pelabuhan Waupnor yang diobservasi, yaitu: KM Ciremai, KM Sinabung, KM Sabuk Nusantara 58 dan KM Sabuk Nusantara 94. Sejumlah penumpang dari keempat kapal tersebut dijadikan sebagai responden dengan pengambilan sampel menggunakan metode slovin. Berdasarkan data jumlah penumpang kapal yang turun di Pelabuhan Waupnor pada bulan April 2024 maka ditetapkan jumlah responden total sebanyak 80 orang (lihat juga Gambar 2). Survei dilaksanakan pada tanggal 10 April 2024 sampai dengan tanggal 15 April 2024.



Gambar 2. Jumlah Penumpang Turun di Biak Numfor, April 2024

Sumber: PT. Pelni Cabang Biak, 2024

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Letak geografis Kabupaten Biak Numfor berada di sebelah utara daratan Papua tepatnya pada titik $0^{\circ}55'1^{\circ}27'$ Lintang Selatan dan $134^{\circ}47' - 136^{\circ}$ Bujur Timur dan luas wilayah daratan

sebesar 2.602 km². Kabupaten ini memiliki dua pulau besar (Pulau Biak dan Pulau Numfor) dan sekitar 42 pulau-pulau kecil. Sebelah utara kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Supiori dan Samudera Pasifik, di sebelah selatan adalah Selat Yapen, di sebelah timur berbatasan dengan Samudera Pasifik.

Kabupaten Biak Numfor terdiri dari 19 kecamatan dengan lima kecamatan di antaranya ada di Pulau Numfor (Numfor Barat, Numfor Timur, Orkeri, Poiru dan Bruyadori). Sementara itu, 12 kecamatan berada di Pulau Biak (Oridek, Biak Timur, Biak Kota, Samofa, Yendidori, Biak Utara, Yawosi, Andey, Bondifuar, Biak Barat dan Swandiwe) dan 2 kecamatan lainnya berada di kepulauan yaitu Kecamatan Padaido dan Aimando. Kecamatan dengan luas terbesar, yaitu Kecamatan Biak Utara (277,77 km²), Yendidori (275,13 km²) dan Andey (270,17 km²). Sementara itu, kecamatan yang memiliki wilayah terkecil adalah Kecamatan Padaido (30,72 km²) dan Yawosi (39,63 km²).

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Waupnor, yang tidak jauh dari pusat Kota Biak, dengan mengamati empat kapal penumpang, yaitu: KM Sinabung, KM Ciremai, KM Sabuk Nusantara 58 dan KM Sabuk Nusantara 94. Total terdapat delapan kapal penumpang yang masuk di Pelabuhan Waupnor, yaitu dua kapal Pelni dan enam kapal Perintis.



Gambar 3. Pelabuhan Waupnor, Biak Numfor
Sumber: Google Earth, 2024

Kapal Pelni *KM Sinabung*

Galangan pembuat KM Sinabung adalah Jos L. Meyer, Papenburg, Jerman. Kapal ini dibuat pada tahun 1997, sedangkan pelabuhan pendaftaran kapal ini berada di Bitung (Sulut). Kapal Sinabung melayani rute keberangkatan dimulai dari Tanjung Perak (Surabaya), Makassar, Bau-Bau, Bitung, Ternate, Babang (Bacan), Sorong, Manokwari, Biak dan Jayapura. Kapal Sinabung memiliki tiga kelas penumpang kapal, yaitu: kelas I, kelas II, dan kelas Ekonomi.



Gambar 4. KM Sinabung
Sumber: Dokumentasi, 2024

KM Ciremai

KM Ciremai adalah kapal pelayaran Nasional milik PT Pelni yang beroperasi di lintasan timur Indonesia. Galangan pembuat KM Ciremai adalah Jos L. Mayer, Papenburg, Jerman. Kapal ini dibuat pada tahun 1991, sedangkan pelabuhan pendaftaran kapal ini berada di Tanjung Priok (Jakarta). Kapal Ciremai merupakan kapal dengan tipe *3 in 1*. Kapal Ciremai tidak hanya dapat mengangkut penumpang saja, tetapi juga dapat mengangkut muatan barang dan kendaraan. Kapal Ciremai ini melayani rute keberangkatan dimulai dari Tanjung Priok (Jakarta), Tanjung Perak (Surabaya), Makassar, Bau-Bau, Ambon, Sorong, Manokwari, Biak dan Jayapura.



Gambar 5. KM Ciremai
Sumber: Dokumentasi, 2024

Kapal Perintis

Kapal Perintis adalah angkutan laut untuk menghubungkan daerah-daerah terpencil, terluar, terdepan, dan perbatasan (3TP) di Indonesia. Sebagian besar wilayah Papua masuk dalam kategori daerah 3TP. Kapal tersebut berperan penting dalam menghubungkan pulau-pulau terpencil, mendukung aksesibilitas, dan meningkatkan konektivitas di seluruh wilayah Indonesia serta mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Kapal Perintis dioperasikan oleh PT Pelni di bawah penugasan Kementerian Perhubungan RI.



Gambar 6. Rute Pelayaran Salah Satu Kapal Perintis di Wilayah Kabupaten Biak Numfor dan Sekitarnya

KM Sabuk Nusantara 58

KM Sabuk Nusantara 58 merupakan kapal penumpang/ kargo umum yang dibangun pada tahun 2016 dan saat ini berlayar di bawah bendera Indonesia (lihat juga Gambar ??). Kapal Sabuk Nusantara 58 dikenal pula dengan sebutan Kapal Sanusi 58. Kapal ini bisa digunakan sebagai angkutan penumpang, barang dan kendaraan. Sebagai kapal perintis, KM Sabuk Nusantara 58 menjadi transportasi yang ekonomis untuk dijangkau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Kapal Sabuk Nusantara melayani rute Jayapura, Teba, Waren, Serui, Biak, Napan, Wainami dan Nabire. Pada satu kali siklus berlayar pergi-pulang, Kapal Sabuk Nusantara 58 menempuh perjalanan sekitar 15 hari dalam situasi normal.



Gambar 7. KM Sabuk Nusantara 58
Sumber: <https://kataomed.com/jadwal-kapal/jadwal-kapal-sabuk-nusantara-58>

KM Sabuk Nusantara 94

Kapal Sabuk Nusantara 94 merupakan kapal penumpang/kargo umum yang dibangun pada tahun 2019 dan saat ini berlayar di bawah bendera Indonesia (lihat juga Gambar ??). KM Sabuk Nusantara 94 sendiri adalah salah satu kapal pelayaran perintis milik PT Pelni yang beroperasi di wilayah Indonesia bagian timur. Kapal Sabuk Nusantara 94 melayani rute Kaipuri, Dawai, Serui, Ansum, Woi, Poom, Saribi, Manokwari, Randawaya, Miosbipondi, Biak, Pulau Mapia, Pulau Insobabi. Kapal Sabuk

Nusantara 94 menyinggahi beberapa pulau pada kepulauan terpencil, terdepan, terbelakang dan perbatasan di Provinsi Papua dan Papua Barat. Kapal Sabuk Nusantara 94 biasanya berlayar setiap 2-3 kali dalam sebulan sesuai jalur atau lintasnya.



Gambar 8. KM Sabuk Nusantara 94
Sumber:

<https://kupang.tribunnews.com/2023/08/07/>

Lintasan Kapal

1. Kapal Ciremai untuk sampai di Pelabuhan Waupnor Kabupaten Biak Numfor harus melintasi beberapa rute seperti Jakarta, Surabaya, Makassar, Bau-Bau, Sorong, Manokwari, Biak dan Jayapura.
2. Kapal Sinabung untuk sampai di Pelabuhan Waupnor Kabupaten Biak Numfor harus melintasi beberapa rute seperti Surabaya, Bitung, Makassar, Banggai, Bau-Bau, Bacan, Ternate, Sorong, Manokwari, Biak dan Jayapura.
3. Kapal Sabuk Nusantara 58 untuk sampai di Pelabuhan Waupnor Kabupaten Biak Numfor harus melintasi beberapa rute seperti Jayapura, Teba, Waren, Serui, Biak, Napan, Waname dan Nabire.
4. Kapal Sabuk Nusantara 94 untuk sampai di Pelabuhan Waupnor Kabupaten Biak Numfor harus melintasi beberapa rute seperti Kaipuri, Dawai, Serui, Ansum, Mooi, Poom, Saribi,

Manokwari, Randawaya, Miosbipandi, Biak, Pulau Mapia dan Pulau Insobabi.

Jumlah Penumpang

Kebanyakan penumpang kapal menggunakan fasilitas kelas ekonomi, yang memang jumlahnya tersedia jauh lebih banyak dibandingkan fasilitas kelas lain pada setiap kapal laut. Penumpang kategori Kelas 1 dan 2 berjumlah sedikit atau dapat dikatakan untuk lintasan di wilayah Papua, peminat kelas ini masih minim (lihat juga Tabel 1).

Tabel 1. Jumlah Penumpang yang Turun di Pelabuhan Waupnor, April 2024

| Rute | Tipe Kelas | | | | | Jumlah Total (orang) |
|------------------------------|------------|--------|--------|--------|--------|----------------------|
| | Ekonomi | Kls 1A | Kls 1B | Kls 2A | Kls 2B | |
| KM Sinabung | | | | | | |
| Surabaya | 16 | 3 | 1 | 0 | 0 | 20 |
| Makassar | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| Bau-Bau | 12 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 |
| Sorong | 158 | 3 | 5 | 3 | 2 | 171 |
| Manokwari | 95 | 3 | 5 | 6 | 2 | 111 |
| KM Ciremai | | | | | | |
| Jayapura | 150 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |
| Serui | 131 | 0 | 0 | 0 | 0 | 131 |
| KM Sabuk Nusantara 58 | | | | | | |
| Nabire | 173 | 0 | 0 | 0 | 0 | 173 |
| KM Sabuk Nusantara 94 | | | | | | |
| Dawai | 28 | 3 | | 1 | | 32 |
| Serui | 35 | 5 | | 0 | | 40 |
| Ansus | 20 | 2 | | 1 | | 23 |
| Wooi | 22 | 3 | | 0 | | 25 |
| Poom | 25 | 2 | | 2 | | 29 |
| Windesi/Yapen | 20 | 2 | | 1 | | 23 |

Sumber: PT PelnI Cabang Biak, 2024

Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Waupnor Layanan Kapal PelnI

KM Ciremai memberikan pelayanan yang baik dengan skor rata-rata 4,0, yang menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa puas dengan layanan yang diberikan selama perjalanan. Dimensi-dimensi seperti Penampilan Fisik (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), dan Kepastian (*assurance*) mendapatkan skor yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa fasilitas kapal, ketepatan waktu, dan kompetensi kru sudah cukup memadai (lihat Tabel 2).

Tabel 2. Skor Rata-Rata untuk KM Ciremai

| Dimensi Kualitas Pelayanan | Skor Rata-Rata |
|-----------------------------|----------------|
| Penampilan Fisik (Tangible) | 4.2 |
| Kehandalan (Reliability) | 4.2 |
| Tanggapan (Responsiveness) | 3.7 |
| Kepastian (Assurance) | 4.0 |
| Empati (Empathy) | 3.6 |

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 3. Skor Rata-Rata untuk KM Sinabung

| Dimensi Kualitas Pelayanan | Skor Rata-rata |
|-----------------------------|----------------|
| Penampilan Fisik (Tangible) | 4.2 |
| Kehandalan (Reliability) | 4.1 |
| Tanggapan (Responsiveness) | 3.8 |
| Kepastian (Assurance) | 4.3 |
| Empati (Empathy) | 4.0 |

Sumber: Hasil Analisis, 2024

KM Sinabung memberikan pelayanan yang baik, dengan dimensi Penampilan Fisik (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), dan Kepastian (*assurance*) yang mendapatkan skor rata-rata di atas 4,0, yang menunjukkan bahwa kapal ini mampu memberikan kenyamanan, keandalan, dan rasa aman bagi penumpangnya. Namun, ada beberapa area yang masih perlu perhatian lebih lanjut, terutama pada dimensi Tanggapan (*responsiveness*), di mana masih ada keluhan terkait kecepatan respon terhadap permintaan penumpang, dan di Empati (*empathy*), di mana perhatian terhadap kebutuhan individu penumpang, seperti kenyamanan tempat tidur, masih perlu ditingkatkan (lihat Tabel 3).

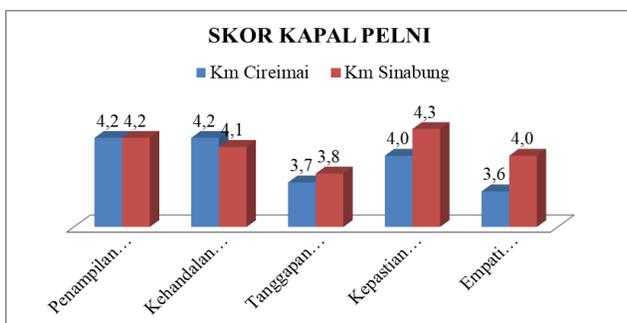
Perbedaan skor antara KM Ciremai dan KM Sinabung dapat dilihat dari berbagai aspek penilaian yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Penampilan Fisik (*tangible*): Kedua kapal memiliki skor yang sama, yaitu 4,2 yang menunjukkan bahwa penampilan fisik

keduanya dinilai baik atau tidak ada perbedaan signifikan dalam aspek ini.

2. **Kehandalan (*reliability*):** KM Ciremai mendapatkan skor 4,2 sementara KM Sinabung sedikit lebih rendah dengan skor 4,1. Perbedaan ini menunjukkan bahwa KM Ciremai sedikit lebih handal dibandingkan dengan KM Sinabung, meskipun perbedaannya sangat kecil.
3. **Tanggapan (*responsiveness*):** KM Sinabung sedikit lebih unggul dengan skor 3,8 sedangkan KM Ciremai memiliki skor 3,7. Artinya, tanggapan terhadap KM Sinabung dinilai sedikit lebih baik dibandingkan dengan KM Ciremai, meskipun selisihnya kecil.
4. **Kepastian (*assurance*):** KM Sinabung unggul dengan skor 4,3 dibandingkan dengan KM Ciremai yang mendapat skor 4,0. Ini menunjukkan bahwa KM Sinabung dipandang lebih memberikan kepastian dalam operasionalnya dibandingkan KM Ciremai.
5. **Empati (*empathy*):** Di aspek empati, KM Sinabung juga lebih unggul dengan skor 4,0 dibandingkan KM Ciremai yang mendapatkan skor 3,6. Empati atau perhatian penumpang lebih baik pada KM Sinabung.

Secara keseluruhan, KM Sinabung sedikit lebih unggul dalam Kehandalan, Tanggapan, Kepastian, dan Empati. Sedangkan KM Ciremai lebih unggul dalam hal Kehandalan sedikit lebih tinggi, namun kedua kapal pelni memiliki skor yang relatif dekat dalam setiap kategori (lihat juga Gambar 9).



Gambar 9. Kualitas Pelayanan KM Ciremai dan KM Sinabung

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Layanan Kapal Perintis

Secara keseluruhan, KM Sabuk Nusantara 58 memberikan pelayanan yang baik di sebagian besar dimensi kualitas pelayanan. Namun, ada beberapa area yang masih bisa diperbaiki, terutama dalam hal tanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Kehandalan (*reliability*) dan kepastian (*assurance*) merupakan dimensi yang menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan kru kapal yang cukup kompeten dan mampu menciptakan kepercayaan pada penumpang. Pelayanan yang diberikan oleh KM Sabuk Nusantara 58 cukup memadai, dengan skor tinggi pada dimensi Penampilan Fisik, Kehandalan, dan Kepastian, namun ada ruang untuk perbaikan pada Tanggapan dan Empati. Peningkatan waktu respon kru dan perhatian terhadap kenyamanan tempat tidur di kelas ekonomi bisa menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kualitas (lihat juga Tabel 4).

Tabel 4. Skor Rata-Rata untuk KM Sabuk Nusantara 58

| Dimensi Kualitas Pelayanan | Skor Rata-rata |
|-----------------------------|----------------|
| Penampilan Fisik (Tangible) | 4.2 |
| Kehandalan (Reliability) | 4.3 |
| Tanggapan (Responsiveness) | 3.8 |
| Kepastian (Assurance) | 4.5 |
| Empati (Empathy) | 4.0 |

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 5. Skor Rata-Rata untuk KM Sabuk Nusantara 94

| Dimensi Kualitas Pelayanan | Skor Rata-rata |
|-----------------------------|----------------|
| Penampilan Fisik (Tangible) | 4.3 |
| Kehandalan (Reliability) | 4.2 |
| Tanggapan (Responsiveness) | 3.9 |
| Kepastian (Assurance) | 4.4 |
| Empati (Empathy) | 4.1 |

Sumber: Hasil Analisis, 2024

KM Sabuk Nusantara 94 memberikan pelayanan yang baik di sebagian besar dimensi kualitas pelayanan. Keandalan (*reliability*), Kepastian (*assurance*), dan Penampilan Fisik (*tangible*) mendapatkan skor yang cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik kapal, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, serta kompetensi kru sudah cukup memadai. Namun, ada beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama di dimensi Tanggapan (*responsiveness*) dan Empati (*empathy*). Beberapa penumpang melaporkan bahwa waktu respon kru kapal perlu lebih cepat, dan perhatian terhadap kenyamanan individu, seperti tempat tidur di kelas ekonomi, dapat lebih ditingkatkan. Dengan demikian, meskipun KM Sabuk Nusantara 94 sudah memberikan pelayanan yang cukup memadai, peningkatan kualitas layanan di area tanggapan dan empati akan meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan. Jika dimensi-dimensi ini diperbaiki, KM Sabuk Nusantara 94 bisa lebih unggul dalam memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi penumpang (lihat juga Tabel 5).

Perbedaan skor antara KM Sabuk Nusantara 58 dan KM Sabuk Nusantara 94 dapat dilihat dari berbagai aspek penilaian yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Penampilan Fisik (*Tangible*)

- KM Sabuk Nusantara 58 : 4,2
- KM Sabuk Nusantara 94 : 4,3

Perbedaannya KM Sabuk Nusantara 94 sedikit lebih unggul dalam hal penampilan fisik dibandingkan dengan KM Sabuk Nusantara 58, dengan selisih 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan fisik KM Sabuk Nusantara 94 dinilai sedikit lebih baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

- KM Sabuk Nusantara 58 : 4,3
- KM Sabuk Nusantara 94 : 4,2

Perbedaannya KM Sabuk Nusantara 58 memiliki sedikit keunggulan dalam hal keandalan, dengan selisih 0,1. Hal ini berarti KM Sabuk Nusantara 58 dianggap sedikit lebih handal dibandingkan KM Sabuk Nusantara 94.

3. Tanggapan (*Responsiveness*)

- KM Sabuk Nusantara 58 : 3,8
- KM Sabuk Nusantara 94 : 3,9

Perbedaannya KM Sabuk Nusantara 94 memiliki keunggulan dalam hal tanggapan, dengan selisih 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa KM Sabuk Nusantara 94 dianggap sedikit lebih responsif dibandingkan KM Sabuk Nusantara 58.

4. Kepastian (*Assurance*)

- KM Sabuk Nusantara 58 : 4,5
- KM Sabuk Nusantara 94 : 4,4

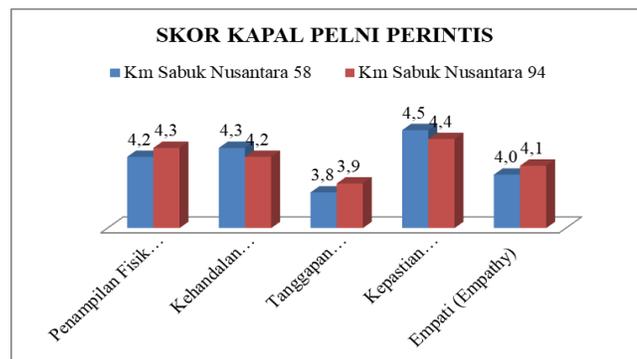
Perbedaannya KM Sabuk Nusantara 58 sedikit lebih unggul dalam hal kepastian, dengan selisih 0,1. Ini menunjukkan bahwa KM Sabuk Nusantara 58 dianggap lebih pasti atau dapat diandalkan dalam hal ini.

5. Empati (*Empathy*)

- KM Sabuk Nusantara 58 : 4,0
- KM Sabuk Nusantara 94 : 4,1

Perbedaannya KM Sabuk Nusantara 94 memiliki sedikit keunggulan dalam hal empati, dengan selisih 0,1. Ini berarti bahwa KM Sabuk Nusantara 94 dinilai sedikit lebih baik dalam hal empati.

Perbedaan skor antara kedua kapal Perintis ini relatif kecil. KM Sabuk Nusantara 58 unggul dalam kehandalan, kepastian, dan sedikit dalam penampilan fisik. Sementara KM Sabuk Nusantara 94 unggul dalam penampilan fisik. Kedua kapal perintis ini memiliki performa yang sangat baik dengan sedikit perbedaan di masing-masing kategori (lihat juga Gambar 10).



Gambar 10. Kualitas Pelayanan KM Sabuk Nusantara 58 dan KM Sabuk Nusantara 94
Sumber: Hasil Analisis, 2024

IV. KESIMPULAN

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat layanan keempat kapal penumpang yang masuk di Pelabuhan Waupnor berada pada kategori baik menurut para penumpang masing-masing kapal.
2. Dari kelima dimensi yang dinilai, keempat kapal penumpang mendapat penilaian terendah pada dimensi Tanggapan (*Responsiveness*) sehingga setiap pengelola kapal penumpang diharapkan lebih meningkatkan layanannya pada aspek tersebut.
3. Pelayanan yang diberikan oleh Kapal Perintis mendapat penilaian lebih baik dari Kapal Pelni, yang menunjukkan bahwa walaupun berada pada kategori perintis akan tetapi layanan kapalnya sudah memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2016). *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hananto Soewedo (2015). *Manajemen Perusahaan Pelayaran: Suatu Pendekatan Praktis Dalam Bidang Usaha Pelayaran*. Ed. 1. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasiram. (2008). *Metodologi Penulisan*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Nasution, (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pratama (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli - Nias.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Setiono, Benny Agus. (2011). Peranan Fasilitas Pelabuhan Dalam Menunjang Kegiatan Bongkar Muat di Divisi Terminal Jamrud PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. Surabaya: Universitas Hang Tuah.
- Subana dan Sudrajat. (2005). *Dasar-Dasar Penulisan Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono (2013). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran*. Semarang: BP UNDIP.
- Triatmodjo (2016). *Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Kelima Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. (2012). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.