

# **Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.**

*Suwandi*

PT. ASDP Indonesia Ferry (Company Limited) as one of trusted sea transportation service providers of the society is asked to repair and improve the customer's safety and comfort. The problem gap between service which is got by customer and the quality of service which is given must be repaired in order to make the customer get the best service. The success of giving the qualified public service is not only on the success of providing product and service, but also on problem which is more fundamental that is how to satisfy society as the customer. Customer must be satisfied indeed; otherwise they will leave the company and cause decreasing of profit even lost. The problem in this research is whether there is relationship between customer satisfaction toward PT. ASDP Indonesia Ferry (Company Limited) transportation service at Branch of Bakauheni, the objective of this research is to know whether there is relationship customer satisfaction with PT. ASDP Indonesia Ferry (Company Limited) transportation service at Branch of Bakauheni and to know how much customer satisfaction influences the service provided by PT. ASDP Indonesia Ferry (Company Limited) at branch of Bakauheni. Qualitative analysis is toward every indicator, the result is got from all customer satisfaction level indicators which are on dissatisfaction category, also for all transportation service scoring indicators which is on bad category. The conclusion of this research is there is positive relationship which is insignificant between transportation customer satisfaction with transportation service which is shown by correlation coefficient, 0.1456, that is why the relationship includes very low category. It is between 0.00 – 0.199, and contribution (influence) of customer satisfaction (X) toward transportation service (Y) =  $KP = (0.1456)^2 \times 100\% = 2.12\%$ , means transportation service is determined by customer satisfaction, 2.12%. the implication which must be paid attention and done by company to improve customer number is PT. ASDP Indonesia Ferry (Company Limited) at Branch of Bakauheni should understand customer need of good service. Moreover, company must repair the customer service also the facility which is on port and ferry, since customer is very important factor in a company, also improve the quality of transportation service, and the leader of PT. ASDP Indonesia Ferry (Company Limited) at Branch of Bakauheni needs to listen to his employee in process of taking the policy, in order to make policy which is able to be implemented and get support from his own employee.

Keywords: *service, customer, satisfaction*

## **LATAR BELAKANG**

PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Persero) atau disingkat menjadi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa angkutan sungai, danau dan penyeberangan. Dalam penyelenggaraan

angkutan penyeberangan, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) saat ini menjalankan fungsi ganda, yaitu sebagai regulator dan juga sebagai operator. Sebagai regulator kepelabuhanan, ASDP menetapkan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kelancaran operasi pelabuhan. Sedangkan peran PT. ASDP Indonesia Ferry

(Persero) masih dominan sebagai operator penyelenggara prasarana penyeberangan sekaligus juga sebagai operator sarana lain adalah swasta dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) mengemban tugas menghubungkan daerah-daerah yang dipisahkan oleh sungai, danau maupun lautan yang berada di seluruh wilayah Indonesia. Diantara tugas tersebut salah satunya menyediakan sarana dan prasarana penyeberangan pelabuhan Merak-Bakauheni yang menghubungkan Pulau Jawa (Propinsi Banten) dan Pulau Sumatera (Propinsi Lampung)

Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni khususnya, mobilitas masyarakat cukup tinggi dalam penggunaan jasa penyeberangan dengan kapal Ferry jenis *Roll On Roll Off (roro)*. Hal ini dikarenakan rute penyeberangan tersebut merupakan pintu masuk antara pulau Jawa dan Sumatera, namun tingginya aktivitas jasa penyeberangan kapal ferry ternyata tidak diimbangi dengan pelayanan armada kapal ferry secara maksimal dan intensif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni terdapat 27 kapal yang beroperasi pada rute Merak-Bakauheni, data tersebut dapat dilihat seperti pada tabel 1 di bawah ini :

Tabel 1. Data Spesifikasi Kapal Roro Lintas Merak-Bakauheni tahun 2009

NAMA KAPAL	PERUSAHAAN	TAHUN PEMBUATAN
Jatra I	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	1980
Jatra II	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	1980
Jatra III	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	1985
BSP I	PT. B.S.P	1973
BSP II	PT. B.S.P	1971
BSP III	PT. B.S.P	1973
NUSA DHARMA	PT. PUTRA MASTER	1973
NUSA BAHAGIA	PT. PUTRA MASTER	1979
NUSA MULIA	PT. PUTRA MASTER	1979
NUSA SETIA	PT. PUTRA MASTER	1986
NUSA AGUNG	PT. PUTRA MASTER	1986
NUSA JAYA	PT. PUTRA MASTER	1982
MENGGALA	PT. JEMLA FERRY	1987
MUFIDAH	PT. JEMLA FERRY	1973
DUTA BANTEN	PT. JEMLA FERRY	1979
TITIAN	PT. JEMBATAN MADURA	1982

MURNI		
MITRA NUSANTARA	PT. JEMBATAN MADURA	1994
ROYAL NUSANTARA	PT. JEMBATAN MADURA	1992
PRIMA NUSANTARA	PT. JEMBATAN MADURA	1982
KMP HM BARUNA I	PT. HASTA MITRA BARUNA	1983
RAJABASA I	PT. GUNUNG MAKMUR PERMAI	1986
TRIBUANA I	PT. TRIBUANA ANTAR NUSA	1987
WINDU KARSA I (WKP)	PT. WINDU KARSA	1980
WINDU KARSA II	PT. WINDU KARSA	1985
KMP SMS KARTANEGARA	PT. SMS KARTANEGARA	1975
BAHUGA PRATAMA	PT. ATOSMIN LAMPUNG PELAYRAN	1993
KMP TRISTAR	PT. BANGUN PUTRA REMAJA	1983

Sumber : PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni tahun 2010.

Menanggapi berbagai permasalahan ini, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai penyedia jasa transportasi laut andalan masyarakat dituntut untuk membenahi dan meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa. Masalah kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan harus diperbaiki sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan terbaik. Hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan penumpang, agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Peningkatan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan harus dicapai dengan berbagai kegiatan yang menunjang, diantaranya menetapkan standar minimum pelayanan baik di pelabuhan maupun di atas kapal, serta penambahan fasilitas umum pelabuhan sebagai upayamenunjang peningkatan kualitas produksi dan pelayanan.

## IDENTIFIKASI MASALAH DAN PERMASALAHAN

### 1. Identifikasi Masalah

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni selama ini kurang merasa puas terhadap jasa pelayanan penyeberangan yang diberikan, hal ini dikarenakan antara lain :

- a. Hampir semua kapal roro sudah tua yakni di atas 20 tahun;

- b. Keamanan di dalam kapal terutama muatan dari truk, bus dan kendaraan pribadi;
- c. Jumlah penumpang kapal yang tidak pernah terdata di setiap keberangkatan;
- d. Banyak supir bus dan truk yang mengeluh banyaknya pungutan liar oleh petugas pelabuhan jika ingin pelayanan yang cepat tanpa harus mengantri kendaraan di pelabuhan;
- e. Banyaknya jasa penyeberangan ilegal yang berada di luar pelabuhan merupakan salah satu kasus buruknya pelayanan

## 2. Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.

## TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.
- b. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.

## KERANGKA PEMIKIRAN

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Oliver, 1980). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan menurut KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks kepuasan pelayanan

masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2?2004 tentang tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan, yakni :

1. Prosedur pelayanan  
Yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan  
Yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan  
Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan  
Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan  
Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan  
Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan  
Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan

- Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keterampilan petugas  
Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
  10. Kewajaran biaya pelayanan;  
Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
  11. Kepastian biaya pelayanan  
Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
  12. Kepastian jadwal pelayanan  
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  13. Kenyamanan lingkungan  
Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
  14. Keamanan pelayanan  
Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Philip Kotler (Supranto,2006:227) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Secara harafiah, ada dua istilah yang dapat dilihat dari kata pelayanan, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Pelayanan berkaitan dengan produk berupa barang atau jasa. Berbicara soal pelayanan

memiliki ketertarikan antara produk dan pelanggan menuju kearah mutu pelayanan, yang merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk (barang atau jasa), manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Savas (dalam Waluyo, 2007 : 127) mengemukakan bahwa pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by government agency using its own employees*). Davidow (dalam Lovelock, 1988:18) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut Lovelock (1988 : 19) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan infrastruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh Karen itu sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Memberi di sini adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah dan penerima layanan adalah masyarakat, orang instansi pemerintah dan dan badan hukum.

Prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana termaktub dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - Persyaratan teknis dan administrasi.
  - Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab

- dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
  4. Akurasi yaitu produk publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
  5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
  6. Tanggungjawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  7. Kelengkapan saran dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk saranan teknologi komunikasi dan informatika.
  8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
  9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
  10. Kenyamanan yaitu lingkungan harus tertib., teratur disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Adapun asas-asas pelaksanaan pelayanan publik adalah :

- a. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua

- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegangan pada prinsip efisien dan efektifitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hal dan kewajiban masing-masing pihak.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi :

- a. Prosedur pelayanan yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan, permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan yaitu biaya termasuk rincian yang ditetapkan.
- d. Produk pelayanan yaitu hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Utoyo dan Tresiana, 2004 : 85)

Menurut H.A.S. moenir (2006:186) manajemen pelayanan adalah manajemen

proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memujaskan bagi pihak yang harus dilayani. Yeremias T. Keban (dalam Utoyo dan Teresiana, 2004:11) dalam perspektif manajemen mendefinisikan konsep manajemen pelayanan publik sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pemberian barang dan jasa dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen.

Groonors (dalam Lovelock, 1988:9) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan yang efektif memerlukan perubahan fokus dari menciptakan produk berkualitas dan daya manfaatnya, menjadi kualitas keseluruhan serta daya manfaat uanh meliputi aspek hubungan dengan pengguna jasa. Norman (1991:26) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

Ada beberapa pendekatan dalam manajemen pelayanan publik (Utoyo dan Teresiana, 2004:16), yaitu :

1. Pendekatan Normatif (POSDCORB, *Urwick dan Gullick*) *Planning, organizing, Ssaffing, directing, coordinating, reporting, budgeting*  
Pendekatan ini tidak memanfaatkan dan memperhitungkan muatan “publik”. Terlalu bersifat kaku, kurang adaptif dan cenderung instruktif. Berorientasi pada organisasi sistem tertutup dan terlalu mekanis.
2. Pendekatan deskriptif (pengalaman lapangan dari *garson* dan *Overman*)  
Dalam pendekatan ini, aspek pelayanan publik yang penting meliputi ; *Policy analysis, Financial, human resources, information, external relationship*  
Pendekatan ini telah memanfaatkan ruang untuk “publik” melalui mendengarkan publik, melibatkan publik dan bekerja sama dengan publik. Lebih berorientasi pada organisasi sisitem terbuka.

Terdapat lima determinan kualitas jasa menurut Philip Kotlert dalam Supranto, yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*)  
Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Kereponsifan (*responsiveness*)  
Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*assurance*)  
Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.
4. Empati (*emphaty*)  
Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*)  
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Menurut Zeithamal dkk (2000:82) ada lima dimensi dari kualitas jasa yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik)  
Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksisitensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (contoh : teknologi), serta penampilan pegawainya;
2. *Reliability* (Keandalan)  
Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi;
3. *Responsiveness* (Kereponsifan)  
Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

(responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan tidak membiarkan pelanggan menunggu lama karena menjadi persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance/Confidence* (jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, hal ini meliputi kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya), keamanan (bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan), kompetensi (penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan) dan sopan santun (sikap santun, respek, atensi dan keramahan).

5. *Emphaty* (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengopersiao yang nyaman bagi pelanggan.

## METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey explanatory yaitu suatu metode yang dapat menjelaskan peristiwa sekarang, maupun peristiwa yang akan datang mengenai masalah fenomena atau obyek-obyek yang diteliti.

### 2. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini hanya bersifat studi kasus(case studies) dilakukan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni sebagai obyek penelitian

### 3. Model Penelitian dan Operasional Variabel

#### 3. 1. Variabel penelitian

*Variabel bebas (variabel X) adalah kepuasan pelanggan.,Vvriabel terikat (variabel Y) adalah pelayanan jasa penyeberangan.*

#### 3.2. Model Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan model penelitian yaitu:

Menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.

#### 3.3. Operasional Variabel dan pengukurannya

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan indikator : (1) Prosedur pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Kejelasan petugas pelayanan, (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, (5) Tanggungjawab petugas pelayanan, (6) Kemampuan petugas pelayanan, (7) Kecepatan pelayanan, (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, (9) Kesopanan dan keramahan petugas, (10) Kewajaran biaya pelayanan (11) Kepastian biaya pelayanan, (12) Kepastian jadwal pelayanan, (13) Kenyamanan lingkungan, (14) Keamanan pelayanan, pPelayanan jasa penyeberangan adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan penyeberangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaa pelayanan, untuk mengukur kualitas pelayanan jasa penyeberangan didasarkan pada lima dimensi utama *service quality* yakni Keandalan (*reliability*), kereponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), serta berwujud (*tangible*) (Zeithamal).

#### 3. 4. Populasi dan sampling

Populasi pada penelitian ini adalah penumpang pengguna jasa penyeberangan menggunakan kapal ferry (*roro*) di pelabuhan bakauheni. Berdasarkan data yang didapat dari rata-rata penumpang kapal ferry (*roro*) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni per hari dalam keadaan normal

adalah 4.198 penumpang dari 18 kapal ferry yang beroperasi setiap harinya. Dalam satu hari tiap kapal berlayar sebanyak 4 trip dan untuk menentukan posisi rata-rata penumpang dalam satu kapal per trip maka berdasarkan pembagiannya adalah sebagai berikut :

$$Xa = \frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang per hari}}{\text{Jumlah kapal yang beroperasi per hari}}$$

$$4.198$$

$$Xa = \frac{4.198}{18 \text{ kapal}}$$

$Xa = 233,22$  penumpang per kapal dibulatkan menjadi 233.

Maka rata-rata jumlah penumpang per kapal = 233 penumpang/kapal, dan untuk mendapatkan rata-rata jumlah penumpang per kapal untuk satu kali trip maka :

$$N = \frac{Xa}{\text{Jumlah trip kapal per hari}}$$

$$233$$

$$N = \frac{233}{4}$$

$N = 58.25$  penumpang per kapal per trtip dibulatkan menjadi 58.

Maka jumlah rata-rata populasi penumpang per hari per trip adalah 58 orang penumpang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dalam populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiono, 2008:90).

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan ideks, banyaknya sampel dalam penelitian ditetapkan dengan menggunakan rumus Taro Yamane (dalam Rahmawati, 2005:44) yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

- n : Jumlah sampel
- N : Jumlah polupasi
- $d^2$  : Taraf signifikasi (5%)
- 1 : Nilai konstan

Dengan menetapkan dengan rumus diatas, maka jumlah sampel diperoleh dengan taraf signifikansi 5% yaitu :

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

$$n = \frac{58}{58(0.5)^2 + 1}$$

$$n = 50.65 \text{ dibulatkan menjadi } 50$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang penumpang.

#### 4. Metode pengumpulan data

1. Penelitian Kepustakaan(Library Reseach) yaitu penelitian dilakukan dengan cara mempelajari literature dan tulisan ilmiah .
2. Penelitian lapangan (Field Reseach) yaitu penelitian dilakukan dengan datang langsung pada obyek penelitian pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni sebagai obyek penelitian dengan cara observasi, interview, dan dokumentasi, kuiesoner

#### 5. Metode Analisis.

1. Analisis Kualitatif  
Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara

induktif. Dengan menggunakan analisis secara induktif, berarti bahwa pencarian data bukan dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelum penelitian dilakukan

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu data-data tersebut diolah dengan teknik sebagai berikut :

1. Editing

Data yang diperoleh dari responden diperiksa ulang kebenarannya apakah data sudah lengkap, sudah dibaca dan dijawab dengan jelas. Editing dilakukan dengan memeriksa jawaban responden dengan tujuan untuk mengetahui kesesuaian cara pengisian kuisisioner dengan ketentuan yang berlaku, yaitu memilih salah satu jawaban kuisisioner yang diajukan.

2. Koding

Pada tahap ini data yang diperoleh diulas dengan memberikan kode tertentu pada setiap jawaban yang diberikan responden. Koding dilakukan dengan cara memberikan kode nomor pada setiap kuisisioner, pemberian kode dilakukan dengan cara meubuhkan kode berupa angka berdasarkan jawaban yang diberikan responden dalam kuisisioner.

3. Tabulating

Tahap ini dilakukan dengan cara memasukkan data identitas responden ke dalam tabel dan mengelompokkan jawaban yang berupa secara teratur dan sistematis sehingga akan memudahkan memahami hasil penelitian. Data mengenai identitas responden disajikan dalam lima buah tabel terdiri dari : jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan terakhir responden, tahun awal kerja responden dan status responden.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini diambil dari data kuesioner yang dibagikan pada responden berupa pernyataan yang berisi pilihan tanggapan. Setiap pertanyaan disediakan tiga

alternatif tanggapan dengan skor sebagai berikut:

Bila responden memilih a, kategori Puas, diberi skor 3;

Bila responden memilih b, kategori Cukup Puas, diberi skor 2;

Bila responden memilih c, kategori Tidak Puas, diberi skor 1.

Penentuan kategori jawaban ini berdasarkan interval yang diperoleh dari selisih antara skor tertinggi dan skor terendah dibagi 4.

Rumus interval nilai/skor jawaban yang digunakan adalah :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I : Interval nilai

NT: Nilai tertinggi

NR: Nilai terendah

K : Kategori jawaban

(Sutrisno Hadi, 1992:12)

2. Analisis Kuantitatif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif yang diarahkan bagi pengujian hipotesis, yaitu dengan menggunakan analisa perhitungan koefisien korelasi product moment yang digunakan untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Sugiono, 1997 : 148)

Keterangan :

r<sub>XY</sub> : Koefisien Korelasi

X<sub>1</sub> : Kepuasan pelanggan

Y : Pelayanan jasa penyebaran

∑ : Jumlah

N : Jumlah Responden

Apabila nilai r telah ditemukan, kemudian kita melihat table koefisien korelasi untuk menentukan seberapa kuat hubungan itu dengan menggunakan tabel kriteria koefisien korelasi yang dikemukakan oleh Sugiono (1997:149)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Untuk menguji signifikan korelasi tersebut dapat dilakukan secara praktis yaitu dengan mengkonsultasikan r hitung dengan table product moment, dengan taraf signifikan 95 %. Untuk mengetahui apakah nilai r tersebut signifikan atau tidak, kriteria uji yaitu apabila :

r hitung > r tabel maka koefisien korelasi tersebut signifikan.

r hitung < r tabel maka koefisien korelasi tersebut tidak signifikan

Dengan jumlah (N) sama dengan 50, data dianalisis dengan program komputer SPSS for windows.

Untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, digunakan rumus uji signifikansi korelasi product moment sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel, dengan penilaian sebagai berikut :

Ho :  $\mu = 0$  (tidak ada hubungan)

Dengan tingkat kesalahan 5% n = 50, data dianalisis dengan program komputer SPSS.

## ANALISA INTERPRESTASI DAN TEMUAN

### 1. ANALISA INTERPRESTASI DAN TEMUAN

Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni terletak di ujung selatan pulau Sumatra tepatnya di kecamatan Penengahan kabupaten Lampung

Selatan yang pengoperasiannya tanggal 26 Mei 1981. Pelabuhan Penyeberangan bakauheni merupakan pintu gerbang utama pulau Sumatra dengan luas 76 Ha.

Pada mulanya lintas penyeberangan anatar pulau Jawa dan Sumatra dilayani oleh perusahaan Pelayaran atau kapal-kapal PJKA pada lintas Merak – Panjang. Pada tahun 1977 dibukalah lintas penyeberangan Merak – Serengsem yang dilayani oleh Kmp. Merak, Kmp Bakauheni, Kmp. Lampung dan ditambah armadanya, Kmp. Banten, Kmp. Kota Bumi, Kmp. Jatra I dan Kmp. Jatra II. Pada tahun 1981 secara resmi kegiatan lintas penyeberangan yang menghubungkan Jawa – Sumatra dengan fasilitas yang ada diantaranya :

- Dermaga I, yang ada pada saat ini diganti nama Dermaga II yang dilengkapi dengan *Movable Bridge* ( Jembatan Bergerak )
- Gang Way, yang menghubungkan ruangan tunggu atas dengan kapal
- Kantor Pelabuhan
- Jembatan Timbangan Kendaraan
- Fasilitas parkir lainnya
- Sarana fasilitas penunjang lainnya

PT. ASDP Indonesia Ferry ( Persero ) cabang Bakauheni dipimpin oleh seorang Pimpinan Cabang yang membawahi beberapa divisi tersebut dipimpin oleh seorang manager anatra lain :

- Manager Operasi
- Manager Pemeliharaan
- Manager SDM dan UMUM
- Manager Keuangan

#### 1. Pemimpin Cabang bertugas:

- Menyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran Cabang, mengorganisir kegiatan pengelolaan dan pengembangan kepengusahaan jasa pelabuhan dan penyeberangan cabang.
- Melakukan pembinaan dan mengarahkan kegiatan-kegiatan dicabang dalam rangka peningkatan kerja

- Mengendalikan kegiatan Operasi kapal dan pelabuhan, pembangunan, dan alat bantu pemanfaatan lahan pelabuhan
  - Mengendalikan pemeliharaan peralatan operasi/alat produksi dan gedung kantor, fasilitas pelabuhan dan penunjang lainnya.
  - Melakukan koordinasi dengan divisi.biro terkait dikantor pusat yang berhubungan dengan kegiatan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyebrangan.
  - Melaporkan Pelaksanaan kegiatan ke kantor pusat ( Direksi ) secara periodik
2. Manager Sdm dan Umum bertugas : Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi serta menganalisis kegiatan kebutuhan / penempatan karyawan, dengan rincian sebagai berikut :
- Balas jasa, kesejahteraan,keselamatan kerja pegawai
  - Pendidikan pelatihan dan pengembangan karyawan
  - Pencatatan data karyawan
  - Informasi Managemen SDM
  - Kedisiplinan karyawan
  - Menghimpun hasil penelitian prestasi karyawan
  - Tata arsip dan retensi arsip
  - Penyipian usulan penghapusan aset cabang
  - Pencatatan,pendistribusian dan ekspedisi surat
  - Pemeliharaan dan perawatan gedung,kendaraan dinas serta peralatan kantor
  - Pengeluaran SPJ
  - Pengadaan perlengkapan kantor dan ATK
  - Inventaris Aset
  - Keprotokolan, persiapan peralatan/perlengkapan,akomodasi serta pengadaan konsumsiyang dibutuhkan pada acara yang akan diadakan di cabang.
  - Keamanan,ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja.
- Penggunaan air,listrik,telepon, dan pendistribusian perlengkapan karyawan
  - Penyusunan rencana kerja dibidang SDM dan UMUM
  - Pelaporan pelaksanaan kegiatan kepada Pemimpin Cabang
3. Manager Operasi bertugas Mengkoordinir, merencanakan, mengawasi, mengevaluasi serta menganalisis kegiatan
- Pengadaan dan penyediaan tiket terpadu ke kantor pusat
  - Pencatatan persediaan dan pengeluaran/pendistribusian tiket terpadu
  - Penagihan biaya BBM, pelumas ,air
  - Produksi jasa dan pendapatan operasional pelabuhan dan kapal
  - Pencatatan produksi jasa dan pendapatan operasional kapal dan pelabuhan
  - Pengaturan dan pemanfaatan lahan terminal, kios serta iklan/reklame
  - Penyiapan dokumen/surat-surat untuk kegiatan pengurusan ijin trayek, ijin berlayar dan lalulintas angkutan penyebrangan dan pelabuhan, pengadaan navigasi kapal serta fasilitas alur dermaga
  - Menyiapkan dokumen/surat-surat untuk kegiatan pengurusan ijin memasang iklan/reklame
  - Pengaturan lalu lintas / keluar masuk angkutan
  - Sistem pelayanan penyebrangan dan pelabuhan,menampung keluhan pelanggan
  - Pemeriksaan dan pengembangan kegiatan keselamatan (baik sjlik sekoci maupun sjlik kebakaran) kelayakan fasilitas keselamatan penyebrangan
  - Koordinasi dengan pihak terkait dan atau nahkoda dalam melaksanakan ketertiban,keamanan dan pengendalian oprasional pelabuhan kapal
  - Penyusunan rencana cabang dibidang operasi
  - Pelaporan pelaksanaan kegiatan kepada pemimpin cabang

4. Manager Pemeliharaan bertugas Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan menganalisis kegiatan :

- Pemeliharaan fasilitas terminal dan peralatan pelabuhan penyebrangan antara lain:
  - a. *Movable Bridge*
  - b. Side Ramp
  - c. Bangunan dermaga
  - d. Alur
- Penyediaan suku cadang kapal dan perbaikan peralatan fasilitas pelabuhan
- Pengisian data-data teknis, kartu riwayat pemeliharaan dan perbaikan
- Pengawasan pelaksanaan pemeliharaan kapal dan pelabuhan
- Koordinasi dengan mitra kerja/instansi yang berhubungan dengan pelaksanaan pemeliharaan kapal dan pelabuhan
- Koordinasi dengan mitra kerja yang berhubungan dengan pengadaan suku cadang
- Koordinasi dengan OS, nahkoda dan KKM dalam penyusunan *Repair List* dan pelaksanaan *Docking Repair*
- Memantau pelaksanaan *Docking Repair*
- Penyediaan pemeliharaan peralatan keselamatan dikapal dan pelabuhan
- Modifikasi, pemeliharaan serta perbaikan instalasi listrik. Air tawar, alat pemadam kebakaran, telekomunikasi pelabuhan
- Mengkoordinasi tindakan pencegahan kerusakan peralatan penyebrangan beserta perlengkapannya
- Penyusunan *Repair List* untuk *Docking* kapal
- Penyusunan rencana kerja cabang dibidang pemeliharaan

5. Manager Keuangan bertugas Merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi serta menganalisis kegiatan :

- Pengelolaan dan pengawasan kas dan setara kas
- Sistem keuangan dan akuntansi

- Pengelolaan kas dan bank, mengeluarkan uang, surat-surat berharga persediaan barang di cabang
- Ketatausahaan keuangan dan akuntansi
- Penyelesaian hutang/piutang, perpajakan, kewajiban-kewajiban lainnya
- Penyiapan kwitansi tagihan, kelengkapan bukti-bukti pembayaran
- Jasa keuangan cabang
- Penyusunan rencana dan realisasi arus kas
- Meneliti ketetapan pencatatan dan pengelompokan data keuangan, penyimpanan arsip dan pencatatan persediaan kas
- Meneliti perhitungan pajak
- Menangani permasalahan khusus yang perlu pegangan langsung dan melaporkannya kepada pemimpin cabang
- Penerapan system penataan dan pengendalian dokumen akuntansi di cabang
- Pencatatan dan penyelesaian dan UUDP
- Penerimaan tagihan jasa pelabuhan dan pendapatan tiket terpadu
- Penerimaan dan pengelolaan biaya operasional serta transfer pendapatan pelabuhan dan kapal
- Penyesuaian dan revisi pelaksanaan anggaran
- Koordinasi dengan seluruh unit kerja dalam penyiapan data dan informasi untuk bahan penyusunan rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja cabang
- Penyusunan rencana kerja dibidang keuangan kepada pemimpin cabang
- Penyelesaian tindak lanjut serta temuan dari internal dan eksternal cabang

#### 6. Bidang Usaha Perusahaan

PT. ASDP Indonesia Ferry ( Persero ) Cabang Bakauheni merupakan Badan Usaha Milik Negara( BUMN ) yang bergerak

dibidang jasa kepelabuhan dan penyebrangan sebagai penyelenggara dibidang :

1. Penyedia jasa Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan
2. Penyediaan jasa terminal, dermaga dan fasilitas lain untuk kegiatan tambat kapal, naik turun penumpang dan kendaraan serta bongkar muat barang/hewan
3. Penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan fasilitas lain untuk keperluan operasional kapal
4. Penyediaan lahan/areal untuk keperluan operasional pelabuhan
5. Penyediaan fasilitas pemeliharaan/perawatan kapal atau alat bantu lain yang berhubungan dengan operasi perusahaan

**BI. Analisis kualitatif dan kuantitatif**

Penelitian ini menggunakan data pokok atau data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penyebaran kuesioner kepada responden penelitian, yaitu penumpang kapal ferry (*roro*) rute Pelabuhan Bakauheni – Merak. Dari 50 responden target penelitian ini, semua responden mengisi kuesioner dalam keadaan lengkap. Dari data skor jawaban responden berdasarkan peringkat (lampiran 2 dan 3) diketahui bahwa untuk variabel kepuasan pelanggan (X) skor tertinggi adalah 42 dan skor terendah adalah 34. Skor jawaban responden untuk variabel pelayanan jasa penyebrangan (Y) diperoleh skor tertinggi adalah 41 dan skor terendah adalah 33. Selanjutnya, dengan menggunakan rumus Interval dengan kriteria faktual, yaitu skor yang diperoleh tertinggi dikurangi skor terendah sesuai data, dan dibagi dengan banyaknya kategori yang ditentukan 3 (tiga), sehingga diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X)

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

- I : Interval nilai
- NT : Nilai tertinggi
- NR : Nilai terendah

K : Kategori jawaban  
(Sutrisno Hadi, 1992:12)

maka:

$$42 - 34 \qquad 8$$

$$I = \frac{\quad}{\quad} = \frac{\quad}{\quad}$$

$$= \frac{2,66 \text{ dibulatkan menjadi } 3}{3}$$

Berdasarkan penghitungan tersebut, maka jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai berikut:

- Skor 40-42 termasuk dalam kategori puas
- Skor 37-39 termasuk dalam kategori cukup puas
- Skor 34-36 termasuk dalam kategori tidak puas

Untuk Variabel Pelayanan Jasa Penyebrangan (Y)

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

**Keterangan :**

- I : Interval nilai
- NT : Nilai tertinggi
- NR : Nilai terendah
- K : Kategori jawaban  
(Sutrisno Hadi, 1992:12)

$$41 - 33 \qquad 8$$

$$I = \frac{\quad}{\quad} = \frac{\quad}{\quad}$$

$$= \frac{2,66 \text{ dibulatkan menjadi } 3}{3}$$

Berdasarkan penghitungan tersebut, maka jawaban responden tentang pelayanan jasa penyebrangan dapat dikategorikan sebagai berikut:

- Skor 39 – 41 termasuk dalam kategori baik
- Skor 36 – 38 termasuk dalam kategori cukup baik
- Skor 33 – 35 termasuk dalam kategori tidak baik

Selanjutnya, untuk lebih memudahkan dalam penghitungan dan membuat kelompok kategori, maka skor jawaban responden diurutkan dari skor terendah ke skor tertinggi (lampiran 4).

Tabel 2. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X)

KATEGORI	Kepuasan Pelanggan (X)	
	Resp.	%
Puas	4	8
Cukup Puas	10	20
Tidak Puas	36	72
Jumlah	50	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2008

Dari Tabel 2 tersebut dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan pengguna jasa penyeberangan menggunakan kapal ferry (*roro*) di pelabuhan bakauheni dinyatakan oleh sebanyak 4 responden atau 328 % berada dalam kategori puas, dinyatakan sebanyak 10 responden atau 20 % berada dalam kategori cukup puas, dinyatakan oleh sebanyak 36 responden atau 72 % berada dalam kategori tidak puas. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kondisi kepuasan pelanggan pengguna jasa penyeberangan menggunakan kapal ferry (*roro*) di pelabuhan bakauheni berada dalam kondisi tidak puas (72 %) sebagaimana dinyatakan oleh sebagian besar responden penelitian ini yaitu 36 responden.

Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kondisi kepuasan pelanggan pengguna jasa penyeberangan menggunakan kapal ferry (*roro*) pada penyeberangan Bakauheni – Merak dalam kondisi tidak puas, yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan pengguna jasa penyeberangan dalam beberapa indikator seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan tidak berjalan dengan baik. Untuk mengetahui

jawaban responden terhadap variable pelayanan jasa penyeberangan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3. Jawaban Responden Variabel Pelayanan Jasa Penyeberangan (Y)

KATEGORI	Pelayanan Jasa Penyeberangan (Y)	
	Resp.	%
Baik	7	14
Cukup Baik	18	36
Tidak Baik	25	50
Jumlah	50	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2008

Dari table 3 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan jasa penyeberangan oleh penyelenggara pelayanan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni dinyatakan oleh sebanyak 7 responden atau 14 % berada dalam kategori baik, dan dinyatakan oleh sebanyak 18 responden atau 36 % berada dalam kategori cukup baik, selanjutnya dinyatakan oleh sebanyak 25 responden atau 50 % berada dalam kategori tidak baik,.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni berada dalam kondisi tidak baik (50 %) sebagaimana dinyatakan oleh sebagian besar responden penelitian ini.

Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kondisi pelaksanaan pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni pada rute Bakauheni – Merak dalam kualitas yang tidak baik, yang dapat diartikan bahwa pelayanan jasa penyeberangan dalam beberapa indikator seperti keandalan (*reliability*), kereponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), serta berwujud (*tangible*) tidak berjalan dengan baik.

Analisis secara kuantitatif di sini dimaksudkan untuk mengetahui:

Koefisien hubungan antara variabel kepuasan pelanggan (X) dengan pelayanan jasa

penyeberangan (Y) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.

Untuk mengetahui koefisien hubungan variabel kepuasan pelanggan (X) dengan variabel pelayanan jasa penyeberangan (Y) digunakan rumus Koefisien Korelasi Product Moment:

$$R_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Hasil perhitungan menggunakan program komputer *SPSS versi 12.00 for Windows* diketahui :

$$r_{XY} = 0,1456$$

Koefisien korelasi  $r_{XY} = 0,1456$  bernilai positif, yang berarti terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni. Kemudian, untuk melihat signifikansi hubungan, maka nilai  $r_{hitung}$  tersebut dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5 % untuk  $n = 50$  adalah  $0,279$ . Ternyata  $r_{hitung} = 0,1456 < r_{tabel} = 0,279$ , yang berarti bahwa hubungan yang antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni tidak signifikan. Setelah dikonsultasikan dengan Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi (halaman 20) maka diketahui hubungan tersebut termasuk dalam kategori sangat rendah yaitu berkisar di antara 0,00 – 0,199.

Dari uraian di atas dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni berhubungan dengan faktor kepuasan pelanggan walaupun tingkat hubungannya relatif rendah. Oleh karena itu, faktor tersebut sebagaimana hasil penelitian ini, hendaknya dapat diperhatikan oleh pengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni, yang pada akhirnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Selanjutnya untuk mengukur besarnya sumbangan / kontribusi ( pengaruh ) dari variabel X terhadap variabel Y, dapat digunakan koefisien penentu (Suparto, 1991) sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP : Koefisien penentu

r : Koefisien korelasi

Maka :

Besarnya sumbangan/kontribusi (pengaruh) kepuasan pelanggan (X) terhadap pelayanan jasa penyeberangan (Y) =  $KP = (0,1456)^2 \times 100\% = 2,12\%$ , artinya pelayanan jasa penyeberangan ditentukan oleh kepuasan pelanggan sebesar 2,12%.

Sehingga hipotesis yang diajukan, yaitu :

Terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni dapat diterima.

## KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan data, maka dapat penulis simpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan jasa penyeberangan yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni juga dinyatakan oleh sebagian besar pelanggan dalam kategori tidak baik, artinya pelayanan jasa penyeberangan dalam beberapa indikator seperti keandalan (*reliability*), kereponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), serta berwujud (*tangible*) tidak berjalan dengan baik pula.
2. Dari hasil Perhitungan analisis kuantitatif dapat disimpulkan:

Terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan jasa penyeberangan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi

sebesar 0,1456, oleh karena itu hubungan tersebut termasuk dalam kategori sangat rendah yaitu berkisar di antara 0,00 – 0,199, kemudian sumbangan/kontribusi (pengaruh) kepuasan pelanggan (X) terhadap pelayanan jasa penyeberangan (Y) =  $KP = (0,1456)^2 \times 100\% = 2,12\%$ , artinya pelayanan jasa penyeberangan ditentukan oleh kepuasan pelanggan sebesar 2,12%.

## ***B, IMPLIKASI***

1. Sebagai perusahaan jasa, kepuasan pelanggan sangat penting. Kepuasan diberikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan selanjutnya perusahaan lebih memperhatikan dan meningkatkan mutu dan pelayanan petugas loket karcis dan petugas kapal ferry, seperti peningkatan insentif dan pengadaan pendidikan dan latihan kerja.
2. Dan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan jasa penyeberangan yang baik, pimpinan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni perlu mendengarkan bawahan dalam proses pengambilan kebijakan, sehingga kebijakan yang diputuskan dapat diterapkan dan mendapat dukungan dari pegawai.