

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENYEBERANGAN KAPAL SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS JASA (Studi Kasus: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara)

Agip Dwi Gusandi <sup>\*1</sup>, Dr. Ir. La Ode Ahmad Safar Tosungku, S.T., M.T.<sup>2</sup>, Ir. Farida Djumiati Sitania, S.T., M.T.<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Mulawarman, Jalan Sambaliung No. 9 Kampus Gunung Kelua, Samarinda

e-mail: <sup>1</sup>[Agipdwigusandi2000@gmail.com](mailto:Agipdwigusandi2000@gmail.com), <sup>2</sup>[la\\_safart@yahoo.com](mailto:la_safart@yahoo.com), <sup>3</sup>[ida.sitania@gmail.com](mailto:ida.sitania@gmail.com)

(artikel diterima: 20-01-2025, artikel disetujui: 21-03-2025)

## Abstrak

PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang PPU, merupakan pengelola pelabuhan penyeberangan Penajam Paser Utara - Balikpapan. Pendapatan pelabuhan adalah penerimaan dari jasa pelabuhan untuk kapal, barang serta pelayanan lain lain yang disediakan oleh pihak pengelola pelabuhan. Penelitian analisis kualitas pelayanan jasa penyeberangan kapal sebagai upaya peningkatan kualitas. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan dengan metode *Service Quality* (Servqual). Servqual adalah untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah penyedia pelayanan dan responden memberi nilai yang lebih obyektif. Metode Servqual mendefinisikan kepuasan pelayanan dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas pelayanan yang pelanggan terima. Metode ini menyelesaikan permasalahan terhadap analisis penilaian tingkat pelayanan dan memberikan pada konsumen secara optimal akan membangun loyalitas pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan dengan hasil nilai perhitungan kualitas pelayanan yang didapat pada dimensi *Tangible* dengan nilai 0.8345, dimensi *Reliability* dengan nilai 0.8046, dimensi *Responsiveness* dengan nilai 0.7977, dimensi *Assurance* dengan nilai 0.7733, nilai *Empathy* dengan nilai 0.7805 dan nilai rata-rata kualitas pelayanan ialah 0.79812. Hasil yang didapatkan dari perhitungan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai Q atau kualitas pelayanannya <1. Pada perhitungan tingkat kesesuaian nilai terendah yaitu pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata 77.30%, *empathy* (empati) dengan nilai rata-rata 78.10%, *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai rata-rata 79.82%, *reliability* (keandalan) dengan nilai rata-rata 80.63%, dan *tangible* (bukti fisik) dengan nilai rata-rata 84.54% ini menunjukkan tingkat kesesuaian secara keseluruhan <100% yang menandakan kualitas layanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry belum memenuhi harapan karena masih ada *gap* antara harapan dengan persepsi.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Servqual, IPA, Tki*

## Abstract

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) PPU Branch is responsible for operating the Penajam Paser Utara - Balikpapan ferry port. The port's main revenue comes from port service fees for ships, cargo, and other services provided by the port management. To improve service quality, a service quality analysis of the ferry services is conducted. This study uses the Service Quality (Servqual) method, which measures the service quality provided by a service provider through more objective evaluations by respondents. When respondents rate a service as good, they also indicate how good it actually is. The Servqual method defines service satisfaction as the gap between the actual service received and the customer's expectations. This method helps to identify and address service quality issues, ensuring that optimal service is delivered, which in turn fosters customer loyalty. The study results show the service quality values across the five dimensions: Tangibles at 0.8345, Reliability at 0.8046, Responsiveness at 0.7977, Assurance at 0.7733, and Empathy at 0.7805, with an average service quality score of 0.79812. These results indicate that the service quality has not fully met customer expectations, as the overall service quality score (Q) is less than 1. The suitability level calculations show the lowest values in the Assurance dimension at 77.30%, Empathy at 78.10%, Responsiveness at 79.82%, Reliability at 80.63%, and Tangibles at 84.54%. This results in an overall suitability level of less than 100%, highlighting a gap between customer expectations and the actual service delivered by PT. ASDP Indonesia Ferry.

**Keywords:** *Service Quality, Servqual, IPA, TKI*

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia dikenal dengan negara bahari di mata dunia, dimana sebagian besar wilayah Indonesia merupakan perairan. Secara geografis, Indonesia merupakan negara dengan dua pertiga luas lautan lebih besar daripada daratan. Hal ini bisa terlihat dengan adanya garis pantai di hampir setiap pulau di Indonesia ( $\pm 81.000$  km) yang menjadikan Indonesia menempati urutan kedua setelah Kanada sebagai negara yang memiliki garis pantai terpanjang di dunia. Kekuatan inilah yang merupakan potensi besar untuk memajukan perekonomian Indonesia (Hardiana, 2014).

Transportasi di Indonesia memegang peranan penting sebagai sarana penghubung antara satu kota ke kota yang lainnya, bahkan dapat menghubungkan satu negara ke negara lainnya. Pengiriman melalui laut atau feri adalah salah satunya. Alternatif sarana transportasi yang menghubungkan pulau-pulau di Indonesia, harga tiket terjangkau untuk semua kalangan, Jadilah sangat penting untuk mendorong kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, lalu lintas Keamanan, kenyamanan, ekonomi adalah elemen harapan terdaftar. Dalam hal ini tentunya masyarakat juga menginginkan bentuk pelayanan yang baik dan memuaskan.

PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Persero) atau disingkat menjadi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara bergerak di bidang jasa angkutan sungai, danau dan penyeberangan. Dalam operasional angkutan transit, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) saat ini menjalankan fungsi sebagai operator pengelola pelabuhan, operator kapal penyeberangan sekaligus navigasi kapal penyeberangan. Peran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) masih mendominasi operator sebagai operator infrastruktur transit dan operator fasilitas lainnya dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), sebagai regulator pelabuhan, ASDP menetapkan regulasi terkait kelancaran operasional pelabuhan.

PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang PPU, merupakan pengelola pelabuhan penyeberangan Penajam Paser Utara - Balikpapan. Komponen utama pendapatan pelabuhan adalah penerimaan dari jasa pelabuhan untuk kapal, barang serta pelayanan lain lain yang disediakan oleh pihak pengelola pelabuhan. Peranan pelabuhan penyeberangan ferry Penajam Paser Utara sangat vital dalam perkembangan dan pertumbuhan daerah Penajam Paser Utara serta daerah lain yang melintasi poros selatan Kalimantan baik dilihat dari aspek ekonomi dan sosial. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan salah satu transportasi perairan yang ada di Penajam Paser Utara, transportasi antar Penajam Paser Utara - Balikpapan. PT. ASDP Indonesia Ferry terus melakukan perbaikan pelayanan kepada pengguna jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan kepuasan pelanggan diharapkan dapat menciptakan reputasi dan prestasi jasa pelayanan yang positif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan analisis kualitas pelayanan pada jasa penyeberangan kapal sebagai upaya peningkatan kualitas jasa pada PT. ASDP Indonesia Ferry cabang PPU. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan dengan metode *Service Quality* (Servqual). Servqual adalah untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah penyedia pelayanan dan responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai baik, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang. Metode Servqual mendefinisikan kepuasan pelayanan dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas pelayanan yang pelanggan terima. Metode ini menyelesaikan permasalahan terhadap analisis penilaian tingkat pelayanan dan memberikan pada konsumen secara optimal akan membangun loyalitas pelanggan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut mana yang kinerjanya masih kurang baik dan atribut mana yang harus dipertahankan. Setelah mengetahui hasilnya maka dapat ditentukan usulan perbaikan atribut yang penting namun kinerja masih kurang baik. Tujuan utama metode IPA digunakan untuk mempermudah proses identifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, dan apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berlebih. Metode IPA memiliki 4 kuadran yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D yang akan ditampilkan pada sebuah diagram kartesius. Dengan adanya perbaikan kualitas pelayanan diharapkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini agar menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang PPU. Jasa merupakan salah satu aspek penentu terhadap suatu keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan akan berhasil memperoleh

keuntungan bilamana mereka mampu menyediakan jasa yang superior atau sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh para konsumennya. Jasa merupakan setiap perbuatan ataupun kinerja yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak tampak (*Intangible*) dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan atas sesuatu. Proses produksinya bisa terikat atau tidak terikat pada sesuatu produk fisik (Adisaputro, 2014).

Kotler dan Stanton seperti dikutip oleh M. Adam (2015) menyatakan bahwa jasa pada dasarnya merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memproduksi suatu jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik tetapi bisa juga tidak. Pelayanan jasa tidak mengakibatkan peralihan hak suatu barang secara fisik atau nyata. Jadi jika seseorang pemberi jasa memberikan jasanya pada orang lain, maka tidak ada perpindahan hak milik secara fisik (Febrianti, 2021).

Pada dasarnya pelayanan terhadap konsumen tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan (Della & Rachmannullah, 2021).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan penyeberangan Penajam Paser Utara sehingga dapat dilakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut. Dengan penelitian ini menggunakan dua metode yaitu *Service Quality* (Servqual) dan *Importance performance Analysis* untuk menentukan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan, beberapa tahapan yang dilakukan ialah tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap analisa dan pembahasan, kemudian tahap penutup.

### 2.1 Pengumpulan Data

Perancangan kuesioner dilakukan untuk memilah pernyataan-pernyataan agar sesuai dengan prinsip penyusunan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner kualitas pelayanan dan kuisisioner untuk mengukur pengaruh sistem antrean dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 1. Atribut Kuisisioner Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan**

Dimensi	Kualitas Pelayanan Atribut	Sumber
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Apakah lokasi pelabuhan strategis	Tjiptono, 2019
	Apakah kemampuan petugas dalam melayani anda (pada saat pembelian tiket diloket dan pemotongan tiket) memenuhi standar	Tjiptono, 2019
	Apakah kondisi fisik kapal masih layak digunakan	Tjiptono, 2019
	Apakah kondisi sarana dalam kapal dapat digunakan dengan baik	Tjiptono, 2019
	Apakah fasilitas keselamatan di kapal sudah memenuhi standar	Tjiptono, 2019
	Apakah kondisi kapal bersih dan nyaman	Tjiptono, 2019
	Apakah keamanan dan keselamatan dalam kapal sudah memenuhi standar	Tjiptono, 2019
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Apakah pihak kapal sudah melakukan pendataan yang tepat dan benar	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas tanggap dan merespon anda	Tjiptono, 2019
	Apakah pelayanan sudah sesuai yang diharapkan penumpang	Tjiptono, 2019

**Tabel 1. Atribut Kuisioner Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan**

Dimensi	Kualitas Pelayanan Atribut	Sumber
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Apakah petugas merespon keluhan anda dengan cepat	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas merespon permintaan anda dengan cepat, tepat dan efisien	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas selalu dapat menyelesaikan keluhan anda	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada anda	Tjiptono, 2019
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Apakah petugas selalu tersenyum ketika melayani anda	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas di kapal sopan dalam melayani anda	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas kapal jujur dan amanah	Tjiptono, 2019
	Apakah keamanan di kapal terjamin	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas peduli dan perhatian kepada anda	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani anda	Tjiptono, 2019
Empati ( <i>Empathy</i> )	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status social	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status sosial	Tjiptono, 2019
	Apakah petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani anda	Tjiptono, 2019

Metode pengambilan sampel yang sesuai adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik menentukan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu yang diduga kuat memiliki sangkut paut dengan populasi yang diketahui sebelumnya. Sampel dalam penelitian penerapan sistem antrean ini adalah responden yang menggunakan transportasi kapal pada perjalanan Balikpapan ke Penajam Paser Utara, maka digunakan rumus penghitungan samapel dengan pendekatan rumus Lemeshow Berdasarkan data yang diperoleh pada saat penelitian dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah jumlah data telah mencukupi atau belum. Besarnya sampel dengan populasi yang tidak diketahui dapat ditemukan dengan menggunakan rumus (Lemeshow, 1990).

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{E^2} \dots \dots \dots (1)$$

Ket:

n = Jumlah sampel

Z = Z table dengan tingkat singnifikansi tertentu ( $Z_{\alpha/2} = 1,96$ ), dengan  $\alpha/2 = 0,025$

P = Proposi populasi (0,5)

E = Kesalahan yang dapat ditolelir dinyatakan dalam % (10%)

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

$$n = \frac{1,65^2 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,680625}{0,01}$$

$$n = 68,0625$$

Perhitungan di atas ditemukan jumlah sampel minimal agar penelitian ini valid adalah 68,0625. Besarnya sampel peneliti akan mengambil sampel sebanyak 69 penumpang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Pengambilan Data

Pada Penelitian ini kelompok usia responden total 70 orang. Mayoritas responden berada dalam kelompok usia 17-25 tahun (58.6%), sementara kelompok usia 17 tahun ke bawah dan 35-40 tahun memiliki kontribusi yang relatif rendah (masing-masing 2.9%). Kelompok usia 30-35 tahun menyumbang sebanyak 18.6%. kemudian untuk kelompok jenis kelamin responden adalah laki-laki mendominasi dengan 58.6%, sedangkan perempuan menyumbang 41.4%. lalu untuk kelompok pekerjaan responden dalam sebuah studi dengan total 70 orang. Mahasiswa/pelajar dan pegawai swasta mendominasi dengan masing-masing 27.1% dan 25.7%. Frekuensi pekerjaan petani rendah (1.4%), dan kategori "Lainnya" (5.7%). Berikut hasil data yang didapatkan.

**Tabel 2. Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Pelanggan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Skor	Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Apakah lokasi pelabuhan strategis	15	47	8	273	3,90		
2	Apakah kemampuan petugas dalam melayani anda (pada saat pembelian tiket diloket dan pemotongan tiket) memenuhi standar	18	39	13	275	3,93		
3	Apakah kondisi fisik kapal masih layak digunakan	34	35	1	247	3,53		
4	Apakah kondisi sarana dalam kapal dapat digunakan dengan baik	18	46	6	268	3,83		
5	Apakah fasilitas keselamatan di kapal sudah memenuhi standar	29	32	9	260	3,71		
6	Apakah kondisi kapal bersih dan nyaman	40	19	11	251	3,58		
7	Apakah keamanan dan keselamatan dalam kapal sudah memenuhi standar	36	26	8	252	3,60		
8	Apakah pihak kapal sudah melakukan pendataan yang tepat dan benar	42	24	4	242	3,46		
9	Apakah petugas tanggap dan merespon anda	41	26	3	242	3,46		
10	Apakah pelayanan sudah sesuai yang diharapkan penumpang	1	34	28	7	251	3,58	
11	Apakah petugas merespon keluhan anda dengan cepat	32	33	5	253	3,61		
12	Apakah petugas merespon permintaan anda dengan cepat, tepat dan efisien	35	35		245	3,50		
13	Apakah petugas selalu dapat menyelesaikan keluhan anda	38	31	1	243	3,47		
14	Apakah petugas menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada anda	41	13	16	255	3,64		
15	Apakah petugas selalu tersenyum ketika melayani anda	10	30	30	230	3,28		
16	Apakah petugas di kapal sopan dalam melayani anda	35	24	11	256	3,66		
17	Apakah petugas kapal jujur dan amanah	44	17	9	245	3,50		
18	Apakah keamanan di kapal terjamin	44	18	8	244	3,48		
19	Apakah petugas peduli dan perhatian kepada anda	38	25	7	249	3,56		
20	Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda	28	32	10	262	3,74		
21	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status social	46	21	3	237	3,38		
22	Apakah petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani anda	14	33	23	219	3,13		
Rata-rata Skor Persepsi Pelanggan						5499	3,57	
Kriteria							Baik	

Berdasarkan hasil jawaban responden, terlihat bahwa penerapan sistem antrian pada PT. ASDP Indonesia Ferry cabang Penajam Paser Utara dinilai baik. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata sebesar 3.57, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang baik dari para penumpang terhadap sistem pelayanan tersebut. Skor yang mencapai "Baik" bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap efektivitas, ketertiban, dan keterarahan sistem antrian yang diterapkan. Peningkatan dalam aspek-aspek tertentu, seperti kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan penumpang dan tingkat pemahaman terhadap informasi yang disampaikan, juga mendukung persepsi positif terhadap pelayanan di kapal. Kepuasan tinggi ini dapat menjadi indikator keberhasilan PT. ASDP Indonesia Ferry dalam memberikan pengalaman perjalanan yang baik kepada penumpang di cabang Penajam Paser Utara.

**Tabel 3. Hasil Jawaban Responden Mengenai Harapan Pelanggan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Skor	Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Apakah lokasi pelabuhan strategis	5	50	15	290	4.14		
2	Apakah kemampuan petugas dalam melayani anda (pada saat pembelian tiket diloket dan pemotongan tiket) memenuhi standar	4	33	33	309	4.41		
3	Apakah kondisi fisik kapal masih layak digunakan	5	25	40	315	4.50		
4	Apakah kondisi sarana dalam kapal dapat digunakan dengan baik		35	35	315	4.50		
5	Apakah fasilitas keselamatan di kapal sudah memenuhi standar	2	40	28	306	4.37		
6	Apakah kondisi kapal bersih dan nyaman	1	27	42	321	4.58		
7	Apakah keamanan dan keselamatan dalam kapal sudah memenuhi standar		41	29	309	4.41		
8	Apakah pihak kapal sudah melakukan pendataan yang tepat dan benar		44	26	306	4.37		
9	Apakah petugas tanggap dan merespon anda		35	35	315	4.50		
10	Apakah pelayanan sudah sesuai yang diharapkan penumpang	4	50	16	292	4.17		
11	Apakah petugas merespon keluhan anda dengan cepat	4	33	33	309	4.41		
12	Apakah petugas merespon permintaan anda dengan cepat, tepat dan efisien	4	26	40	316	4.51		
13	Apakah petugas selalu dapat menyelesaikan keluhan anda		35	35	315	4.50		
14	Apakah petugas menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada anda		42	28	308	4.40		
15	Apakah petugas selalu tersenyum ketika melayani anda	1	27	42	321	4.58		
16	Apakah petugas di kapal sopan dalam melayani anda		41	29	309	4.41		
17	Apakah petugas kapal jujur dan amanah		35	35	315	4.50		
18	Apakah keamanan di kapal terjamin		33	37	317	4.53		
19	Apakah petugas peduli dan perhatian kepada anda		38	32	312	4.46		
20	Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda		42	28	308	4.40		
21	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status social	1	30	39	318	4.54		
22	Apakah petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani anda	5	40	25	300	4.28		
Rata-rata Skor Harapan Pelanggan						6826	4.43	
Kriteria							Sangat Baik	

Berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di PT. ASDP Indonesia Ferry cabang Penajam Paser Utara dinilai sangat baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4.43, yang mengharapkan tingkat kepuasan yang tinggi dari penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Skor yang mencapai "Sangat Baik" pada kriteria 4.43 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif secara konsisten terhadap berbagai aspek pelayanan di kapal. Beberapa poin penting yang mendukung tingginya kualitas pelayanan antara lain sistem antrean yang efektif, komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang, kebersihan dan kenyamanan kapal, serta sikap ramah dan responsif petugas. Aspek-aspek tersebut memberikan kontribusi positif terhadap persepsi penumpang terhadap pengalaman perjalanan mereka.

**Tabel 4. Data Hasil Gap Antara Persepsi dan Harapan Beserta Ranking**

No	Pertanyaan	Gap	Ranking
<b>Wujud fisik (<i>Tangibles</i>)</b>			
1	Apakah lokasi pelabuhan strategis	-0.24	22
2	Apakah kemampuan petugas dalam melayani anda (pada saat pembelian tiket diloket dan pemotongan tiket) memenuhi standar	-0.48	21
3	Apakah kondisi fisik kapal masih layak digunakan	-0.97	10
4	Apakah kondisi sarana dalam kapal dapat digunakan dengan baik	-0.67	17
5	Apakah fasilitas keselamatan di kapal sudah memenuhi standar	-0.66	18
6	Apakah kondisi kapal bersih dan nyaman	-1.00	8
7	Apakah keamanan dan keselamatan dalam kapal sudah memenuhi standar	-0.81	13
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
8	Apakah pihak kapal sudah melakukan pendataan yang tepat dan benar	-0.91	11
9	Apakah petugas tanggap dan merespon anda	-1.04	5
10	Apakah pelayanan sudah sesuai yang diharapkan penumpang	-0.59	20
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>			
11	Apakah petugas merespon keluhan anda dengan cepat	-0.80	14
12	Apakah petugas merespon permintaan anda dengan cepat, tepat dan efisien	-1.01	7
13	Apakah petugas selalu dapat menyelesaikan keluhan anda	-1.03	6
14	Apakah petugas menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada anda	-0.76	15
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>			
15	Apakah petugas selalu tersenyum ketika melayani anda	-1.30	1
16	Apakah petugas di kapal sopan dalam melayani anda	-0.75	16
17	Apakah petugas kapal jujur dan amanah	-1.00	8
18	Apakah keamanan di kapal terjamin	-1.05	4
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>			
19	Apakah petugas peduli dan perhatian kepada anda	-0.90	12
20	Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda	-0.66	18
21	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status social	-1.16	2
22	Apakah petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani anda	-1.15	3

**Tabel 5. Hasil data Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan (E)	Gap	Q = P / E	Ranking
1	<i>Tangible</i>	3.72	4.41	-0.69	0.8345	5
2	<i>Reliability</i>	3.50	4.35	-0.87	0.8046	4
3	<i>Responsiveness</i>	3.55	4.45	-0.90	0.7977	3
4	<i>Assurance</i>	3.48	4.50	-1.02	0.7733	1
5	<i>Empathy</i>	3.45	4.42	-0.97	0.7805	2
	Rata-rata	3.54	4.43	-0.89	0.79812	

Berdasarkan perhitungan terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil rata-rata kualitas pelayanan pada PT. ASDP Ferry Indonesia sebesar 0,79812. Jika  $Q > 1$  maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik, karena hasil rata-rata yang didapat adalah 0,79812, sehingga kesenjangan kualitas pelayanan pada PT. ASDP Ferry Indonesia masih kurang atau belum memenuhi harapan pelanggan dengan pelayanan yang telah diberikan sehingga diperlukan perbaikan kualitas pelayanan.

**Tabel 6. Hasil data Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Harapan**

No	Pertanyaan	Persepsi (X)	Harapan (Y)	Tingkat kesesuaian (%)
<b>Wujud fisik (<i>Tangibles</i>)</b>				
1	Apakah lokasi pelabuhan strategis	3.90	4.14	94.42%
2	Apakah kemampuan petugas dalam melayani anda (pada saat pembelian tiket diloket dan pemotongan tiket) memenuhi standar	3.93	4.41	89.11%
3	Apakah kondisi fisik kapal masih layak digunakan	3.53	4.50	78.44%
4	Apakah kondisi sarana dalam kapal dapat digunakan dengan baik	3.83	4.50	85.11%
5	Apakah fasilitas keselamatan di kapal sudah memenuhi standar	3.71	4.37	84.90%
6	Apakah kondisi kapal bersih dan nyaman	3.58	4.58	78.16%
7	Apakah keamanan dan keselamatan dalam kapal sudah memenuhi standar	3.60	4.41	81.63%
	Rata-rata	3.72	4.41	84.54%
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
8	Apakah pihak kapal sudah melakukan pendataan yang tepat dan benar	3.46	4.37	79.17%
9	Apakah petugas tanggap dan merespon anda	3.46	4.50	76.88%
10	Apakah pelayanan sudah sesuai yang diharapkan penumpang	3.58	4.17	85.85%
	Rata-rata	3.50	4.35	80.63%
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
11	Apakah petugas merespon keluhan anda dengan cepat	3.61	4.41	81.86%
12	Apakah petugas merespon permintaan anda dengan cepat, tepat dan efisien	3.50	4.51	77.60%
13	Apakah petugas selalu dapat menyelesaikan keluhan anda	3.47	4.50	77.11%
14	Apakah petugas menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada anda	3.64	4.40	82.72%
	Rata-rata	3.55	4.45	79.82%

**Tabel 6. Hasil data Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kinerja dan Harapan (Lanjutan)**

No	Pertanyaan	Persepsi (X)	Harapan (Y)	Tingkat kesesuaian (%)
<b>Jaminan (Assurance)</b>				
15	Apakah petugas selalu tersenyum ketika melayani anda	3.28	4.58	71.61%
16	Apakah petugas di kapal sopan dalam melayani anda	3.66	4.41	82.99%
17	Apakah petugas kapal jujur dan amanah	3.50	4.50	77.77%
18	Apakah keamanan di kapal terjamin	3.48	4.53	76.82%
	Rata-rata	3.48	4.50	77.30%
<b>Empati (Empathy)</b>				
19	Apakah petugas peduli dan perhatian kepada anda	3.56	4.46	79.82%
20	Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda	3.74	4.40	85.00%
21	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status social	3.38	4.54	74.45%
22	Apakah petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani anda	3.13	4.28	73.13%
	Rata-rata	3.45	4.42	78.10%

Tingkat kesesuaian adalah hasil membandingkan nilai kinerja dengan nilai yang diharapkan. Tingkat kesesuaian ini menentukan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mulai dari yang sangat sesuai sampai yang tidak sesuai. Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk menentukan sejauh mana kinerja yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia layanan dalam memahami apa yang diharapkan pelanggan atas layanan yang mereka berikan. Terdapat dua hal terjadi pada tingkat kesesuaian:

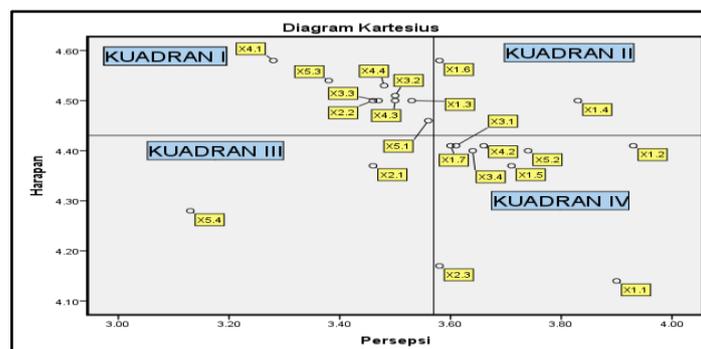
1. Apabila persepsi dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa atau tidak mendapatkan pelayanan yang baik.
2. Apabila persepsi sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasakan pelayanan yang baik., sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan pelayanan yang sangat baik.

Ada tiga kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian pelanggan > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, maka pelayanan dikatakan sangat baik,
2. Tingkat kesesuaian pelanggan = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, maka pelayanan dikatakan baik, dan

Tingkat kesesuaian pelanggan < 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan kurang baik atau tidak memenuhi apa yang dinggap penting oleh pelanggan, maka pelayanan belum baik sehingga diperlukan perbaikan

### Penjabaran Atribut Dengan Diagram Kartesius



**Gambar 1 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan**

Hasil penghitungan atribut-atribut layanan ini didapatkan dari tingkat kenyataan yang memungkinkan pihak penyedia jasa untuk dapat memfokuskan upaya dalam perbaikan atribut yang dianggap penting saja oleh pelanggan, agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Titik-titik pada diagram kartesius didapatkan berdasarkan perhitungan rata-rata antara kinerja dan harapan. Pemetaan prioritas perbaikan pada diagram kartesius dilakukan dengan software SPSS Statistics 23, kemudian didapatkan gambar diagram kartesius *Importance Performance Analysis* untuk seluruh responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

### 3.2 Analisis Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara sudah cukup baik. Berikut adalah beberapa indikator yang menunjukkan hal tersebut:

1. Ketersediaan dan ketepatan waktu keberangkatan kapal: Kapal yang dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara generally berangkat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Keamanan dan keselamatan penumpang: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara menerapkan standar keamanan dan keselamatan yang tinggi bagi penumpangnya.
3. Kenyamanan dan kebersihan kapal dan pelabuhan: Kapal dan pelabuhan yang dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara generally bersih dan nyaman.
4. Keramahan dan profesionalisme petugas: Petugas PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara generally bersikap ramah dan profesional dalam melayani penumpang.
5. Kemudahan akses informasi dan layanan: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara menyediakan berbagai informasi dan layanan yang mudah diakses oleh penumpang.

Meskipun kualitas pelayanan di PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara sudah cukup baik, masih ada beberapa hal yang perlu dievaluasi dan diperbaiki, antara lain:

1. Fasilitas di pelabuhan dan kapal ferry dapat ditingkatkan lagi, seperti menyediakan Wi-Fi gratis, ruang bermain anak, dan area khusus untuk penumpang disabilitas.
2. Ketersediaan informasi: Informasi mengenai jadwal keberangkatan, harga tiket, dan prosedur pembelian tiket dapat dibuat lebih mudah diakses dan dipahami oleh pelanggan.
3. Penanganan keluhan: Sistem penanganan keluhan dapat ditingkatkan dengan menyediakan berbagai saluran pengaduan yang mudah diakses oleh pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Febrianti & Adriantantri, 2021) dan (Saputra et al., 2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan penumpang kapal feri dapat menghasilkan baik atau sangat baik dengan adanya peran optimal dalam penerapan *service quality* oleh pihak terkait.

Berdasarkan hasil perhitungan *gap* dari seluruh dimensi *servqual*, didapatkan *ranking gap* keseluruhan mulai dari terbesar hingga terkecil. *Ranking 1* ialah atribut apakah petugas selalu tersenyum ketika melayani anda (X4.1), *Ranking 2* ialah atribut apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status sosial (X5.3), *Ranking 3* ialah atribut apakah petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani anda (X5.4), *Ranking 4* ialah atribut apakah keamanan di kapal terjamin (X4.4), *Ranking 5* ialah atribut apakah petugas tanggap dan merespon anda (X2.2), *Ranking 6* ialah atribut apakah petugas selalu dapat menyelesaikan keluhan anda (X3.2), *Ranking 7* ialah atribut apakah petugas merespon permintaan anda dengan cepat, tepat dan efisien (X3.2), *Ranking 8* ialah atribut apakah kondisi kapal bersih dan nyaman (X1.6), *Ranking 8* ialah atribut apakah petugas kapal jujur dan amanah (X4.3), *Ranking 10* ialah atribut apakah kondisi fisik kapal masih layak digunakan (X1.3), *Ranking 11* ialah atribut apakah pihak kapal sudah melakukan pendataan yang tepat dan benar (X2.1), *Ranking 12* ialah atribut apakah petugas peduli dan perhatian kepada anda (X5.1), *Ranking 13* ialah atribut apakah keamanan dan keselamatan dalam kapal sudah memenuhi standar (X1.7), *Ranking 14* ialah atribut apakah petugas merespon keluhan anda dengan cepat (X3.1), *Ranking 15* ialah atribut apakah petugas menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada anda (X3.4), *Ranking 16* ialah atribut apakah petugas di kapal sopan dalam melayani anda (X4.2), *Ranking 17* ialah atribut apakah kondisi sarana dalam kapal dapat digunakan dengan baik (X1.4), *Ranking 18* ialah atribut apakah fasilitas keselamatan di kapal sudah memenuhi

standar (X1.5), *Ranking* 18 ialah atribut apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda (X5.2), *Ranking* 20 ialah atribut apakah pelayanan sudah sesuai yang diharapkan penumpang (X2.3), *Ranking* 21 ialah atribut apakah kemampuan petugas dalam melayani anda (pada saat pembelian tiket diloket dan pemotongan tiket) memenuhi standar (X1.2) dan *Ranking* 22 ialah atribut apakah lokasi pelabuhan strategis (X1.1).

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui kinerja yang telah diberikan oleh penyedia jasa atau perusahaan kepada pengguna layanan jasa atau pelanggan apakah sudah sesuai dengan yang mereka harapkan, dan seberapa besar perusahaan memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap pelayanan yang telah mereka berikan. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian pada kelima dimensi servqual yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian terendah yaitu pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata 77.30%, *empathy* (empati) dengan nilai rata-rata 78.10%, *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai rata-rata 79.82%, *reliability* (keandalan) dengan nilai rata-rata 80.63%, dan *tangible* (bukti fisik) dengan nilai rata-rata 84.54% ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian secara keseluruhan <100% yang menandakan kualitas layanan yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry belum memenuhi harapan pelanggan.

#### Usulan Perbaikan yang diberikan

Meskipun PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara telah memberikan pelayanan yang cukup baik, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah beberapa usulan perbaikan terhadap PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara:

1. Fasilitas Pelabuhan:
  - a. Meningkatkan dan menambah fasilitas di pelabuhan, seperti ruang tunggu yang lebih luas dan nyaman, toilet yang bersih dan terawat, mushola yang lebih representatif, serta area bermain anak.
  - b. Menyediakan wifi gratis di area pelabuhan.
  - c. Memasang CCTV di area pelabuhan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang.
2. Sistem Informasi:
  - a. Mengoptimalkan website dan aplikasi mobile agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh penumpang.
  - b. Menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai jadwal keberangkatan kapal, harga tiket, dan layanan lainnya.
  - c. Membangun sistem antrian online untuk pembelian tiket dan *check-in* penumpang.
3. Penanganan Keluhan:
  - a. Menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh penumpang, seperti melalui website, aplikasi mobile, email, dan nomor telepon.
  - b. Menangani keluhan penumpang dengan cepat, tepat, dan profesional.
  - c. Memberikan solusi dan kompensasi yang sesuai kepada penumpang yang mengalami masalah.
4. Sumber Daya Manusia (SDM):
  - a. Melakukan pelatihan dan pengembangan SDM secara berkala untuk meningkatkan keramahan, profesionalisme, dan kemampuan petugas dalam melayani penumpang.
  - b. Memberikan reward kepada petugas yang menunjukkan kinerja yang baik.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sistem antrian dan kualitas pelayanan pada jasa penyeberangan kapal di PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara, dapat disimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa gap yang perlu diperbaiki. Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti *Assurance*, *Empathy*, dan *Responsiveness* perlu perhatian lebih, karena nilai rata-ratanya masih di bawah standar harapan pelanggan. Hal ini tercermin dari tingkat kesesuaian yang kurang dari 100%,

yang menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan untuk lebih memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan yang mencapai 0.79812, hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada upaya dalam memberikan layanan, masih ada beberapa aspek yang belum optimal dalam memenuhi harapan pengguna jasa.

Penelitian yang menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) juga mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu menjadi perhatian utama dan perbaikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran I menunjukkan aspek-aspek kritis yang harus segera ditingkatkan, seperti kondisi fisik kapal, responsivitas petugas, dan jaminan keamanan selama perjalanan. Sementara itu, atribut di kuadran IV yang sudah menunjukkan kinerja baik, seperti fasilitas keselamatan kapal dan pelayanan yang sopan, perlu dipertahankan. Sebagai langkah perbaikan, beberapa usulan penting termasuk peningkatan fasilitas pelabuhan, pengoptimalan aplikasi dan website untuk kemudahan akses, serta sistem antrian online untuk mempermudah pembelian tiket. Selain itu, pelatihan berkala untuk SDM juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani penumpang secara lebih profesional dan responsif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G., 2014, *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Adam, M., 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung*, CV Alfabeta
- Andini, R., & Astuti, Y., P., (2021), *Penerapan Teori Antian Bongkar Muat Pada Docking Kapal Tanker*. Jurnal Ilmiah Matematika.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
- Della, R. H., & Rachmannullah, A. F. (2021). *Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri : Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni*. 4247(April), 1–9.
- Febrianti, A., & Adriantantri, E. (2021). *Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analisis (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil)*. Jurnal Mahasiswa Teknik Industri, 4(1).
- Febrianti, A., Indriani, S., & Adriantantri, E. (2021). *Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis ( Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry ( Persero ) Cabang Singkil )*. 4(1).
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) DI PT. XYZ. JUMINTEN*, 1(1), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Opsi, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau*. Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan, 1(3), 204–217.
- Tjiptono. F., 2019, *Service Quality & Customer Satisfaction Edisi Ke-5*, Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Triatmodjo, B., 2010, *Perencanaan Pelabuhan*, Penerbit BETA OFFSET, Edisi Pertama, Yogyakarta.