

**Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP  
(Persero) Merak Propinsi Banten**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial  
pada Konsentrasi Ilmu Administrasi Negara



**Oleh :**

**Santasari Ndiwa Putri**

**072668**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**2011**

## ABSTRAK

SANTASARI NDIWA PUTRI, 072668. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, 2011

**"EFEKTIFITAS PELAYANAN PELABUHAN OLEH PT. ASDP (Persero) PROPINSI BANTEN"**.

Kata kunci : Efektifitas Pelayanan.

PT. ASDP (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang mengelola kepelabuhanan di kota Cilegon. Permasalahan yang ada karena 1) kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai, 2) kurang efektifnya penggunaan tiket elektronik. Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah seberapa besar tingkat efektifitas pelayanan pelabuhan yang dilakukan oleh PT. ASDP. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal pejalan kaki dan teknik pengambilan sampel menggunakan insidental. Untuk menganalisa data penulis menggunakan uji hipotesis t-test satu sample. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data penulis menggunakan observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten dinilai baik karena sesuai dengan hasil perhitungan yang diperoleh angka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $559,01 > 2,000$ ) dan Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten mencapai angka 75,55% dari angka 65% yang diharapkan. Saran yang diberikan oleh penulis adalah: 1) Menyediakan akses atau jalur khusus caon penumpang untuk manula dan penyandang cacat, 2) Penyediaan ruangan untuk ibu hamil yang nyaman, 3) Melakukan sosialisasi secara terus menerus tentang e-tiket, dan 4) Menyediakan tempat sampah.

## ABSTRACT

**SANTASARI NDIWA PUTRI**, 072668. Public Administration Program, Faculty Social Sciences and Political Science, University of Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, 2011  
**"EFFECTIVENESS OF PORT SERVICES BY PT. ASDP (Persero) BANTEN PROVINCE "**.

Key words: Effectiveness Service.

PT. ASDP (Persero) is a state-owned company that manages the seaport in the town of Cilegon. The problems that exist because 1) the lack of facilities and inadequate infrastructure, 2) lack of effective use of electronic tickets. Problems are taken in this study is the extent of the effectiveness of port services conducted by PT. ASDP. This research uses descriptive quantitative methods. The population in this study were all the passengers and pedestrians using the incidental sampling technique. To analyze the data the resercher use a hypothesis test of one sample t-test. As for the data collection techniques writers use observation, documentation, and questionnaires. The results show effectiveness of the Port Services By PT. ASDP (Persero) Merak, Banten Province considered good because it fits with the calculation results obtained figures  $t_{account} > t_{tabel}$  ( $559.01 > 2,000$ ) and Effectiveness of the Port Services By PT. ASDP (Persero) Merak, Banten Province reached 75.55 percent of the expected 65 percent rate. Advice given by me are: 1) Provide access or special lines for passengers caon seniors and persons with disabilities, 2) Provision of room for expectant mothers a comfortable, 3) To socialize continually about e-ticket, and 4) Provide trash .

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR DIAGRAM.....	xi
BAB I PENDAHULUAN I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan.....	10
1.4 Perumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian . .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	18

2.1 Deskripsi Teori .....	18
2.1.1 Pengertian Pelabuhan .....	18
2.1.2 Teori Efektifitas .....	19
2.1.3 Definisi Pelayan Publik .....	25
2.1.4 Standar Pelayanan Publik .....	26
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2 kerangka Berpikir .....	29
2.3 Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Metodologi Penelitian .....	34
3.2 Instrumen Penelitian .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	39
3.4 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data .....	40
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	46
4.2 Deskripsi Data .....	48

4.3 Pengujian Persyaratan Statistik .....	61
4.4 Deskripsi Data Statistik .....	65
4.5 Pengujian Hipotesis .....	89
4.6 Intrepetasi Hasil .....	92
4.7 Pembahasan .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	99

DAFRAT PUSTAKA

LAMPIRAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah sebuah negara kepulauan yang memiliki 17.000 pulau, dengan total wilayah 735.355 mil persegi di mana wilayah Indonesia dua pertiganya merupakan daerah perairan dan laut yang menjadikan negara Indonesia sebagai negara maritim. Oleh karena itu transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting di Indonesia. Tidak hanya sebagai alat penghubung dari satu wilayah ke wilayah yang lain di Indonesia, namun juga sebagai alat angkut perdagangan nasional maupun internasional.

Dengan kondisi tersebut transportasi laut sebagai bagian dari sistem transportasi nasional perlu dikembangkan untuk mewujudkan kuatnya armada laut dengan didukung oleh pelayanan jasa di pelabuhan yang handal. Pertumbuhan dan perkembangan industri transportasi laut membawa tantangan dalam menangani armada laut sebagai transportasi laut itu sendiri maupun dalam menangani infrastruktur kepelabuhanan Indonesia.

Di dalam sistem transportasi nasional terdapat sektor kepelabuhanan yang merupakan bagian strategis dari sistem transportasi nasional dan merupakan faktor penting dalam menunjang aktivitas perdagangan. Sektor pelabuhan memerlukan suatu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan dari

sarana transportasi. Ujung tombak dari kepelabuhan tersebut adalah sektor jasa dalam melayani jasa kepelabuhan.

Kota Cilegon merupakan daerah yang memiliki pelabuhan, diantaranya pelabuhan merak yang dikelola oleh PT. ASDP dan pelabuhan Cigading yang dikelola oleh PT. Pelindo, dalam PP No. 47 tentang RTRWN, Kota Cilegon ditetapkan sebagai Pusat Kegiatan Wilayah, yang diidentifikasi sebagai pusat jasa, pusat pengelolaan, dan simpul transportasi yang melayani beberapa kabupaten. Fasilitas pelabuhan yang terdapat di Kota Cilegon meliputi 1 (satu) pelabuhan penyeberangan Merak-Bakauheni, 18 pelabuhan khusus yang dimiliki oleh perusahaan yang terintegrasi dengan pabrik kimia.

Dengan potensi yang dimiliki tersebut, menjadikan Cilegon sebagai kota industri juga sebagai kota pelabuhan, karena industri yang ada sebagian besar terkait dengan sistem transportasi laut, baik industri baja maupun kimia.

Pelabuhan Merak merupakan pelabuhan yang dikelola oleh PT. Angkutan Sungai Dan Perairan (PT. ASDP). Di dalam area pelabuhan cabang merak terjadi kegiatan bongkar-muat barang dan penumpang untuk tujuan Jawa - Sumatera.

Terkadang pengelola jasa kepelabuhan tidak mampu mengelola kegiatan operasional akibat ketidakseimbangan sarana fasilitas dan prasarana, mempengaruhi proses kelancaran barang yang masuk maupun keluar. Keadaan di atas merupakan gambaran pelabuhan itu sendiri, bagaimana pelabuhan dituntut untuk mampu menjadi prasarana angkutan dalam intermoda transportasi yang handal.



Umumnya jenis kapal yang sandar di pelabuhan merak adalah kapal Ferry (Ro-Ro), karena pelabuhan Merak merupakan pelabuhan penyeberangan antar pulau, yakni pulau Jawa dan pulau Sumatera. Banyak kapal Ro-Ro digunakan di pelabuhan ini karena kapal Ro-Ro tersebut dapat mengangkut muatan barang berupa mobil, bis, truk ataupun muatan umum (*General Cargo*) lainnya dan juga kapal jenis ini dapat mengangkut jumlah penumpang yang cukup banyak dalam satu kali rutenya.

PT. ASDP (Persero) disini hanya sebagai penyedia sarana prasarana serta fasilitas yang menunjang untuk bongkar muat penumpang juga kendaraan, serta ada juga perusahaan-perusahaan swasta di bawahnya yang bekerjasama dalam hal pengadaan kapal Ro-Ro. Kapal Ro-Ro tersebut sampai saat ini menurut data yang diperoleh ada 33 kapal yang beroperasi dan dikelola oleh perusahaan swasta yang berbeda-beda.

PT. ASDP merupakan badan usaha milik negara (PERSERO) yang bernaung di bawah Departemen Perhubungan Darat, karena PT. ASDP bergerak di bidang usaha pelayanan penyebrangan yang jaraknya kurang dari 17 mil.

Sarana yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) ialah berupa penyediaan dermaga, penyelenggaraan tiket terpadu yang nantinya hasil pendapatan dari tiket terpadu tersebut akan bagi hasil dengan perusahaan swasta, penyedia fasilitas pelabuhan guna untuk menunjang pelayanan pelabuhan. Selain itu pula ada peranan yang lain yaitu sebagai operator kapal atau pemberi pelayanan, PT. ASDP memiliki 5 dermaga untuk berlabuh dan cara pengaturannya semua PT. ASDP yang mengatur.

Tujuan didirikannya ASDP adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya dibidang penyelenggaraan usaha jasa angkutan sungai, danau dan angkutan penyeberangan, jasa dermaga, jasa kepelabuhan sungai, danau dan penyeberangan dan jasa angkutan laut serta perdagangan dalam negeri, ekspor, impor dalam bidang alat/peralatan keselamatan kapal/mesin kapal. Serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang jasa.

Hubungan antara PT. ASDP (Persero) Merak dengan perusahaan swasta penyedia kapal serta masyarakat sebagai pengguna jasa adalah sebagai berikut pihak ASDP bertindak sebagai regulator dan disaat bersamaan juga ikut andil dalam operasi pelayanan pelabuhan merak-bakauheni, karena ASDP juga memiliki 3 kapal yang beroperasi yaitu jatra 1, jatra 2, dan jatra 3. Sebagai regulator pihak ASDP berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana di area pelabuhan baik untuk kapal yang beroperasi di Pelabuhan Merak, dengan kompensasi menerima uang jasa sandar yang dibayarkan oleh perusahaan swasta penyedia kapal yang beroperasi di lintas merak-bakauheni.

Selain itu PT. ASDP (persero) pelabuhan merak juga wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penumpang kapal RO-RO sebagai pengguna jasa berupa penyediaan ruang tunggu, toilet yang bersih bagi calon penumpang, dan penyediaan loket-loket penjualan e-ticket.. Sedangkan perusahaan swasta sebagai operasional wajib menyediakan kapal RO-RO yang memenuhi syarat. Kelayaklautan melakukan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang dibuat oleh

regulator (PT.ASDP) dengan membuka kantor cabang yang baik di Merak dan di Bakauheni sebagai perwakilan untuk urusan pelayanan bongkar muat kendaraan yang dilakukan oleh staf lapangan.

Adapun prosedur pelayanan yang diterapkan PT. ASDP (persero) bagi para calon penumpang kapal saat ini adalah setiap calon penumpang berwajib membeli e-ticket yang tersedia di loket-loket penjualan e-ticket sebagai syarat untuk dapat menggunakan jasa penyeberangan kapal RO-RO, dimana PT. ASDP (persero) menyediakan loket khusus bagi calon penumpang pejalan kaki yang terletak di area gedung perkantoran PT.ASDP terdapat 9 loket penjualan e-ticket yang akan melayani para calon penumpang pejalan kaki yang akan naik ke kapal, dan bagi para calon penumpang yang menggunakan kendaraan juga tersedia loket khusus yang terletak di dekat area timbangan, loket-loket ini terdiri dari 1 loket untuk sepeda motor, 3 loket untuk kendaraan pribadi & pick-up, dan 1 loket untuk bus & 3 loket untuk truk. Total terdapat 8 loket di pintu tol gate yang merupakan jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kendaraan.

Jarak dari Pelabuhan Merak menuju Pelabuhan Bakauheni ± 30KM dan dapat ditempuh oleh kapal RO-RO ± 3 Jam (180 menit) yang terdiri dari 7.5 menit persiapan sandar, 45 menit bongkar muat, 7.5 menit persiapan berlayar, 120 menit waktu berlayar. Waktu dapat berubah sewaktu-waktu terkait masalah cuaca buruk ataupun kepadatan di dermaga.

Masyarakat sebagai pengguna jasa berkewajiban membayar tiket sesuai dengan harga yang telah ditentukan oleh regulator sebagai kompensasi dari jasa pengangkutan dengan kapal feri dari Merak-Bakauheni

Adapun biaya yang dibebankan kepada para penumpang sebagai kompensasi atas jasa penyeberangan, PT.ASDP menetapkan besaran harga tiket untuk penumpang dewasa Rp.10.000,- , anak Rp.6.000,- & Kendaraan Gol. I (sepeda) Rp.17.000,- , Gol. II (sepeda motor) Rp.28.000,- , Gol. III (sepeda motor >500cc) Rp.67.000,- , Gol. IV A (mobil pribadi) Rp.198.000,- , Gol. IV B (mobil pick-up) Rp.173.000,- , Gol. V A (minibus / bus kecil) Rp.374.000,- , Gol. V B (colt diesel) Rp.308.000,- , Gol. VI A (bus besar) Rp.623.000,- , Gol. VI B (truk besar) Rp.445.500,- , Gol. VII (tronton) Rp.682.000,- , Gol.VIII (trailer) Rp.1.006.500,-.

Pelayanan yang baik erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang baik pula, terkait dengan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, kini PT. ASDP memiliki 233 pegawai yang terdiri dari staf 65 orang, petugas operasional 110 orang yang terdiri dari sub oprasional Jatra II 26 orang, Jatra III 28 orang, dan Pramugari 4 orang. Jatra tersebut merupakan kapal yang dimiliki oleh perusahaan ASDP.

Setiap harinya di pelabuhan merak melayani kegiatan bongkar muat untuk kapal Ro-Ro terdiri dari 80-100 trip per harinya, sedangkan untuk penumpang rata-rata per harinya mencapai 5.000 orang, dan untuk kendaraan rata-rata per harinya mencapai 5.978 unit.

Adapun fasilitas pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP kepada pengguna jasa untuk menunjang kegiatan pelayanan pelabuhan, maka sebagai penyelenggara kepelabuhanan PT. ASDP memberikan fasilitas berupa dermaga, ruang tunggu, dan area parkir serta luas area pelabuhan merak  $\pm 150.615 \text{ m}^2$ .

Baik dan buruknya fasilitas yang diberikan tentunya akan berdampak terhadap kenyamanan pengguna jasa di pelabuhan tersebut. Saat ini PT. ASDP menyediakan 5 dermaga untuk operasional kapal ro-ro, juga pelayanan ruang tunggu terdiri dari gedung terminal, gedung loket, gedung ruang tunggu, dan acces bridge/jembatan penumpang. Sedangkan untuk area parkir terdiri dari terminal bus, parkir tunggu, parkir siap muat untk tiap dermaga dengan luas area 61.603 dengan kapasitas kendaraan 2.462

Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Pelabuhan Merak pada hari Sabtu, Tanggal 25 – Juni – 2011 ± pukul 09:30 Wib, peneliti melihat PT. ASDP masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para pengguna jasa, seperti sarana dan prasarana yang fungsinya kurang sesuai dengan fungsi yang seharusnya. Contohnya ialah kurang tegasnya petugas ASDP dalam mendisiplinkan pedagang asongan yang berada di area ruang tunggu, dimana seharusnya ruang tunggu yang merupakan fasilitas ASDP bagi penumpang pejalan kaki yang menunggu kapal seharusnya bersih dan nyaman, akan tetapi ruang tunggu yang ada di Pelabuhan Merak saat ini terlihat kumuh dan kotor., hal ini nampak jelas pada saat peneliti melakukan observasi awal di Pelabuhan Merak pada saat itu, dimana ruang tunggu yang seharusnya merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi calon penumpang pejalan kaki yang akan menggunakan jasa penyeberangan, akan tetapi kursinya kebanyakan justru digunakan sebagai tempat untuk tidur oleh para pedagang asongan, hal ini menyebabkan ruang tunggu tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan juga mempertegas kesan kumuh dan kotor yang tentunya kurang baik..

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang peneliti lakukan, memang masih banyak ditemukan kekurangan dari segi sarana dan prasarana,. Seperti gedung terminal letaknya yang menurut peneliti jaraknya terlalu jauh dari pelabuhan penyeberangan, sehingga penumpang pejalan kaki banyak yang mengeluh merasa kelelahan akibat jarak tempuh yang terlalu jauh dari terminal menuju dermaga. Selain itu pula di dekat terminal tempat khusus pejalan kaki tersebut dipadati oleh calo-calo, pedagang-pedagang kaki lima, yang tentunya mengganggu dan menghambat serta mengganggu kenyamanan para calon penumpang pejalan kaki.

Dermaga yang tersedia di pelabuhan merak saat ini ada 5 (lima) dermaga, akan tetapi dari 5 (lima) dermaga tersebut, hanya 3 (tiga) dermaga saja yang cukup efektif melayani konsumen pejalan kaki, yaitu dermaga I, II dan III, karena sarana *gang way* (lorong untuk pejalan kaki) yang merupakan jalur penghubung baik untuk keluar dan masuknya penumpang pejalan kaki saat ini hanya terhubung dari dermaga I, II, II, Sedangkan untuk dermaga IV dan V hingga saat ini belum tersedia sarana *gang way* (lorong untuk pejalan kaki) sehingga kebanyakan penumpang pejalan kaki akan diarahkan hanya ke dermaga I, II dan III. Pada saat ramai penumpang pejalan kaki, hal ini dapat menyebabkan menumpuknya penumpang di *gang way* dikarenakan jumlah penumpang pejalan kaki yang ada melebihi batas jumlah penumpang yang boleh diangkut oleh kapal Ro-Ro dimana jumlah tonase dibatasi demi untuk menjaga faktor keselamatan. Sehingga pihak PT. ASDP perlu meningkatkan sarana dan prasarananya seperti penyediaan *gangway* untuk dermaga IV dan V, sehingga seluruh dermaga dapat

terhubung dan penumpang pejalan kaki dapat di salurkan ke setiap dermaga secara maksimal dan juga penyediaan lahan parkir untuk kendaraan yang mengantri menunggu proses pemuatan.

PT. ASDP juga berperan sebagai pengelola tiket terpadu untuk perusahaan swasta penyedia kapal, karena hubungan kerja antara PT. ASDP dengan perusahaan swasta tersebut merupakan hubungan kemitraan, dimana nantinya ada pembagian hasil dari penjualan tiket tersebut.

Elektronik tiket (*e-tiket*) merupakan salah satu produk pelayanan yang diberikan oleh PT.ASDP (persero) dimana sebelumnya PT.ASDP masih menggunakan tiket manual (kertas) maka e-ticket merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh PT.ASDP untuk memudahkan pendataan para calon penumpang dan juga memudahkan administrasi sehingga mengurangi kerugian dan meningkatkan pendapatan.

Keberadaan tiket elektronik tentunya bertujuan meminimalisir keadaan penyelewengan, pungutan liar, serta antrian yang panjang pada saat pembelian tiket karena di bantu dengan sistem komputerisasi/teknologi yang sangat membantu petugas. Akan tetapi fakta dilapangannya ternyata masih saja terjadi antrian dari penumpang terutama pada waktu tertentu terutama saat akhir pekan, libur sekolah dan hari besar nasional seperti lebaran, yang seharusnya tidak terjadi jika pihak PT. ASDP dapat memaksimalkan penggunaan *e-ticket* di sertai dengan penyelenggaraan sarana dan prasarana dan juga sumber daya manusia yang mendukung.

Dalam penggunaan e-tiket ini masih banyak masyarakat yang masih kurang merasakan manfaat dari keberadaan tiket elektronik ini, hal ini disebabkan karena e-ticket yang merupakan sebuah produk baru atau sistem yang baru dan juga merupakan suatu langkah inovatif yang dilakukan PT. ASDP ternyata tidak diimbangi dengan suatu strategi komunikasi yang baik, karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara, maka akibatnya ialah pengguna produk banyak yang tidak mengetahui cara menggunakan produk itu sendiri, dimana sistem yang sudah tersedia, terutama alat sensor tiket elektronik menjadi tidak berguna, karena para pengguna jasa tidak tahu bagaimana cara menggunakan produk tersebut. hal ini tentunya masih bisa diperbaiki, ada baiknya PT. ASDP memaksimalkan sarana dan prasarana yang tersedia dan disaat yang bersamaan juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada.

Seperti yang tertulis tertulis dalam buku edaran yang dikeluarkan PT.ASDP (persero) cabang Merak dengan judul "*Presentasi dalam rangka familiarisasi karyawan PT. Indonesia Ferry (persero)*", dimana disitu dituliskan juga sarana & prasarana apa saja yang telah mengalami perubahan, peremajaan, maupun perbaikan, diantaranya yaitu : Perluasan area parkir  $\pm$  5.000 M<sup>2</sup>, Pemagaran sepanjang batas lahan PT. KAI, Pelaksanaan dan penerapan e-ticket mulai tanggal 15 oktober 2008 sampai dengan sekarang, sistem pengendalian kapal oleh TMC ( Traffic Management Center ), Penambahan CCTV menjadi 20 titik, sistem timer dan sirene di masing-masing dermaga untuk pengontrolan jadwal kapal, pemasangan display dan sirene berat kendaraan di timbangan.



Kepuasan konsumen terhadap suatu organisasi publik/swasta sangatlah penting karena dapat menimbulkan kepercayaan terhadap konsumen/masyarakat. Semakin baik pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan konsumen terhadap organisasi tersebut.

Dari pemaparan yang telah peneliti jelaskan diatas dan berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan pada PT. ASDP (Persero) Merak propinsi Banten, ternyata ada beberapa permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam pelaksanaan efektifitas pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan konsumen pejalan kaki, antara lain sebagai berikut :

1. Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan harus bisa ditingkatkan lagi, terutama menghadapi lonjakan penumpang yang tak terduga, karena masih sering terjadi ketika lonjakan penumpang terjadi, loket penjualan e-ticket yang dibuka hanya 1 atau 2 loket saja padahal ada banyak loket yang tersedia, tetapi tidak ada petugas yang berjaga, hal ini biasanya dikarenakan lonjakan penumpang terjadi tiba-tiba dan serentak, dari yang tadinya tidak begitu ramai, tiba-tiba menjadi ramai, tetapi petugas dilapangan terkesan lambat mengantisipasi.
2. PT. ASDP belum bisa tegas dan Adil. Perlu diingat PT. ASDP adalah regulator, maka harus bisa adil dalam menerapkan peraturan terkait dengan waktu sandar kapal, dimana saat ini sesuai dengan peraturan yang ada, setiap kapal yang bersandar diberi waktu 45 – 60 menit maksimal untuk proses bongkar muat.

Namun pada kenyataannya masih ada kapal yang sudah melebihi waktu tersebut tetapi belum juga diberangkatkan.

3. Biaya yang dikeluarkan oleh para calon penumpang belum diimbangi dengan pelayanan yang prima dan servis yang berkualitas, Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai atau kurang memadai fasilitas sarana prasarana di dermaga seperti ruang tunggu dan toilet yang kotor, jalanan yang rusak menghambat kegiatan bongkar muat yang secara tidak langsung mempengaruhi waktu pelayanan.
4. Sosialisasi penggunaan e-ticket belum maksimal, terbukti dengan kurang optimalnya penggunaan alat sensor e-ticket yang ada.
5. Untuk pejalan kaki, tidak tersedianya *gang way* ( lorong pejalan kaki ) pada dermaga IV dan V sehingga belum terkoneksi dengan dermaga I, II dan III yang sudah memiliki fasilitas tersebut. Sedangkan untuk kendaraan yang akan bongkar ataupun muat kendalanya terdapat pada jalanan di area pelabuhan yang rusak dan juga jalur untuk bongkar dan muat kendaraan yang tidak teratur. PT. ASDP belum dapat memaksimalkan fasilitas yang ada.
6. Pegawai kontrak yang ada saat ini belum dapat bekerja dengan maksimal, karena sering lambat dan tidak tahu apa yang harus dilakukan bila terjadi sesuatu yang tidak normal dilapangan seperti

jika terjadi komputer yang error di loket penjualan e-ticket, petugas kontrak seperti tidak tahu harus berbuat apa.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti merangkumnya atau mengambil judul **“Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan yang di jelaskan dalam latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu:

1. Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia.
2. Kurang efektifnya penggunaan e-ticket (tiket elektronik).
3. Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan seharusnya bisa ditingkatkan lagi.
4. PT. ASDP belum bisa tegas dan Adil selaku regulator.
5. Biaya yang dikeluarkan oleh para calon penumpang belum diimbangi dengan pelayanan yang prima dan servis yang berkualitas.
6. Pegawai kontrak yang ada saat ini belum dapat bekerja dengan maksimal.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dari uraian-uraian yang ada dalam latar belakang dan identifikasi masalah peneliti mempunyai keterbatasan kemampuan dan berfikir secara menyeluruh, maka dengan itu peneliti membatasi penelitiannya hanya pada Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten. ”

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Mengingat masalah yang akan diteliti merupakan suatu masalah yang kompleks, maka penulis akan membatasi ruang lingkup kajian dengan memfokuskan penelitian pada efektifitas pelayanan pelabuhan. Maka rumusan masalah yang akan dikaji, yaitu: Seberapa besar efektifitas pelayanan pelabuhan yang diberikan PT. ASDP (Persero) merak propinsi banten.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis ingin mencari jawaban dari semua permasalahan yang telah dirumuskan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis :
  - a. Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori yang telah ada sehingga memperkaya hasil ilmu pengetahuan
  - b. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Pelayanan Publik.
2. Secara praktis :
  - a. Karya ilmiah ini berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal mempelajari tentang efektifitas pelayanan pada

khususnya, dan khasanah ilmu pengetahuan lain selama mengikuti program studi ilmu administrasi negara.

- b. Karya ilmiah ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengimplementasikan keefektivan pelayanan yang diberikan pemerintah.
- c. Bagi perusahaan penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran dari penulis dalam rangka pengembangan manajemen perusahaan dan dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan dalam menganalisis dan mengambil keputusan untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berkenaan dengan kinerja operasional pada perusahaan tersebut.
- d. Diharapkan penelitian ini berguna bagi para pembaca dan bagi warga masyarakat dapat merasakan efektivitas pelayanan yang diberikan.
- e. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan tambah informasi dan referensi bagi pembaca yang berminat guna penelitian lebih lanjut.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mendapatkan gambaran dalam pembahasan, maka ringkasan sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan permasalahan secara umum yang meliputi: latar belakang, Identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar belakang masalah

Latar belakang menggambarkan lingkup dan kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif, dari lingkup yang paling umum hingga masalah yang paling spesifik, yang relevan dengan judul skripsi.

### 1.2 Identifikasi masalah

Identifikasi masalah adalah mengidentifikasi dikaitkan dengan tema / topik / judul dan fenomena yang akan diteliti. Penelitian atau dengan masalah atau variabel yang akan diteliti, pembatasan masalah lebih di fokuskan pada masalah-masalah yang akan di ajukan dalam rumusan masalah yang akan diteliti.

### 1.3 Perumusan masalah

Perumusan masalah adalah mendefinisikan permasalahan yang telah ditetapkan dalam bentuk definisi konsep dan definisi operasional.

#### 1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

Menjelaskan manfaat teoritis dan praktis temuan penelitian.

## BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai: Deskripsi Teori, Kerangka Berfikir, Hipotesis Penelitian.

### 2.1 Deskripsi Teori

Mengkaji berbagai teori – teori dan konsep yang relevan dengan permasalahan dari variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapih, yang digunakan untuk merumuskan hipotesis.

### 2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai konsep kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca.

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti, dan akan diuji kebenarannya.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai: Metode Penelitian, Instrumen Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengolahan dan Analisis data, Tempat dan Waktu Penelitian.

### 3.1 Metode Penelitian

Menjelaskan metode yang dipergunakan dalam penelitian. Metode penelitian antara lain dapat berbentuk ; *ex post facto*, *experiment*, *survey*, *descriptive*, *case study*, *action research*, dan sebagainya.

### 3.2 Instrumen Penelitian

Menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yang digunakan, proses pengumpulan data, dan teknik penentuan kualitas instrument (Validitas dan Reliabilitasnya).

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menjelaskan wilayah generalisasi atau proposal penelitian, penetapan besar sampel, dengan teknik pengambilan sampel serta rasionalisasinya. Sampel adalah bahwa dengan mengambilnya bagian dari populasi , kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh. Untuk mendapat



sampel yang baik (representatif) beberapa hal harus diperhatikan, yaitu : Akurasi, Ketelitian, Representasi. Teknik pendambilan sampel antara lain *Random, Cluster, Stratified, quota dan multistage*.

#### 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menjelaskan teknik analisis dan disertai rasionalisasinya. Teknik analisis data harus sesuai dengan sifat data yang diteliti. Analisis data dilakukan melalui pengkodean data dan pengkodingan data (berdasarkan kategorisasi data), interpretasi data, penulisan laporan hasil dan keabsahan data.

#### 3.5 Lokasi dan Jadwal penelitian

Menjelaskan lokasi dan alasan memilih lokasi penelitian, terkait tempat dan jadwal penelitian tersebut dilaksanakan dan disajikan dalam bentuk tabel.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum dari objek penelitian dan data yang diperoleh, analisis data, hasil analisis dan pembahasan.

#### 4.1 Deskripsi objek penelitian

Menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian, struktur organisasi dari populasi atau sampel yang berhubungan dengan objek penelitian.

#### 4.2 Deskripsi Data

Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data, baik kuantitatif maupun kualitatif.

#### 4.3 Pengujian Persyaratan Statistik

Melakukan pengujian terhadap persyaratan statistik dengan menggunakan uji statistik tertentu.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

Melakukan pengujian terhadap hipotesis dengan menggunakan teknik analisis statistik yang sudah ditentukan semua, seperti korelasi dan atau regresi, baik sederhana maupun ganda.

#### 4.5 Interpretasi Hasil penelitian

Melakukan penafsiran terhadap hasil akhir pengujian hipotesis.

#### 4.6 Pembahasan

Melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap analisis data, pada akhir pembahasan peneliti dapat mengemukakan berbagai keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelaksanaan penelitiannya.

## BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dari pembahasan dan saran-saran yang perlu diajukan sebagai bahan masukan.

### 5.1 Kesimpulan

Menyimpulkan hasil penelitian yang diungkap secara singkat, jelas, dan mudah dipahami.

### 5.2 Saran

Berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti, baik secara teoritis maupun praktis.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

Mengkaji berbagai teori dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapih, yang digunakan untuk merumuskan hipotesis.

Deskripsi teori harus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan merujuk ke sumber aslinya. Untuk meningkatkan kualitas kajian teori, pembahasannya perlu dikaitkan dengan masing-masing penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan penelitian yang akan dilakukan.

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis dirumuskan berdasarkan kajian teori dan konseptual serta kerangka berpikir. Untuk penelitian kualitatif tidak menggunakan hipotesis penelitian.

##### **2.1.1 Pengertian Pelabuhan**

Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan, danau atau perairan yang dengan batas tertentu sebagai tempat giat pemerintah dan giat perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, atau bongkar muat.

Pelabuhan secara umum merupakan sarana penunjang kegiatan transportasi, perdangan, perhubungan antar pulau bahkan internasional yang tentunya dapat menguntungkan pemerintah daerah apabila pengelolaannya dilaksanakan dengan cukup jelas oleh pemerintah daerah guna untuk kesejahteraan masyarakatnya.

Pelabuhan diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat bukan untuk mencari keuntungan semata, Pelabuhan dibagi kedalam dua jenis yaitu pelabuhan umum dan pelabuhan khusus.

Agar terlaksana penyelenggaraan kegiatan kepelabuhanan maka sebagai penyelenggara kepelabuhanan di pelabuhan merak PT. ASDP ( Persero ) menyediakan beberapa bentuk pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat. PT. ASDP ( Persero ) merak merupakan perusahaan penyebrangan antar pulau yang bergerak di bidang jasa angkut dan bongkar muat kendaraan dan penumpang.

### **2.1.2 Teori Efektifitas**

Menurut Westra (1989:149), Efektifitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (1993:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Kriteria dalam menilai efektifitas antara lain :

1. Kegunaan
2. Ketepatan dan Objektivitas

3. Ruang Lingkup
  4. Efektivitas Gaya
  5. Akuntabilitas
  6. Ketepatan Waktu.
- (Handoko, 1998:103)

Selain itu menurut Westra (1989:147), Efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya.

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektifitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektifitas dalam satu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjan ilmu sosial, efektifitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers, 1985:1).

Richard M. Steers (1985:4-7) mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektifitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektifitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;

2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong dan menghalangi tercapainya tujuan organisasi

Orientasi dalam penelitian tentang efektifitas sebagian besar dan sedikit banyak pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Georgopualos dan Tennebaum dalam Steers (1985:20) berpendapat bahwa konsep efektifitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Selanjutnya dikatakan oleh Georgopualos dan Tannebaum :

*"...organization effectiveness as the extent to which an organization as a social system, given certain resources and mean, fulfill it's objective without incapacitating it's means and resources and without placing strain upon it's members."*

(...efektifitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa perlu pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu di antara anggota-angotanya.) (Tangkilisan, 2005:139)

Chester I. Barnard (2005:27) mendefinisikan efektifitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektifitas. Selanjutnya Gibson menjelaskan efektifitas adalah

pencapaian sasaran yang telah disepakati atau usaha bersama.

Adapun indikator efektifitas adalah :

1. *Produksi (Production)*

Mengambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu out put sesuai dengan permintaan lingkungan, ukuran ini berhubungan secara langsung dengan out put yang dikonsumsi oleh pelanggan organisasi.

2. *Efisiensi (Efficiency)*

Sebagai angka perbandingan (rasio) antara out put dan in put, perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan out put atau dengan waktu merupakan bentuk umum dari ukuran ini.

3. *Kepuasan (Satisfaction)*

Kepuasan dan semangat kerja adalah istilah yang serupa, yang menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi atau alat memenuhi kebutuhan para karyawan/masyarakat.

4. *Adaptasi (Adaptiveness)*

Sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan intern dan ekstern. Kriteria ini dihubungkan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungan maupun dalam organisasi itu sendiri.



5. *Perkembangan (Development)*

Usaha pengembangan yang biasa adalah program pelatihan atau sosialisasi bagi tenaga manajemen/masyarakat dan non-manajemen, tetapi sekarang ini perkembangan organisasi telah bertambah banyak macamnya dan meliputi sejumlah pendekatan psikologi dan sosiologi.

Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson dalam (Handyaningrat, 1990:16) :

Efektifitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Katz dan Khan (Steers, 1985:48) berpendapat bahwa efektifitas sebagai usaha mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektifitas, The Liang Gie berpendapat :

Efektifitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Menurut Sondang P. Siagian (1985:32) bahwa efektifitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan

sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Sedangkan Manullang

Hasibuan berpendapat :

Prestasi atau efektifitas organisasi pada dasarnya adalah efektifitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektifitas organisasi secara organisasi secara keseluruhann akan timbul.

Menurut Panji Anoraga (2004:45) efektifitas berhubungan dengan pencapaian tujuan yang lebih dikaitkan dengan hasil kerja.

Dan Soekarno mengemukakan bahwa efektifitas adalah pencapaian tujuan/hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan/digunakan”.

Secara umum konsep efektifitas digunakan untuk melihat derajat pencapaian tujuan atau keberhasilan organisasi dalam menncapai tujuannya. Efektifitas organisasi adalah merupakan tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia dalam memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari tegangan yang tidak perlu diantara anggotanya (Tangkilisan, 2005:82).

Menurut Nogi Tangkilisan (2005:141), efektifitas menyangkut 2 aspek yang diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan
- b. Pelaksanaan fungsi (cara untuk mencapai tujuan tersebut).

Adapun kriteria atau indikator dari pada efektifitas yakni diantaranya sebagai berikut:

- 1) “ Pencapaian tujuan
- 2) Kemampuan adaptasi (fleksibilitas)
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Tanggung jawab”. (Tangkilisan, 2005:314)

Dari bermacam-macam pendapat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa efektifitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pendapat para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa efektifitas itu sangat erat hubungannya dengan pencapaian tujuan, dimana dalam usaha pencapaian tujuan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti : sumber Daya Manusia dan Sarana. Karena dengan tercapainya tujuan didalam sebuah organisasi maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mencapai efektifitas.

### **2.1.2 Definisi Pelayanan Publik**

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

berdasarkan pada ciri-ciri, sifat, kegiatan serta produk pelayanan yang telah dihasilkan, ada 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut yaitu :

- (1) Pelayanan Administratif,
- (2) Pelayanan Barang,
- (3) Pelayanan Jasa.

Pelayanan yang diberikan PT. ASDP (Persero) merak tergolong dalam jenis pelayanan Jasa.

Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Berdasarkan pendapat para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan jasa kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM), dan memberikan manfaat langsung kepada penerima pelayanan.

### **2.1.3 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pembarian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari pemaparan di atas penelitian Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP ( Persero ) menggunakan Keputusan MENPAN No.63 tahun 2004 yang akan dijadikan indikator penelitian efektivitas pelayanan.

Peneliti menyimpulkan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu alat ukur untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan, yang wajib ditaati dan dipatuhi oleh pemberi atau penerima pelayanan.

#### **2.1.4 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lukman (2000:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan pandangan Gibson dkk. (1987), Wexley dan Yulk (1988) dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono (1996:54), menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Pendapat diatas, dipertegas oleh Schnaars dalam Tjiptono menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas kepada pelanggan.

Schnaars menyebut bahwa : “terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya : hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan perusahaan”.

Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan, atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm*, oleh Oliver dalam Pawitra (1993).

Berdasarkan definisi para ahli peneliti menyimpulkan kepuasan pelanggan dapat dikatakan berhasil apabila pelanggan dapat merasakan puas dalam hal pemberian pelayanan.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting Sugiyono (2005:90).

Efektifitas dalam sebuah organisasi sangat penting untuk mengukur target dan tujuan sebuah organisasi khususnya instansi pemerintah di mana tujuan akhir sebagai target yang dicapai adalah memberikan pelayanan prima/sebaik-baiknya (*excellent service*) kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat selaku penerima layanan adalah perbandingan antara harapan

dengan realita yang dialami dan dirasakan oleh masyarakat setelah menerima pelayanan dari aparat pemerintah maupun instansi swasta.

Kerangka berpikir yang peneliti dapatkan berdasarkan masalah yang ada di lapangan. PT. ASDP (Persero) Merak merupakan salah satu penyelenggara kepalabuhanan di Kota Cilegon, juga sebagai penyedia sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan yang ada seperti pelayanan bongkar muat kendaraan dan penumpang. Tentunya dalam melaksanakan pelayanan tersebut ada beberapa kendala yang akan menghambat kegiatan pelayanan bongkar muat tersebut.

Masalah yang ada dilapangan yaitu *Pertama*, yaitu kurang tepatnya petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan. *Kedua*, yaitu belum adailnya PT. ASDP sebagai regulator dalam menerapkan jadwal waktu kapal sandar. *Ketiga*, yaitu biaya yang dikeluarkan oleh calon penumpang belum diimbangi dengan pelayanan yang prima dan servis yang berkualitas karenaa tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu dan toilet yang kotor. *Keempat*, yaitu kurang maksimalnya sosialisasi penggunaan e-tiket. *Kelima*, yaitu kurangnya fasilitas sarana dan prasarana untuk pejalan kaki (*gang way*) yang menuju ke dermaga IV dan V. *Keenam*, yaitu pegawai kontrak belum bekerja secara maksimal apabila terjadi kerusakan komputer petugas/pegawai kontrak tidak tahu harus berbuat apa.

Adapun jenis pelayanan yang dimiliki oleh PT. ASDP untuk mengatasi masalah yang telah peneliti jelaskan diatas. Untuk mengatasi masalah yang pertama yaitu menambah loket pembelian tiket ketika terjadi



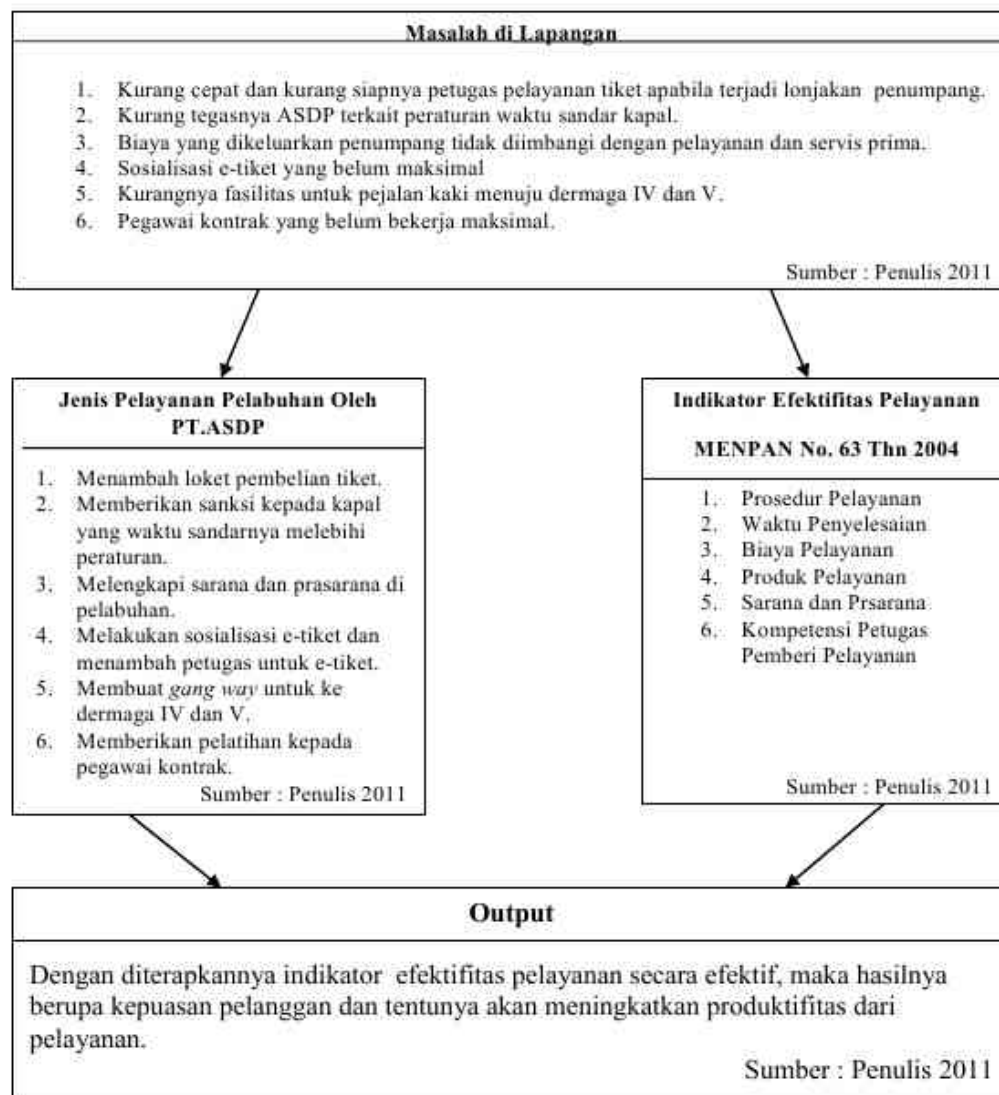
lonjakan. Kedua yaitu memberikan sanksi kepada kapal yang melebihi waktu sandar berupa peringatan melalui pengeras suara yang berada di menara STC sekitar 5-10 menit jika melebihi waktu yg diberikan wajib membayar biaya sandr 2x lipat dari harga normal, dan yng ketiga apabila melebihi waktu tersebut pihak ASDP mengangkat jembatan yang digunakan sebagai jalan keluar/masuknya kendaraan ke kapal. Ketiga yaitu membersihkan area ruang tunggu dan toilet yang kotor serta memperbaiki jalan yang rusak sekitar pelabuhan untuk menunjang kegiatan pelayanan. Keempat yaitu menambah petugas pelayanan di dekat sensor e-tiket agar penumpang yang tidak paham cara penggunaan e-tiket dapat dibantu oleh petugas yang berjaga dekat sensor e-tiket. Kelima yaitu membuat untuk lorong pejalan kaki yang menghubungkan ke dermaga IV dan V. Keenam yaitu memberikan pelatihan komputer kepada pegawai kontrak. Untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di lapangan, agar dapat terciptanya pelayanan yang efektif yang tentunya dapat di rasakan oleh pengguna jasa tersebut, perlu ditunjang jenis pelayanan yang diterapkan oleh PT. ASDP guna mengatasi masalah tersebut yang berdasarkan kepada indikator efektifitas pelayanan berdasarkan standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004. Adapun yang menjadi indikator efektifitas pelayanan yaitu : Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Mengacu kepada indikator efektifitas pelayanan diatas akan dihasilkan *output* yang diharapkan seperti kepuasan pelanggan terhadap penggunaan

jasa penyelenggara pelabuhan dan produktivitas kegiatan kepelabuhanan pun meningkat.

Maka kerangka berpikir yang peneliti gunakan di dalam penelitian ini dapat peneliti gambarkan pada gambar 2.1 sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



### 2.3 Hipotesis penelitian

Hipotesis atau patokan duga adalah pendapat yang masih dibawah kebenaran. Jadi hipotesis adalah pendapat peneliti yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lagi. Karena itu, hipotesis sering pula dikatakan sebagai dugaan yang mungkin benar dan mungkin salah. Dalam proses *research*, hipotesis harus mengandung kemungkinan-kemungkinan bahwa kita bisa memperoleh data sehingga kebenaran atau ketidakbenaran hipotesis tersebut dapat dibuktikan. Hipotesis merupakan kesimpulan logis yang dikembangkan / dimunculkan dari sesuatu teori

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil dari observasi awal dalam penelitian ini, maka hipotesis yang peneliti kemukakan adalah sebagai berikut :

“Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten Dikatakan Mencapai > 65% kriteria yang diharapkan”.

1. Hipotesis Nol (H<sub>0</sub>) : Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten Dikatakan Masih Kurang Baik Atau < 65% Dari Kriteria Yang Diharapkan.

2. Hipotesis Alternatif (H<sub>a</sub>) : Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten Mencapai Atau > 65% Dari Kriteria Yang Diharapkan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode Penelitian menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul metode penelitian administrasi, terdapat 2 jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.

Berdasarkan judul yang diangkat yaitu mengenai Efektivitas Pelayanan Pelabuhan PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten, maka metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif.

Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Sedangkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2006:11)

Penelitian ini bertujuan mengetahui tentang efektifitas pelayanan pelabuhan PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten.

#### **3.2 Instrumen Penelitian**

Pada prinsipnya meneliti adalah serangkaian bentuk kegiatan untuk mengukur sebuah fenomena sosial maupun alam yang tentunya harus ada dan menggunakan alat

ukur yang baik. Alat ukur dalam sebuah penelitian dinamakan dengan instrumen penelitian.

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data lapangan yang berasal dari lokus penelitian yakni PT. ASDP (Persero) Merak yang merupakan penyedia data-data tentang pelayanan pelabuhan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi literatur dan kuesioner. Hal ini dilakukan agar hasil dari penelitian ini lebih baik dan dapat dijadikan bahan referensi oleh peneliti lain. Pengertian-pengertian dari kelima teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi di PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten untuk mengetahui kondisi dan situasi mengenai efektifitas pelayanan pelabuhan PT. ASDP yang diterapkan yang kemudian dijadikan sebagai bahan dalam mendukung penulisan penelitian ini.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terbuka dan tidak terstruktur, artinya responden mempunyai kebebasan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan. Dan peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang

terkait didalam efektifitas pelayanan PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten .

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui penggafan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.

### 4. Kuesioner

Menurut Sugiyono pengertian kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Terdapat beberapa pernyataan tentang seputar objek penelitian yang nantinya akan disebarkan kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun instrumen untuk mengukur Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP ( Persero ) Merak dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**TABEL 3.1**

**OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Butir pada Instrumen	Jumlah
Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT.ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten	1. Prosedur Pelayanan	1. Kesesuaian Prosedur Pelayanan Yang di berikan 2. Kemudahan Proses Pelayanan	1,2,3	3
	2. Waktu Penyelesaian	1. Ketepatan Pelayanan 2. Lama Waktu pemberian pelayanan	4,5,6	3
	3. Biaya Pelayanan	1. Kesesuaian tarif dengan pelayanan	7,8	2
	4. Produk Pelayanan	1. Kesesuaian Penjadualan kapal yang beroperasi 2. Ketepatan Penambahan jumlah kapal	15,16	2
	5. Sarana dan Prasarana	1. Kenyamanan 2. Ketertiban dan Kebersihan 3. Kelayakan Fasilitas	12,13,14, 15,16	5
	6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	1. Kesopanan dan keramahan petugas 2. Kemampuan petugas dalam membarikan peayanan 3. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	17,18,19, 20	3

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel. Sedangkan skala pengukuran instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Indikator variabel yang disusun melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan diberikan jawaban setiap item instrumennya. Jawaban setiap item diberi skor, seperti berikut ini :

**TABEL 3.2**

**SKOR ITEM-ITEM INSTRUMEN**

Jawaban	Skor	Keterangan
A	4	Sangat Baik
B	3	Baik
C	2	Kurang Baik
D	1	Tidak Baik

Sumber : sugiyono (2006;74)



## **1.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelopori dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih oleh peneliti adalah para penumpang yang berada di lingkungan PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten yang diambil secara sistematis oleh peneliti pada saat melakukan penelitian dan sesuai untuk dijadikan sumber data.

### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel harus bersifat representatif.

Agar hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel masih bias dipercaya dalam arti bias mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampelnya atau sering disebut teknik samplingnya harus dilakukan secara seksama.

Menurut teori Roscoe dalam *research method for business* (1982 ; 253) dinyatakan bahwa untuk menentukan ukuran sampel, penelitian bisa dilakukan dengan beberapa acuan, yaitu :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 3 – 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria – wanita, pegawai negeri – swasta, dll) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila penelitian akan melakukan analisa dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti.
- d. Untuk penelitian eksperimen sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Seperti diketahui jumlah rata-rata penumpang yang menyeberang di Pelabuhan Merak per harinya mencapai 5.000, mengacu kepada teori Roscoe dalam *research method for business* (1982:253) peneliti menetapkan 100 orang yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, dari 100 orang tersebut dibagi menjadi dua kategori yaitu 50 orang pria dan 50 orang wanita.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ialah dengan menggunakan teknik probability sampling. Menurut sugiono (2009:122) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih atau dijadikan sampel. Salah satu teknik yang terdapat probability sampling adalah teknik sistematik sampling. Menurut Sugiono (2009:123) sistematik sampling adalah teknik penentuan sampel jika peneliti dihadapkan pada

ukuran populasi yang banyak dan tidak memiliki alat pengambil data secara random, maka cara pengambilan sampel sistematis dapat digunakan. Cara ini menuntut kepada peneliti untuk memilih unsur populasi secara sistematis, unsur populasi yang bisa dijadikan sampel adalah yang “keberapa”. Maka jika populasi dalam penelitian ini adalah 5.000 penumpang, dan sampel yang akan diambil adalah 100, maka dengan demikian interval antara sampel kesatu, kedua, dan seterusnya adalah 50.

#### **1.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah disajikan.

Pada penelitian tahap ini untuk melakukan teknik pengelolaan data, yaitu :

- a. *Editing* (pemeriksaan data), yaitu tahap mengkoreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan berulang-ulang dan cermat. Tahap *editing* dilakukan terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, dan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dan dilakukan terhadap kuisisioner dengan tujuan dapat meningkatkan mutu kehandalan (reliabilitas) data yang hendak dianalisis (Asikin dan Amirudin, 2004). Dalam *editing*, akan diteliti kembali mengenai hal-hal mengenai kelengkapan terhadap semua pertanyaan yang akan diajukan pada kuisisioner.

b. *Koding* atau *scoring* dilakukan sebagai usaha untuk menyederhanakan data, yaitu dengan memberi simbol angka pada tiap-tiap jawaban atau suatu cara mengklasifikasikan jawaban responden atas pertanyaan menurut macamnya dengan jalan menandai masing-masing jawaban dengan kode tertentu (Suyanto dan Sutinah, 2006:95), kemudian diberikan skor dengan menggunakan skala likert. Skor yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Sangat baik, sangat mudah, sangat sesuai, sangat memadai, sangat disiplin, sangat mampu, sangat cepat, sangat nyaman, dan sangat jelas diberi skor = 4
- 2) Baik, mudah, sesuai, memadai, disiplin, mampu, cepat, nyaman, jelas dan tepat diberi skor = 3
- 3) Kurang baik, kurang mudah, kurang sesuai, kurang disiplin, kurang mampu, kurang cepat, kurang nyaman, kurang jelas, kurang tepat di beri skor = 2
- 4) Tidak baik, tidak mudah, tidak sesuai, tidak jelas, tidak disiplin, tidak mampu, tidak cepat, tidak nyaman, dan tidak tepat di beri skor = 1

c. *Tabulating*, yaitu tahap penyusunan data berdasarkan jenis-jenis data, serta perhitungan kualitas dan frekuensi data yang disajikan dalam bentuk tabel-tabel. Dalam tabulasi ini keseluruhan hasil kuisioner dijumlahkan dan dicari nilainya dengan menggunakan tabel frekuensi, sebagai dasar untuk menganalisis data.

Data yang diperoleh selanjutnya ditulis secara sistematis, kemudian diklasifikasikan menurut kategori masing-masing indikator dan variabel yang bersangkutan, selanjutnya untuk mempermudah dan menganalisa data yang ditulis secara sistematis disimpulkan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif guna mendukung hasil penelitian sehingga dapat menjadi jelas dan mempermudah untuk

penarikan kesimpulan umum dari hasil penelitian ini. Data yang ditulis secara sistematis tersebut selanjutnya dianalisa untuk mencari hubungan dengan permasalahan tersebut membuktikan kebenarannya.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Metode analisis kuantitatif yaitu metode analisis terhadap data-data berbentuk angka-angka dengan cara perhitungan secara statistik.

Untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Pelabuhan PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten maka dalam menguji hipotesis deskriptif ini menggunakan Teknik Pengolahan dan Analisis Data sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Dalam pengujian validitas penelitian ini, rumus yang digunakan adalah korelasi product moment (Singarimbun, 2008: 137) seperti berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi Product Moment

$X$  = Skor pernyataan no. 1

$Y$  = Skor total

$XY$  = Skor pernyataan no. 1 dikalikan skor total

$\sum X^2$  = Jumlah skor pernyataan no. 1 yang dikuadratkan

$\Sigma Y^2$  = Jumlah skor total yang dikuadratkan

$n$  = Jumlah sample

Setelah penghitungan di atas, maka selanjutnya dilakukan uji t, dengan

rumus:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sample

$r$  = Koefisien korelasi

$t$  = Nilai *thitung*

Valid = *thitung* > *ttabel*

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik

belah dua (*Split Half*) yang kemudian dianalisis dengan rumus Spearman Brown.

(Singarimbun, 2008: 143). Rumus Spearman Brown adalah sebagai berikut:

$$r_{i1} = \frac{2 \cdot r_{1/2 \text{ test}}}{1 + r_{1/2 \text{ test}}}$$

Keterangan:

$r_{1/2 \text{ test}}$  = Koefisien Korelasi Product Moment

$r_{i1}$  = Reliabilitas internal seluruh test

### 3. Uji Hipotesis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif

deskriptif, maka yang digunakan adalah hipotesis deskriptif yang datanya berbentuk interval atau ratio maka penulis menggunakan uji t-test (Sugiyono,2007: 206), dengan menggunakan uji pihak kiri. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

Dimana:

$t$  = Nilai  $t$  yang dihitung

$x$  =  $x$  rata-rata

$\mu_0$  = Nilai yang dihipotesiskan

$S$  = Simpangan baku sample

$n$  = Jumlah anggota sample

### 1.5 Tempat dan Waktu

Tempat penelitian ini dilakukan di PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten.

Waktu penelitian dilakukan berdasarkan atas tabel berikut ini:

**TABEL 3.3**

**JADWAL PENELITIAN**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan							
		Mar' 11	Apr' 11	Mei' 11	Jun' 11	Jul' 11	Ags' 11	Sep' 11	Okt' 11
1.	Pengajuan Judul Skripsi	■							
2.	Pengumpulan Data	■	■						
3.	Penyusunan Proposal			■	■	■			
4.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal			■	■	■			
5.	Seminar Proposal						■		
6.	Revisi Proposal						■		
7.	Observasi dan Kuisisioner							■	
8.	Analisis Data							■	
9.	Penyusunan Hasil Penelitian							■	■
10.	Sidang Skripsi								■



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Hubungan lalu lintas penyeberangan antara pulau Jawa dan pulau Sumatera yang telah lama dilakukan dengan kapal- kapal yang masih sangat sederhana dan pimitif yang pada saat itu dikenal dengan sebutan “kapal tambang”.

Pada zaman kolonial Belanda *Ferry* ini masih dikembangkan dengan sangat terbatas, hal tersebut kemungkinan disebabkan karena politik Pemerintah Kolonial yang tidak ingin melihat rakyat/masyarakat di Pulau- Pulau tersebut, baik dalam segi ekonomi maupun sosial budaya.

Di zaman Kolonial hubungan kapal *Ferry* yang dilakukan pada tahun 1912 yaitu antara pulau Jawa dengan pulau Sumatera (Merak- Panjang) dan pada tahun 1913 antara pulau Jawa dengan pulau Madura (Ujung- Kamal). Setelah kemerdekaan Negara kita serta tidak diijinkannya kapal-kapal milik Pemerintah Belanda untuk beroperasi, maka tahun 1957 kedua lintasan *Ferry* tersebut dioperasikan kapal- kapal milik Pemerintah Indonesia dan sejak tahun 1959 ditangani oleh DKA (Djawatan Kereta Api) dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Sejak tahun 1970 dibentuk Direktorat Lalu Lintas Angkatan Sungai Danau dan Ferry yang berada dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang akan menampung kegiatan tersebut, pada tahun 1973 tanggal 30 Desember 1973 dikeluarkan Surat Keputusan bersama antara Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dengan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor: DPP/2/42/2; tentang pengalihan wewenang Pelabuhan Merak Nomor : 13/PHBD/XII/73 dari Direktorat Perhubungan Laut ke Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Pada tanggal 5 Maret 1977 dioperasikan Pelabuhan Serengsem, hubungan Jawa- Sumatera yang semula lintasan Merak- Panjang dialihkan ke lintasan Merak- Serengsem, pada tanggal 26 Mei 1981 lintasan Merak- Serengsem dialihkan ke lintasan Merak- Bakauheni serta pada tanggal 1 Februari 1988 dioperasikan Dermaga II, Dermaga Ponton Kapal Cepat pada tahun 1992. Seiring dengan kemajuan teknologi, ekonomi informasi di kedua Pulau ini semakin pesat Pemerintah telah dan sedang melaksanakan pembngunan Dermaga III yang akan selesai dan dioperasikan pada pertengahan tahun 2001. Apabila ada lonjakan volume kendaraan yang akan menyebrang maka kita operasikan Dermaga IV secara periodik. Untuk memaksimalkan pelayanan kepada para pemakai jasa perhubungan maka dengan terbitnya PP 8 tahun 1996 tentang pembentukan Perusahaan Umum Angkatan Sungai Danau dan Penyebrangan Merak-Bakauheni maka berubah status menjadi Cabang Pelabuhan Penyebrangan Kelas 1 Merak-Bakauheni, sejak 1 April 1997 pengelolaannya diserahkan pada Perum ASDP berdasarkan

Keputusan Menteri Perhubungan No.36 tahun 1999 tanggal 5 Agustus 1998 ditetapkan fungsi pemerintah di Pelabuhan Perum ASDP setempat.

Pada Tahun 1992 Perum ASDP diubah statusnya menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan PP 15 Tahun 1992, dengan struktur organisasi yang diatur berdasarkan Keputusan Direksi PT.ASDP (Pesero) Nomor : KD.12/HK.203/ ASDP-1994 ditetapkan bahwa PT.ASDP ( Pesero) Cabang Utama Merak dipimpin oleh Kepala Cabang berdasarkan KD.48/HK.001/ASDP-2000 tanggal 22 Maret tahun 2000 Kepala Cabang diubah menjadi Pemimpin Cabang PT.ASDP (Pesero) Merak sampai saat ini.

#### **4.2 Deskripsi Data**

Seperti diketahui bahwa Negara Republik Indonesia adalah Negara kepulauan yang terpisah oleh lautan, maka NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia) membuka alternative dengan menjebatani Jasa Transportasi laut dengan sarana dan prasarana yang optimal berupa tersedianya kapal penyebrangan untuk lintasan selat, sungai ataupun danau sehingga seluruh lapisan masyarakat bias dengan lancar dan nyaman dalam melakukan aktifitas dan kegiatan perekonomian atau usaha sehari-hari.

Untuk itu Pemerintah menunjuk beberapa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyediakan fasilitas-fasilitas transportasi darat, laut maupun udara yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Utama Merak adalah salah satu perusahaan milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa penyebrangan selat sunda. Selain itu perusahaan ini menyediakan jasa pemberian fasilitas dermaga (penyandaran kapal penyebrangan Merak-Bakauheni), fasilitas loket ruang tunggu penumpang dan fasilitas terminal bus (shelter bus) angkutan dalam propinsi maupun bus angkutan antar propinsi.

Jasa penyebarangan Merak-Bakauheni (Selat Sunda) PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang utama merak memanfaatkan kapal Ferry (Kapal Ro-Ro) KMP. Jatra II dan Kmp. Jatra III serta Kapal Cepat Kmc. Sundari Dua. Untuk pengangkutan penumpang dan kendaraan dilayani dengan Kapal Ferry (Kapal Ro-Ro) sedangkan Kapal Cepat (Super Jet) untuk melayani penumpang yang membutuhkan waktu ekstra cepat.

Prinsip dasar pengoperasian pelabuhan penyebrangan:

1. *Fixed Route and Time* (melayani rute yang tetap dengan jadwal waktu standard an pelayaran yang tepat)
2. *Pass Through (No Waiting Time)*
3. *Type Kapal Roll on Roll off*
4. *Fifo: First in First out*
5. *Pembagian Zone*
6. Tidak terjadi *crossing* antar penumpang dan kendaraan
7. Selalu ada kapal disalah satu dermaga untuk angkutan berjarak pendek

Dengan prinsip dasar tersebut, maka dapat dihindari dampak negative adanya antrian yang akan menimbulkan berbagai eksekusi yang akan menjadi tanggung jawab ASDP Indonesia Ferry sebagai operator pelabuhan penyebrangan.

#### **4.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM)**

Jumlah karyawan yang ada sekarang di PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Utama Merak pada tahun 2011 sebanyak 233 orang karyawan. Setiap menjalankan tugas sesuai dengan aktivitas yang ada dan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, bagian SDM harus memperhatikan penempatan tenaga kerja sesuai dengan bakat dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan.

Perkembangan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Utama Merak dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang signifikan. Hal ini diindikasikan dengan bertambahnya sarana dan prasarana pelabuhan dan meningkatnya kinerja keuangan perusahaan.

#### **4.1.2 Visi dan Misi serta Motto Perusahaan**

Visi :

Menjadi operator jasa penyebrangan dan pelayaran yang tangguh dan mampu memberikan nilai tambah bagi stakeholder's.

Misi :

1. Meningkatkan daya saing melalui inovasi produk dan pelayanan untuk dapat menyediakan jasa yang berkualitas dan kompetitif

2. Mengelola portofolio bisnis dengan pola manajemen modern dan tenaga profesional untuk memaksimalkan nilai tambah bagi stakeholder's secara seimbang
3. Memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional melalui penugasan pemerintah di bidang jasa penyebrangan.

Motto Perusahaan:

Yaitu aman, nyaman, tenang sampai ke seberang yang bearti: Aman, nyaman, tenang, sampai ke seberang yang bearti:

Aman adalah menciptakan rasa aman kepada pemakai jasa;

1. Menerapkan system zona di pelabuhan penyebrangan
2. Melengkapi peralatan keamanan
3. Menambah tenaga keamanan bekerjasama dengan instansi terkait  
Nyaman adalah menciptakan keteraturan dan kelancaran dan menyediakan fasilitas umum di lingkungan pelabuhan.
4. Pembenahan pola traffic.
5. Mengoptimalkan sarana dan prasarana.
6. Menyediakan pos kesehatan , tempat ibadah, toilet, serta fasilitas informasi 24 jam.
7. Meningkatkan pelayanan dengan professional SDM Tenang adalah adalah jaminan atau kepastian berangkat ke tempat tujuan (kapasitas tersedia).

## **4.3 Pengujian Persyaratan Statistik**

### **4.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Dalam pengujian validitas penelitian ini, rumus yang digunakan adalah korelasi

product moment (Singarimbun, 2008: 137) seperti berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi Product Moment

$X$  = Skor pernyataan no. 1

$Y$  = Skor total

$XY$  = Skor pernyataan no. 1 dikalikan skor total

$\sum X^2$  = Jumlah skor pernyataan no. 1 yang dikuadratkan

$\sum Y^2$  = Jumlah skor total yang dikuadratkan

$n$  = Jumlah sample

Setelah penghitungan di atas, maka selanjutnya dilakukan uji t, dengan

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sample

$r$  = Koefisien korelasi

$t$  = Nilai *t hitung*

Valid = *t hitung* > *t tabel*

Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai t hitung sama dengan (=) atau lebih besar (>) dari nilai t tabel (*Product Moment*). Sample dalam penelitian ini ada sebanyak 100 orang, untuk mengetahui nilai t tabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus  $n-2$ , n merupakan jumlah sampel dalam penelitian. Maka  $100 - 2 = 98$  dan nilai t tabel yang didapat adalah 2,00 dengan taraf signifikansi 5%. Dari pengujian di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas**

<i>No Item</i>	t hitung	t tabel	keputusan
1	2,19299	2,000	Valid
2	2,29097	2,000	Valid
3	2,21232	2,000	Valid
4	2,35577	2,000	Valid
5	3,85375	2,000	Valid
6	4,46803	2,000	Valid
7	2,98396	2,000	Valid
8	2,79325	2,000	Valid
9	3,26455	2,000	Valid
10	2,16792	2,000	Valid
11	2,91365	2,000	Valid
12	2,46792	2,000	Valid
13	4,20271	2,000	Valid



14	2,24105	2,000	Valid
15	2,63948	2,000	Valid
16	3,37940	2,000	Valid
17	3,61744	2,000	Valid
18	2,32686	2,000	Valid
19	3,35180	2,000	Valid
20	2,57489	2,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada Tabel 4.1, menunjukkan bahwa nilai t hitung seluruh item atau butir pertanyaan lebih besar dari nilai t tabel (2,000), sehingga seluruh item dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik belah dua (*Split Half*) yang kemudian dianalisis dengan rumus Spearman Brown. Instrumen dikatakan reliabel apabila r hitung > r tabel. Nilai r tabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus  $n-2$ , n merupakan jumlah sampel dalam penelitian. Maka  $100 - 2 = 98$  dan nilai r tabel yang didapat adalah 0,202 dengan taraf signifikansi 5%. Rumus Spearman Brown adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{1/2 \text{ test}}}{1 + r_{1/2 \text{ test}}}$$

Keterangan:

$r_{1/2test}$  = Koefisien Korelasi Product Moment

$r_{il}$  = Reliabilitas internal seluruh test

Reliabel =  $r_{hitung} > r_{tabel}$

Diketahui sebelumnya nilai  $r_{1/2test}$  adalah 0.285 (dapat dilihat dilampiran)

dan nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,202. Koefisien korelasi ini selanjutnya dimasukkan ke

dalam rumus Spearman Brown, yaitu sebagai berikut:

$$r_{il} = \frac{2 \cdot r_{1/2test}}{1 + r_{1/2test}} = \frac{2 \cdot 0,285}{1 + 0,285} = \frac{0,57}{1,285} = 0,443$$

Jadi  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $0,443 > 0,202$  sehingga dapat dikatakan seluruh

butir instrumen penelitian ini adalah reliabel. Berdasarkan uji validitas dan uji

reliabilitas yang telah dilakukan maka instrumen dapat digunakan untuk

pengukuran dalam rangka pengumpulan data dalam penelitian ini.

## 4.4 Deskripsi Data

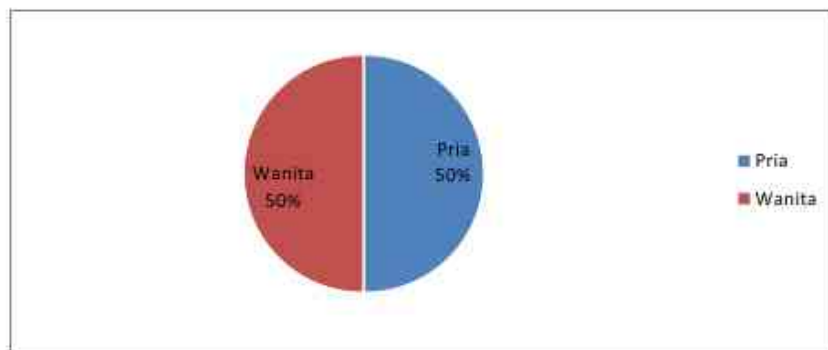
### 4.4.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang akan menyeberang di Pelabuhan Merak, sampelnya diambil dengan teknik systematic

sampling di lingkungan Pelabuhan. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang. Dalam pengisian kuesioner, penulis meminta responden untuk memberikan data identitas dirinya sebagai penunjang data. Adapun data identitas diri responden yang diminta adalah berdasarkan jenis kelamin dan umur. Berikut ini merupakan pemaparan data identitas diri responden yang terdapat dalam kuesioner.

**Diagram 4.1**

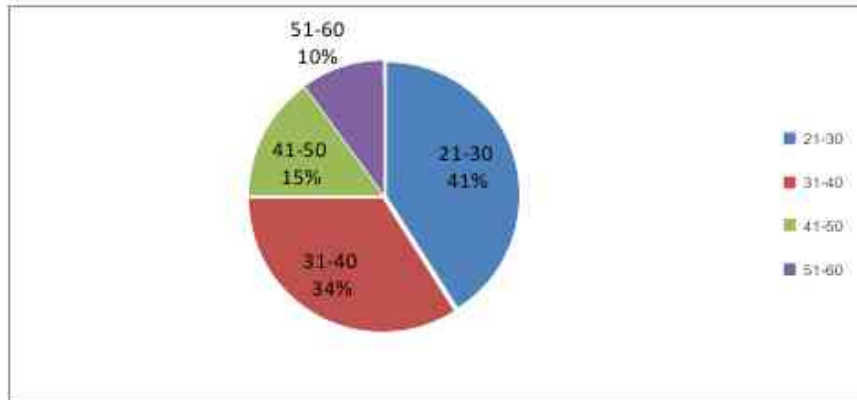
**Kategori responden berdasarkan jenis kelamin**



Sumber : Hasil Penelitian Dari Data yang Diolah, 2011

Berdasarkan Diagram 4.1 terlihat bahwa sampel dibagi berdasarkan kategori jenis kelamin, yaitu 50 orang penumpang pria dan 50 orang penumpang wanita. Jadi jumlah responden antara penumpang pria dan wanita yang diteliti jumlahnya berimbang, sehingga diharapkan hasilnya nanti dapat mewakili keduanya sehingga ada kesetaraan hasil dan kesetaraan gender.

**Diagram 4.2**  
**Kategori Responden Berdasarkan Umur**



Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011.

Berdasarkan diagram 4.2 maka dapat diketahui responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 41 orang, kemudian responden yang berusia 31-40 berjumlah 34 orang, dilanjutkan dengan responden yang berusia 41-50 berjumlah 15 orang, sedangkan responden yang berusia 51-60 berjumlah 10 orang. Dari gambar diatas tadi, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam pengisian kuisisioner efektifitas pelayanan pelabuhan tersebut responden yang berusia 21-30 tahun, dimana usia ini merupakan usia produktif.

#### 4.4.2 Analisis Data

Dalam tahap ini penulis akan mendeskripsikan data dari hasil penelitian yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Penulis menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden yaitu sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik systematic sampling, responden merupakan seluruh penumpang yang akan menyeberang menggunakan kapal, baik penumpang pejalan kaki maupun penumpang yang menggunakan kendaraan.

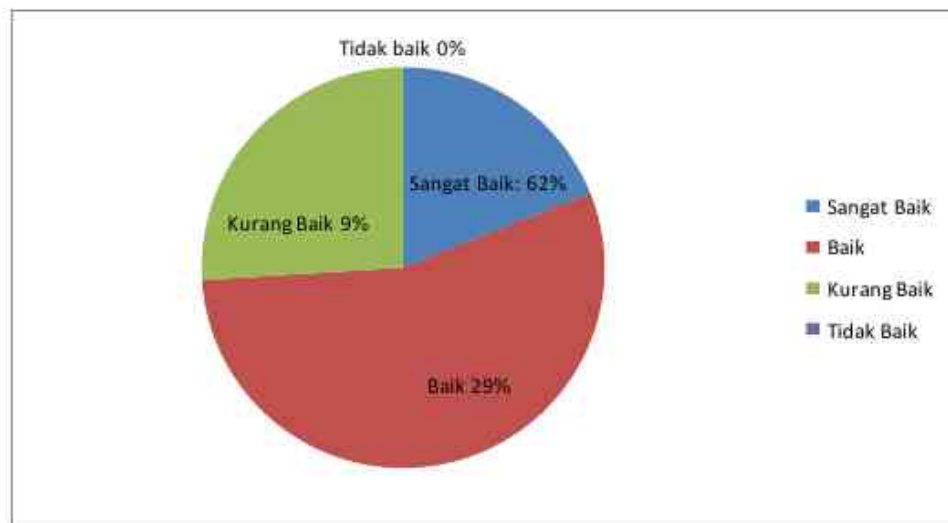
Untuk menganalisis data, penulis menggunakan teori pelayanan publik menurut MENPAN No. 63 Tahun 2004. Dalam teori tersebut terdapat enam indikator yang diuraikan dalam kuesioner. Skala yang dipakai dalam kuesioner adalah *Skala Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Indikator variabel yang disusun melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan diberikan jawaban setiap item instrumennya. Jawaban setiap item diberi skor. Adapun pilihan jawaban kuesioner terdiri dari empat item yang memiliki option yang berbeda tetapi memiliki nilai yang sama untuk keseluruhan pertanyaan. Untuk pilihan jawaban A bernilai 4, untuk pilihan jawaban B bernilai 3, untuk pilihan jawaban C bernilai 2, dan untuk pilihan jawaban D bernilai 1. Maka semakin tinggi nilai yang diperoleh dari kuesioner maka semakin baik pula Efektifitas Pelayanan pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten.

Pemaparan mengenai tanggapan responden untuk setiap pertanyaan akan digambarkan dalam bentuk diagram yang disertai analisis yang dilakukan oleh penulis dari hasil jawaban pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner

berdasarkan indikator-indikatornya. Adapun pemaparan jawaban atas kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.3**

**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan**



Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 1).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP sudah sangat baik, dan hal ini tentunya dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan citra PT. ASDP, maka sangat penting bagi pihak ASDP untuk menjaga kualitas pelayanan yang ada agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP. Berdasarkan diagram 4.3 juga dapat dilihat sebanyak 62 responden berpendapat pelayanan yang diberikan PT. ASDP sangat baik, sebanyak 29 responden berpendapat baik terhadap pelayanan yang diberikan, 9 responden berpendapat pelayanan yang diberikan

oleh PT. ASDP kurang baik, sedangkan untuk jawaban tidak baik tidak ada responden yang memberikan jawaban. Sehingga dapat dikatakan pelayanan yang diberikan PT. ASDP sudah sangat baik.

**Diagram 4.4**

**Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan**

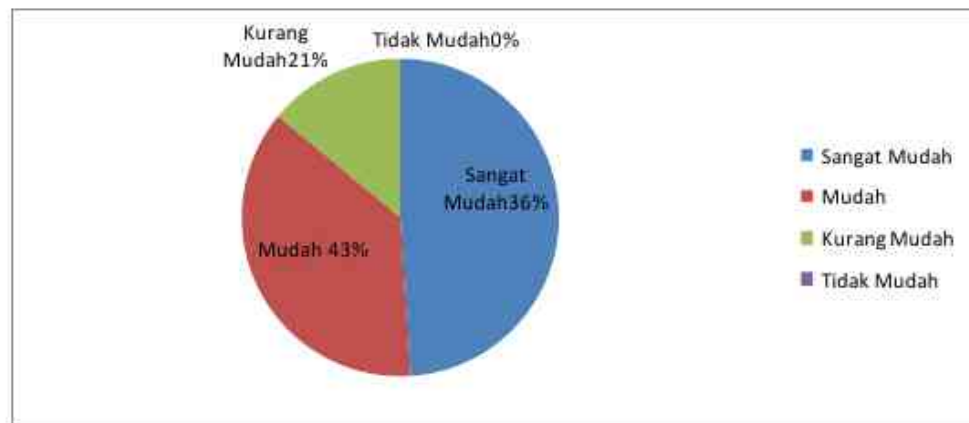


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 2).

Dapat diketahui dari jawaban diatas, sebagian besar responden menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP sangat mudah. Hal ini dapat diartikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP Sangat mudah dimengerti dan diterapkan. Kemudian berdasarkan diagram 4.4 yang dapat dilihat 46 responden menyatakan sangat mudah, 43 responden menyatakan mudah, 9 responden menyatakan kurang mudah, dan 2 responden yang menyatakan tidak mudah.

**Diagram 4.5**

**Tanggapan Responden Tentang Kemudahan pelayanan yang diberikan**



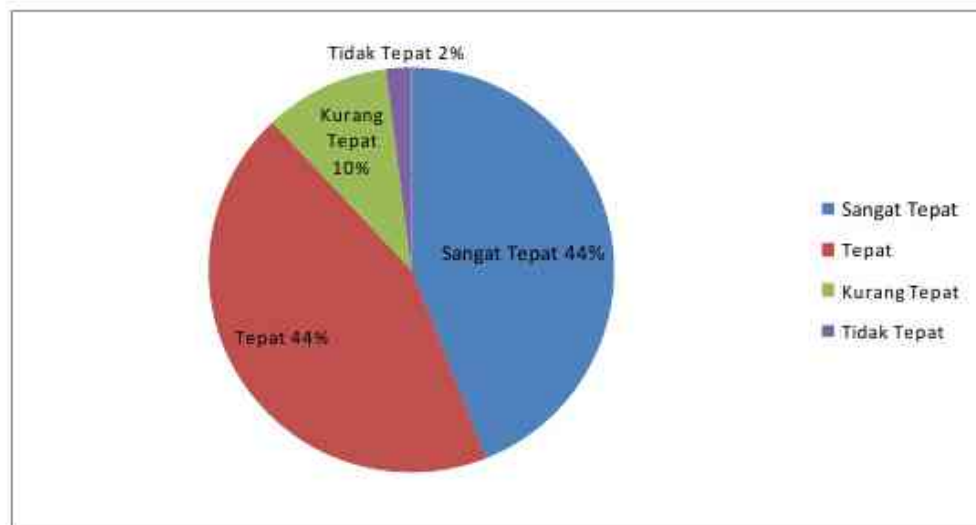
Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 3).

Hal ini dapat diartikan bahwa petugas sudah tepat dalam memberikan pelayanan. Penediaan loket *e-tiket* oleh PT. ASDP kepada masyarakat/penumpang sangatlah tepat untuk mengurangi antrean disaat terjadi lonjakan penumpang. Hal ini berdasarkan diagram 4.5 yang menyatakan bahwa 43 responden menyatakan mudah, 36 responden menyatakan sangat mudah, 21 responden menyatakan kurang mudah, dan tidak ada responden yang menjawab tidak mudah.



**Diagram 4.6**

**Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Jadwal Pelayanan**

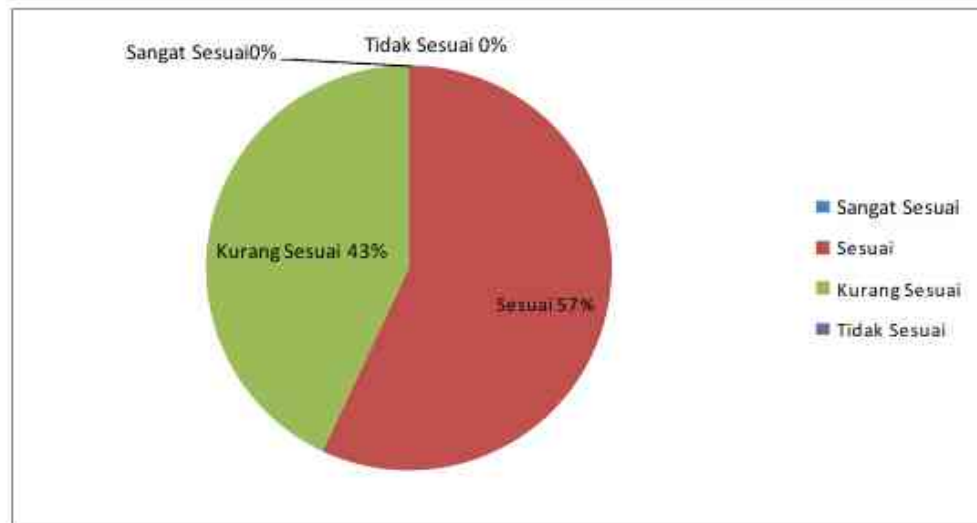


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 4).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis bahwa ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan PT. ASDP sudah sangat tepat, dan tentunya hal ini akan mampu mengurangi angka kemacetan yang sering terjadi. Berdasarkan diagram 4.6 maka dapat dilihat 44 responden yang berpendapat ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan PT. ASDP sangat tepat, sebanyak 44 responden berpendapat tepat terhadap ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan PT. ASDP, 10 responden berpendapat ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan PT. ASDP kurang tepat, sedangkan untuk jawaban tidak tepat ada 2 responden yang memberikan jawaban.

**Diagram 4.7**

**Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Jadwal Pelayanan**



Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 5).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis bahwa Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Jadwal Pelayanan sudah sesuai, dan tentunya para penumpang akan merasa puas dan dapat mengatasi kemacetan yang sering terjadi di area pelabuhan jika terjadi lonjakan penumpang dan kendaraan yang akan menyeberang. Berdasarkan diagram 4.7 juga dapat dilihat 57 responden yang berpendapat Kesesuaian Jadwal Pelayanan yang diberikan PT. ASDP sesuai, sebanyak 43 responden yang berpendapat kurang sesuai terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan untuk jawaban sangat sesuai dan tidak sesuai, tidak ada responden yang memberikan jawaban tersebut.

**Diagram 4.8**

**Tanggapan Responden Tentang kecepatan Pelayanan E-Tiket**



Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 6).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis bahwa kecepatan Pelayanan E-Tiket yang diberikan sudah cepat hal ini tentunya mempermudah para calon penumpang, yaitu para penumpang pejalan kaki yang akan membeli E-Ticket sehingga tidak lagi harus mengantri terlalu panjang untuk mendapatkan E-ticket untuk penyebrangan merak–bakauheni. Berdasarkan diagram 4.8 juga dapat dilihat 47 responden yang berpendapat kecepatan Pelayanan E-Tiket yang diberikan PT. ASDP sudah cepat, sebanyak 30 responden yang berpendapat kecepatan Pelayanan E-Tiket sudah sangat cepat, 23 responden berpendapat kecepatan pelayanan E-Tiket yang diberikan oleh PT. ASDP kurang cepat, sedangkan untuk jawaban tidak cepat tidak ada responden yang memberikan jawaban.

**Diagram 4.9**

**Tanggapan Responden Tentang Kewajaran Biaya**

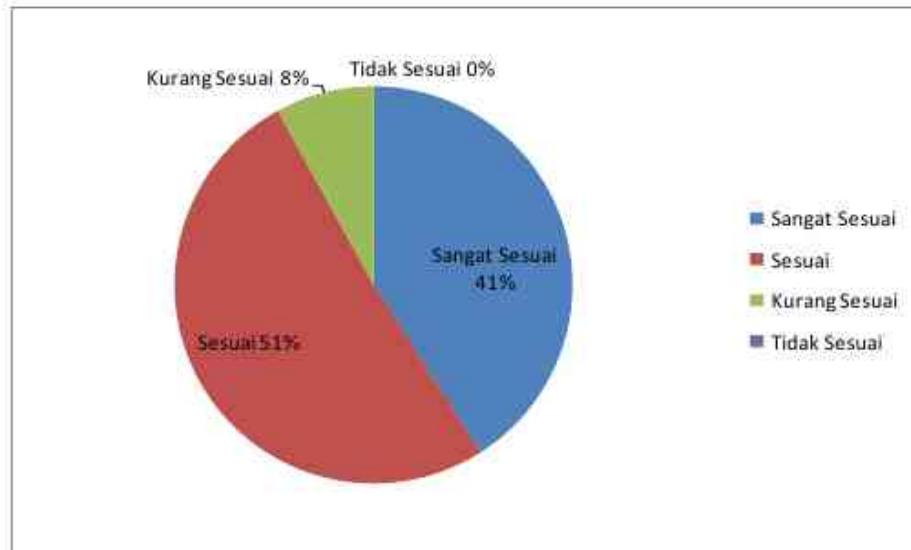


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 7).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis mengenai Kewajaran Biaya yang dibebankan kepada calon penumpang sudah wajar, hal ini tentunya merupakan salah satu kemudahan yang diberikan oleh pihak ASDP sebagai regulator kepada calon penumpang / pengguna jasa penyeberangan. Berdasarkan diagram 4.9 maka dapat dilihat 42 responden yang berpendapat Tentang Kewajaran Biaya sudah wajar, sebanyak 37 responden yang berpendapat kecepatan Tentang Kewajaran Biaya sudah sangat wajar, 21 responden berpendapat Tentang Kewajaran Biaya kurang wajar, sedangkan untuk jawaban tidak wajar, tidak ada responden yang memberikan jawaban tersebut.

**Diagram 5.0**

**Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Biaya**



Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 8).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis bahwa Kesesuaian Biaya yang diberikan oleh PT. ASDP sudah sesuai, dan tentunya akan memberikan kesempatan kepada seluruh lapisan masyarakat untuk melakukan perjalanan dari dan menuju sumatra ataupun jawa dengan biaya yang terjangkau. Saat ini harga tiket kapal roro untuk penumpang dewasa Rp.10.000,- , anak Rp.6.000,- & Kendaraan Gol. I (sepeda) Rp.17.000,- , Gol. II (sepeda motor) Rp.28.000,- , Gol. III (sepeda motor >500cc) Rp.67.000,- , Gol. IV A (mobil pribadi) Rp.198.000,- , Gol. IV B (mobil pick-up) Rp.173.000,- , Gol. V A (minibus / bus kecil) Rp.374.000,- , Gol. V B (colt diesel) Rp.308.000,- , Gol. VI A (bus besar) Rp.623.000,- , Gol. VI B (truk besar) Rp.445.500,- , Gol. VII (tronton) Rp.682.000,- , Gol. VIII (trailer) Rp.1.006.500,-.

Berdasarkan diagram 5.0 maka dapat dilihat 51 responden yang berpendapat Kesesuaian Biaya yang ditawarkan oleh pihak PT. ASDP sudah sesuai, sebanyak 41 responden berpendapat sangat sesuai dengan pelayanan yang diberikan, 8 responden berpendapat pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP kurang sesuai, sedangkan untuk jawaban tidak sesuai, tidak ada responden yang memberikan jawaban tersebut.

**Diagram 5.1**

**Tanggapan Responden Tentang Adanya Produk E-Tiket**



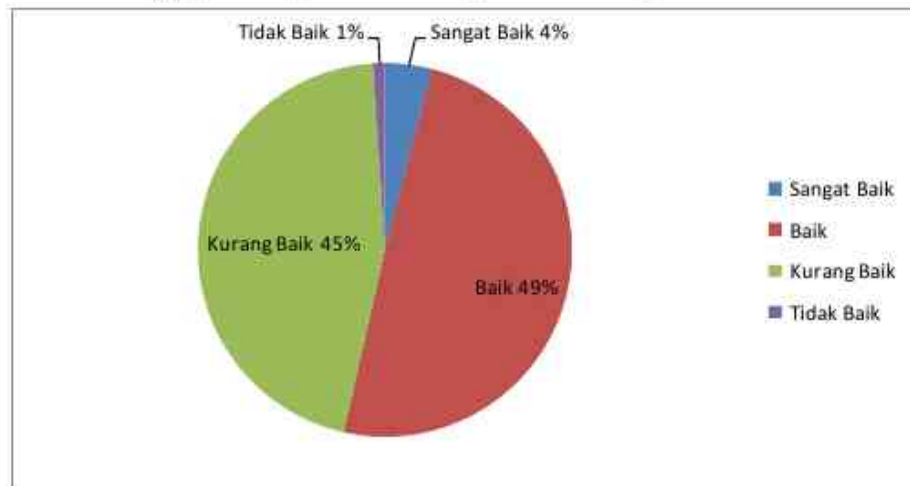
Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 9).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis bahwa para penumpang setuju dengan dikeluarkannya produk e-tiket, karena hal ini dapat mempermudah dan mempercepat mereka untuk mendapatkan tiket dan untuk menggunakan jasa penyebrangan. Berdasarkan diagram 5.1 maka juga dapat dilihat 42 responden yang berpendapat setuju dengan adanya produk e-tiket yang dikeluarkan PT.

ASDP, sebanyak 35 responden yang berpendapat kurang setuju terhadap adanya produk e-tiket yang dikeluarkan PT. ASDP, 20 responden berpendapat sangat setuju dengan adanya produk e-tiket yang dikeluarkan PT. ASDP, sedangkan untuk jawaban tidak setuju ada 3 responden yang memberikan jawaban tersebut.

**Diagram 5.2**

**Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan e-tiket**



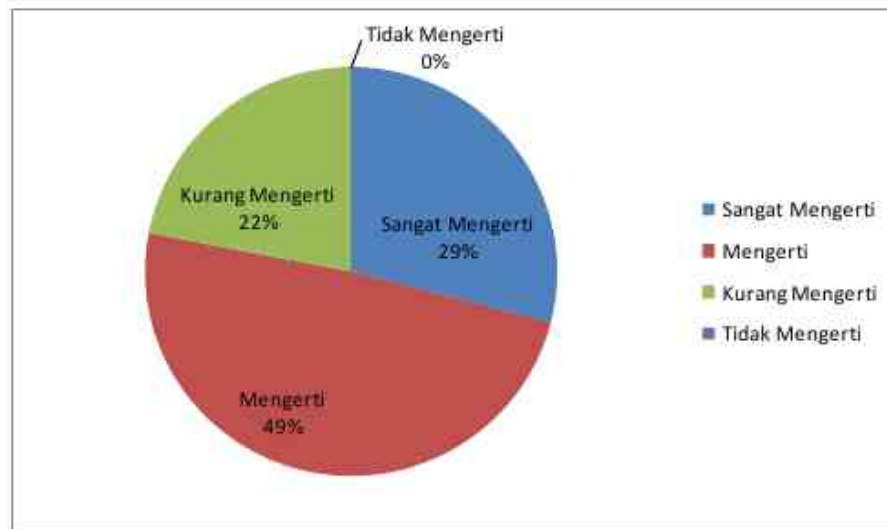
Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 10).

Berdasarkan data diatas maka dapat dianalisis bahwa Kualitas Pelayanan e-tiket yang diberikan oleh PT. ASDP sudah baik, dan tentunya akan mempermudah para calon penumpang pejalan kaki yang akan menggunakan jasa penyeberangan merak – bakauheni, dan menjadi solusi agar tidak terjadi antrean panjang yang merupakan para calon penumpang di area loket pembelian E-Ticket khususnya pada saat ramai atau liburan, dimana terjadi peningkatan jumlah penumpang. Berdasarkan diagram 5.2 maka dapat dilihat 45 responden yang berpendapat Kualitas Pelayanan e-tiket yang diberikan PT. ASDP kurang baik,

sebanyak 45 responden yang berpendapat sangat baik terhadap Kualitas Pelayanan e-tiket yang diberikan, 4 responden berpendapat Kualitas Pelayanan e-tiket yang diberikan oleh PT. ASDP kurang baik, sedangkan untuk jawaban tidak baik ada 1 responden yang memberikan jawaban tersebut.

**Diagram 5.3**

**Tanggapan Responden Tentang Penggunaan E-tiket**



Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 11 ).

Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden sudah mengerti cara penggunaan e-tiket, berarti bahwa sebagian besar penumpang sudah cukup paham dalam penggunaan elektronik tiket yang di keluarkan oleh PT. ASDP. Berdasarkan diagram 5.3 dalam pertanyaan responden tentang cara menggunakan e-tiket, 49 responden menjawab mengerti, 29 responden menjawab sangat mengerti, 22 responden menjawab kurang mengerti, dan untuk jawaban tidak mengerti tidakada responden yang menjawab.



**Diagram 5.4**

**Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Penggunaan E-tiket**

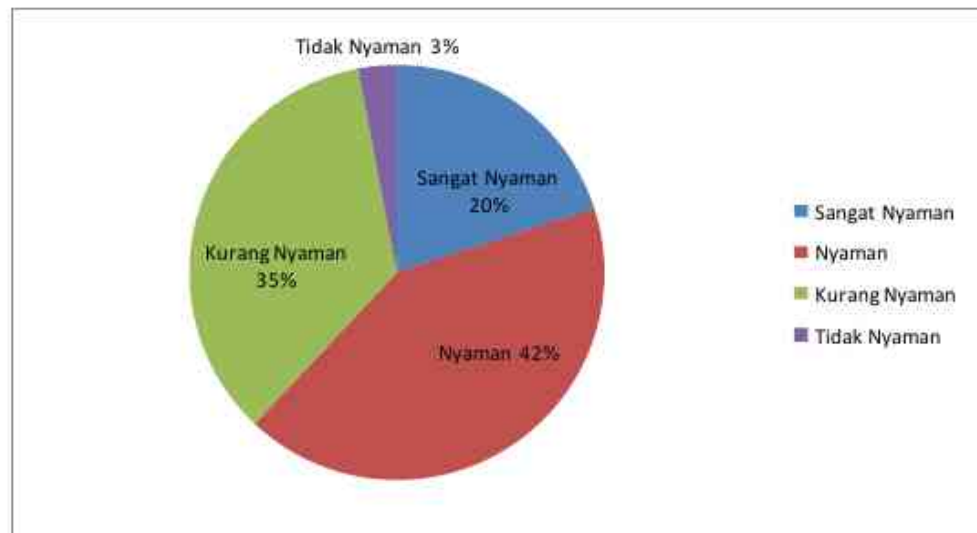


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 12 ).

Mayoritas jawaban untuk pertanyaan ini adalah 46 responden menyatakan penggunaan produk e-tiket pada pelabuhan merak sudah tepat digunakan tentunya banyak keuntungan dari pnggunaan elektronik tiket tersebut, terutama untuk mengurangi resiko tiket rusak dan mempercepat proses naik ke kapal. Berdasarkan diagram 5.4 yang merupakan pertanyaan tentang ketepatan penggunaan e-tiket pada pelabuhan merak 46 responden menjawab tepat, 29 responden menjawab sangat tepat, 25 responden menjawab kurang tepat, untuk jawaban tidak tepat tidak ada responden yang menjawab.

**Diagram 5.5**

**Tanggapan responden Tentang Kenyamanan**

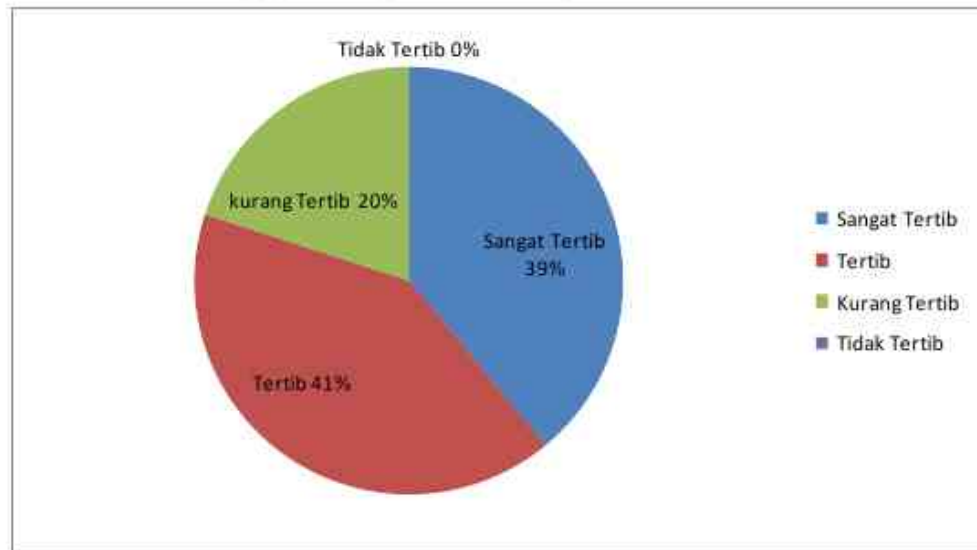


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 13).

Dapat dilihat dari hasil tersebut mayoritas responden menjawab nyaman berada di lingkungan pelabuhan merak, maka dapat disimpulkan bahwa dengan terciptanya kenyamanan di lingkungan pelabuhan penumpang maka akan meningkatkan citra pelabuhan merak yang masyarakat menilai tingkat kenyamanannya sudah baik. Berdasarkan diagram 5.5 maka dapat dilihat 42 responden yang berpendapat nyaman pada saat berada di lingkungan pelabuhan, sebanyak 35 responden berpendapat kurang nyaman berada di lingkungan pelabuhan, 20 responden berpendapat sangat nyaman berada di lingkungan pelabuhan, sedangkan untuk jawaban tidak nyaman terdapat 3 responden yang menjawab.

**Diagram 5.6**

**Tanggapan Responden Tentang Ketertiban**

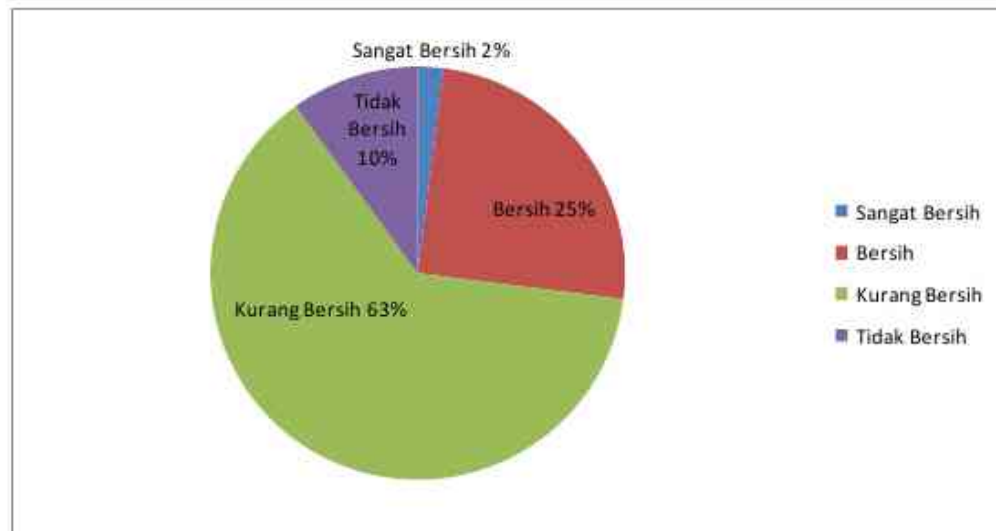


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 14).

Tentunya ketertiban di lingkungan pelabuhan akan membuat penumpang merasakan kenyamanan berada dalam lingkungan area pelabuhan yang tentunya akan berdampak positif terhadap citra PT. ASDP. Untuk keamanan dikerahkan 165 petugas keamanan yang berada di lapangan. Berdasarkan diagram 5.6 maka dapat dilihat 41 responden menyatakan tertib, sebanyak 39 responden menyatakan sangat tertib di lingkungan pelabuhan, 20 responden menyatakan kurang tertib, dan tidak ada responden menyatakan tidak tertib di area pelabuhan. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab merasakan ketertiban di lingkungan pelabuhan sebesar 41 responden menjawab.

**Diagram 5.7**

**Tanggapan Responden Tentang Kebersihan Lingkungan**



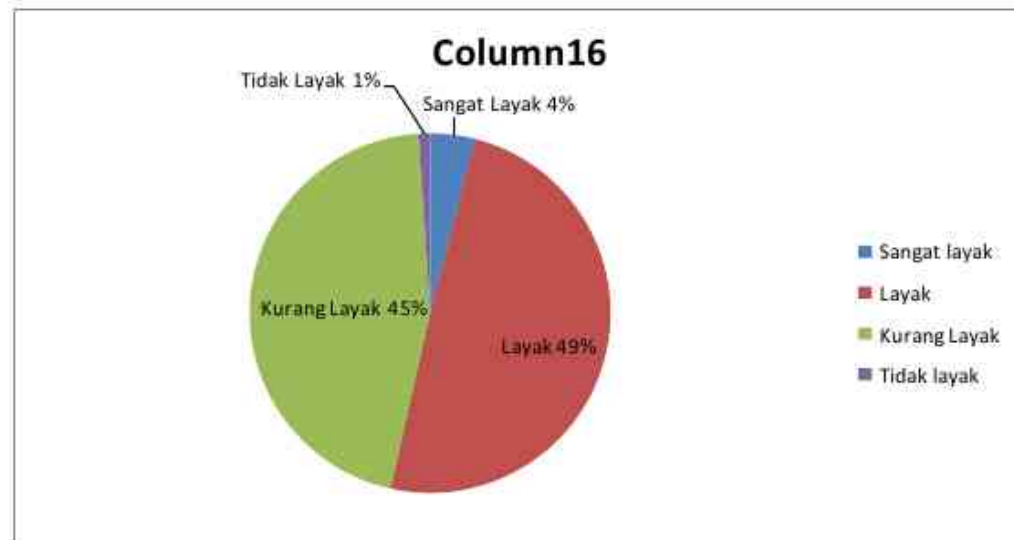
Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 15).

Hal ini menandakan bahwa kebersihan di dalam area pelabuhan dinilai penumpang kurang bersih, tentunya hal ini harus diperhatikan oleh pihak penyelenggara yaitu PT. ASDP untuk menciptakan lingkungan yang bersih sehingga penumpang merasakan nyaman.

Berdasarkan diagram 5.7 tentang pertanyaan kebersihan lingkungan di area pelabuhan 63 responden menjawab kurang bersih, 25 responden menjawab bersih, 2 responden menjawab sangat bersih, 10 responden menjawab tidak bersih. Dalam point ini sebagian besar responden menjawab lingkungan pelabuhan mereka kurang bersih dengan jumlah sebanyak 63 responden.

**Diagram 5.8**

**Tanggapan Responden Tentang Kelayakan Fasilitas**

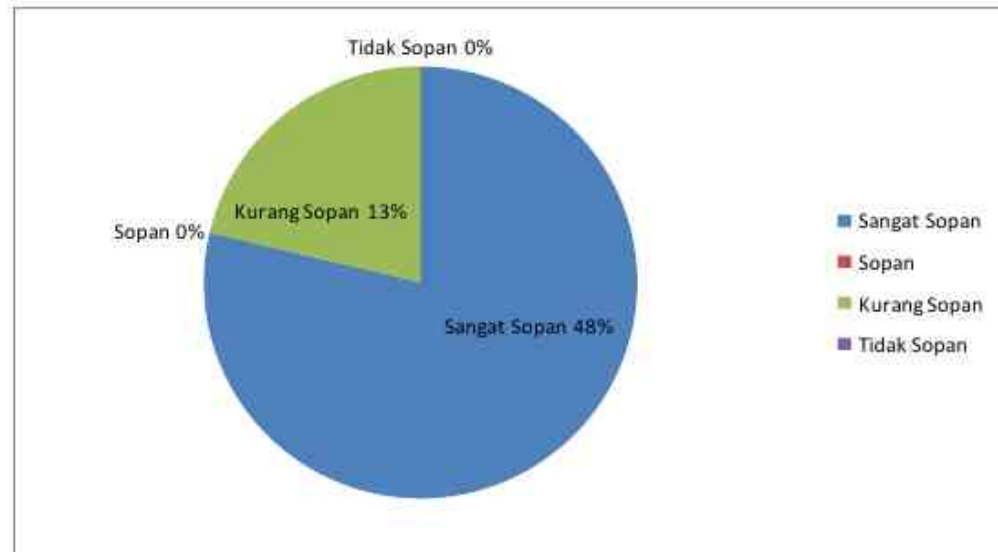


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 16).

Tentunya pihak PT. ASDP masih tetap harus memperbaharui fasilitas yang berada di dalam area pelabuhan agar tingkat kenyamanan dan keamanan penumpang tetap terjaga. PT. ASDP pun melakukan pemeliharaan perawatan dan perbaikan berawatan biasanya setiap triwulan. Berdasarkan diagram 5.8 tentang pertanyaan kelayakan fasilitas pelabuhan 49 responden berpendapat fasilitas yang berada di area pelabuhan layak digunakan, 45 responden berpendapat fasilitas di area pelabuhan kurang layak digunakan, 4 responden menjawab fasilitas yang digunakan sangat layak, dan 1 responden menjawab fasilitas yang berada di area pelabuhan tidak layak digunakan. Mayoritas jawaban responden terhadap kelayakan fasilitas di area pelabuhan adalah 49 responden yang menjawab layak digunakan.

**Diagram 5.9**

**Tanggapan Responden Tentang Kesopanan**

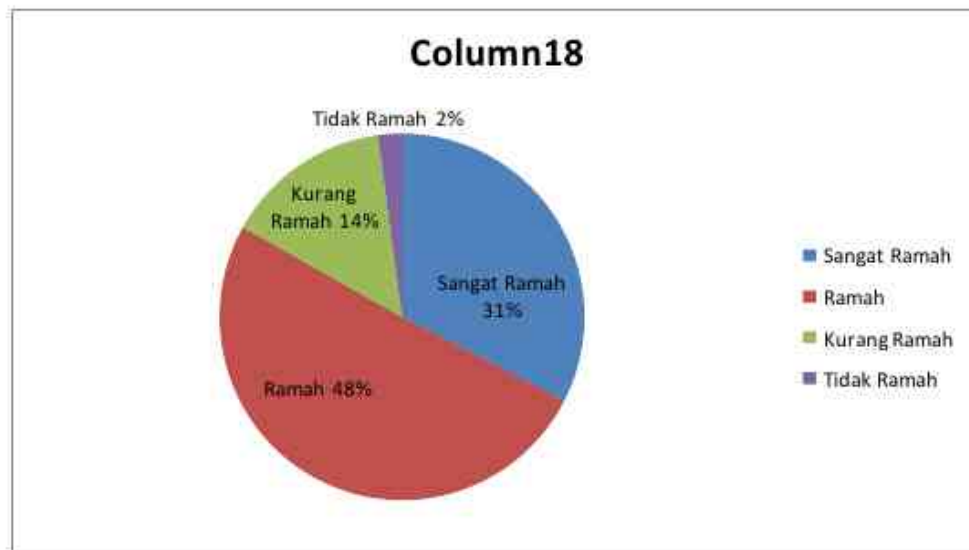


Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 17).

Sebagian besar responden menjawab pemberian pelayanan sangat sopan yaitu sebanyak 48 responden. Sebagai pelayan publik yang melayani masyarakat tentunya pihak ASDP harus memperhatikan petugas pelayanannya agar bertindak sopan terhadap para penumpang karena hal ini sangat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa tersebut juga tentunya akan meningkatkan image perusahaan. Berdasarkan data diagram 5.9 diatas tentang pertanyaan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 48 responden menjawab sangat sopan, 13 responden menyatakan tidak sopan dalam memberikan pelayanan, tidak ada responden menyatakan kurang sopan dalam memberikan pelayanan, dan untuk jawaban sopan tidak ada responden yang menjawab.

**Diagram 6.0**

**Tanggapan Responden Tentang Keramahan Petugas**



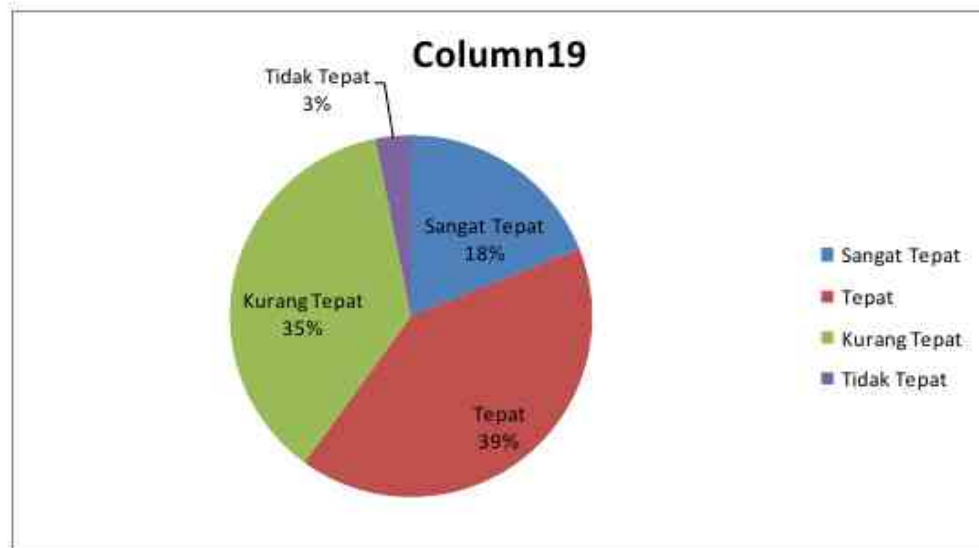
Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 18).

Sebagai pihak penyelenggara pelayanan masyarakat ASDP pada poin ini sudah berhasil dalam pelayanan yang diberikan petugas sehingga banyak penumpang yang menilai petugas pelayanannya dalam memberikan pelayanan dinilai ramah.

Berdasarkan diagram 6.0 diatas dengan pertanyaan tentang keramahan petugas ASDP dalam memberikan pelayanan sebanyak 48 responden menjawab ramah, 31 responden menjawab sangat ramah, 14 responden menjawab kurang ramah, 2 responden menjawab tidak ramah. Sebagian besar jawaban atas pertanyaan tersebut adalah 48 responden yang menjawab ramah petugas ASDP dalam memberikan pelayanan.

**Diagram 6.1**

**Tanggapan Responden Tentang Kinerja Petugas**



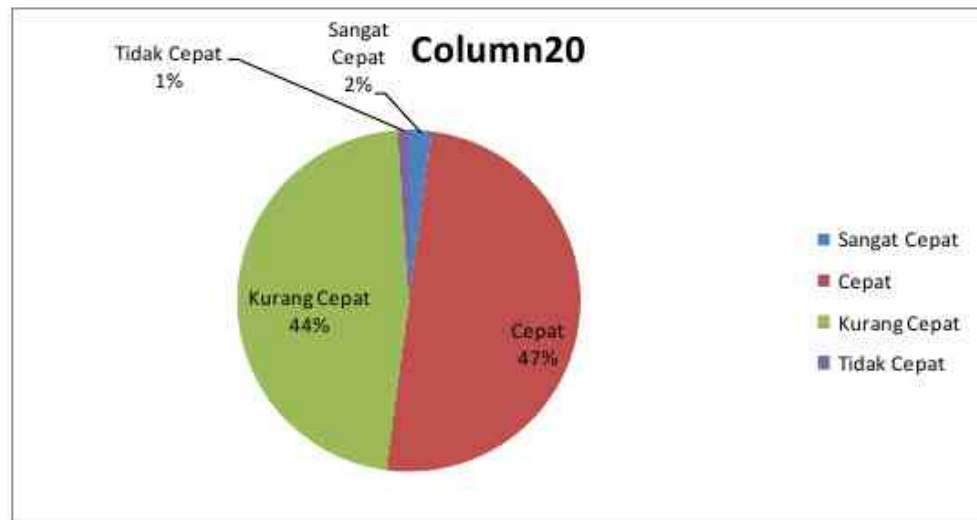
Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 19).

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab baik kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, responden yang menjawab sebanyak 39 orang. Tentunya kinerja petugas pelayanan ASDP masyarakat menilai sudah baik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan diagram 6.1 atas pertanyaan tentang kinerja petugas dalam memberikan pelayanan 39 responden menjawab baik terhadap kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, 35 responden menjawab kurang baik terhadap kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, 18 responden menjawab sangat baik terhadap kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, 3 responden menjawab tidak baik terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.



**Diagram 6.2**

**Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Petugas**



Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2011 (Kuesioner No. 20).

Tentunya petugas ASDP dalam memberikan pelayanan sudah baik dan cepat dalam memberikan pelayanan, hal ini tentunya akan petugas ASDP sudah sangat kompeten dalam memberikan pelayanan sehingga para petugas dapat dengan cepat dalam memberikan pelayanan.. Berdasarkan diagram 6.2 diatas tentang pertanyaan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan 47 responden menjawab cepat, 44 responden menjawab kurang cepat, 2 responden menjawab sangat cepat, 1 responden menjawab tidak cepat. Mayoritas jawaban responden tentang pertanyaan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan ialah cepat sebesar 47 responden menjawab.

#### 4.5 Penguji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: "Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten Dikatakan Mencapai Atau  $> 65\%$  Dari Kriteria Yang Diharapkan". Hipotesis yang ada tersebut harus diujikan kebenarannya melalui penelitian, dengan langkah pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan metode statistik.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus t-test satu sample untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang penulis ajukan. Sebagai langkah awal dalam pengujian hipotesis tersebut, maka peneliti terlebih dahulu menentukan skor ideal dalam jawaban-jawaban dari pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner, data maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 20 \times 100 = 8000$  sehingga skor ideal yang didapat adalah 8000

Keterangannya adalah 4 merupakan nilai tertinggi dan 1 merupakan nilai terendah dari setiap pilihan jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 20 merupakan jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk kuesioner, dan 100 merupakan jumlah seluruh sampel dalam penelitian ini. Sedangkan skor hasil penelitian berdasarkan data yang terkumpul adalah 6040.

Dengan demikian Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten adalah jumlah data yang terkumpul dibagi skor ideal yaitu  $6040 : 8000 = 0,7555$  atau 75,55%. Langkah selanjutnya dalam pengajuan hipotesis adalah mengaplikasikan rumus t-test satu sample. Skor ideal

untuk Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten adalah 8000. Dengan demikian nilai mean atau rata-rata pada skor ideal adalah  $6040 : 100 = 60,40$ .

Langkah selanjutnya dalam pengajuan hipotesis adalah mengaplikasikan rumus t-test satu sample. Skor ideal untuk Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten 8000. Dengan demikian nilai mean atau rata-rata pada skor ideal adalah  $8000 : 100 = 80$ .

Mengingat hipotesis dalam penelitian ini adalah Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten ini berarti nilai yang dihipotesiskan adalah  $0,65 \times 80 = 52$ .

$$H_0 = \mu \leq 65\% \leq 0,65 \times 60,40 = 39,26$$

$$H_a = \mu > 65\% > 0,65 \times 60,40 = 39,26$$

$$\text{Diketahui : } \bar{x} = 6040 = 60,40$$

$$\frac{\quad}{100}$$

$$: \mu_0 = 39,26$$

$$: S = \frac{\sqrt{1442}}{99} = 0,383$$

$$\frac{\quad}{99}$$

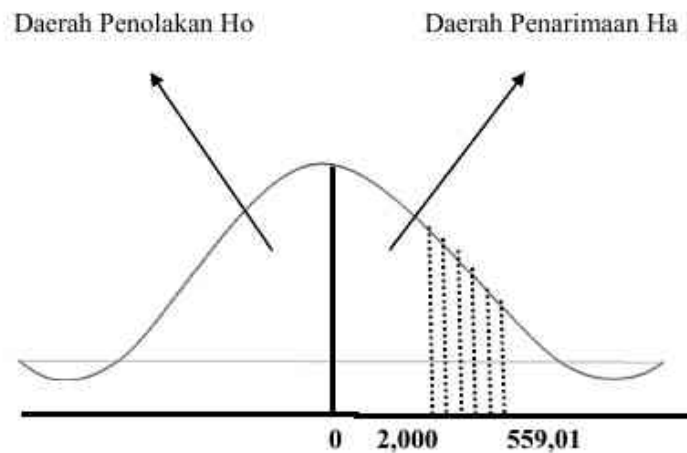
$$: n = 100$$

Ditanya :  $t = \dots?$

$$: t = \frac{60,40 - 39,26}{\frac{0,383}{\sqrt{100}}}$$

$$: t = \frac{21,14}{0,0383}$$
$$= 559,01$$

Harga *thitung* tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga *ttabel* dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - 1 = 100 - 1 = 99$  dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  untuk uji satu pihak kanan, maka harga *t tabel* yaitu 2,000. Karena harga *t hitung* lebih kecil terhadap *t tabel* ( $559,01 > 2,000$ ) dan jatuh pada penerimaan  $H_a$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) diterima. Harga ini dapat ditunjukkan pada Gambar 4.1. Harga terletak pada daerah penerimaan  $H_a$ . Berikut ini merupakan gambar kurva daerah penerimaannya:



**Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis**

Dari perhitungan populasi ditemukan bahwa Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten adalah sebagai berikut:

$$\text{Efektifitas Pelayanan Pelabuhan} = \frac{6040}{8000} \times 100\% = 75,55\% = 75,55\%$$

Jadi telah diketahui bahwa Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten 75,55%.

#### **4.6 Interpretasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dan penghitungan pada pengujian hipotesis t test satu variabel didapatkan bahwa ternyata *thitung* lebih besar dari *ttabel* dan hal itu dapat diartikan bahwa  $H_a$  diterima. Karena mencapai 75,55% dari angka

maksimal yaitu 65%. Sehingga didapat pula jawaban atas perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, seberapa besar Efektifitas Pelayanan Pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan maka jawaban rumusan masalah tersebut adalah Efektifitas Pelayanan Pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten sebesar 75,55% dan sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan adalah hasil *thitung* lebih besar dari *ttabel* ( $559,01 > 2,000$ ). Hal ini berarti  $H_a$  diterima karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektifitas Pelayanan Pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten lebih besar dari 65% atau mencapai 75,55%.

Harga *t hitung* tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga *t tabel* dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - 1 = 100 - 1 = 99$  dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  untuk uji satu pihak kanan, maka harga *ttabel* yaitu 2,000. Karena harga *thitung* lebih kecil terhadap *ttabel* ( $559,01 > 2,000$ ). Hal ini berarti  $H_a$  diterima karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektifitas Pelayanan Pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten lebih besar dari 65% atau mencapai 75,55%.

#### **4.7 Pembahasan**

Pelayanan PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten mengalami peningkatan dari sebelumnya hal ini ditunjang dengan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten dan berkualitas pada bidangnya. Sebagai pemberi

pelayanan para petugas tentunya akan melayani dengan baik dan profesional tentunya, apabila pelayanan yang diberikan itu baik dan penumpang pun merasa puas, tentunya akan meningkatkan daya beli masyarakat dan tentunya akan meningkatkan citra pelayanan pelabuhan tentunya. Petugas pelayanan PT. ASDP dituntut untuk disiplin, kepuasan terhadap pelayanan, dan profesional dalam memberikan pelayanan ini berlaku untuk semua petugas pelayanan, baik petugas pelayanan tiket maupun petugas pelayanan bongkar muat.

PT. ASDP selalu mengadakan apel setiap hari senin-kamis yang dilakukan setiap pagi sebelum pekerjaan dimulai pada pukul 07.30 WIB dan karyawan pun wajib mengikutinya, apel yang dilakukan PT. ASDP ada 2 jenis apel untuk staff kantor dan untuk karyawan operasional. Karyawan operasional dibagi menjadi 2 shif pagi dan malam, dan malam pun dilakukan apel pada pukul 19.30 WIB hal ini tentunya menuntut agar karyawan menjadi disiplin dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya untuk tidak terlambat bekerja. Karyawan PT. ASDP juga dituntut untuk disiplin pada waktu jam bekerja mereka, untuk staff kantor bekerja mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.30 WIB, sedangkan untuk staff operasional (lapangan) dibagi menjadi 2 regu pagi dan malam untuk regu pagi bekerja mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 20.00 WIB. Untuk regu malam bekerja mulai pukul 20.00 WIB sampai 08.00 WIB

Kepuasan terhadap pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan sumber daya manusia yang terampil, ramah, dan senang melayani dalam memberikan

pelayanan maka petugas dituntut untuk terampil, selalu ramah kepada penumpang agar penumpang merasa nyaman dengan petugas pelayanan yang baik.

Profesional dalam hal ini petugas harus bersikap profesional, untuk pelayanan e-tiket petugasnya pun harus berkompeten di bidang komputerisasi untuk menginput data penumpang tentunya dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Profesionalitas pegawai PT. ASDP terlihat dari recruitment pegawainya, untuk pegawai staff kantor biasanya dilakukan dari pusat yang menangani langsung sesuai dengan kebutuhan, sedangkan untuk recruitment pegawai operasional pun dilakukan oleh pusat dan dilaksanakan di kantor cabang jenjang pendidikan pun tentunya berpengaruh dalam memberikan pelayanan dan kualitas sumber daya manusia pun sangat berpengaruh besar, maka dari itu PT. ASDP pun memiliki standar jenjang pendidikan untuk karyawannya untuk pegawai kantor minimal D3 dan untuk pegawai operasional minimal SLTA baik jurusan apapun. Saat ini pegawai yang lulusan S1 ada 130 orang, Pegawai lulusan D3 ada 80 orang, dan SLTA ada 22 orang. Untuk menunjang hal tersebut PT. ASDP memberikan pelatihan untuk karyawannya seperti pelatihan- pelathan tiap tahunnya. Pelatihan yang diberikan PT. ASDP pun dilakukan sesuai kebutuhannya seperti pelatihan komputer, perpajakan, dan b. Inggris. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Syariffudin selaku Kepala Operasional PT. ASDP (persero) Merak, Propinsi Banten.

Pengawasan dari atasan pun sangatlah penting karena dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai, pemberian sanksi pada pegawai yang melanggar peraturan perusahaan. PT. ASDP pun menyediakan pusat pengaduaan apabila penumpang



merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas ASDP dengan menggunakan media kotak saran yang terletak dekat loket pembelian tiket, pegaduan melalui sms center, dan melalui website PT. ASDP.

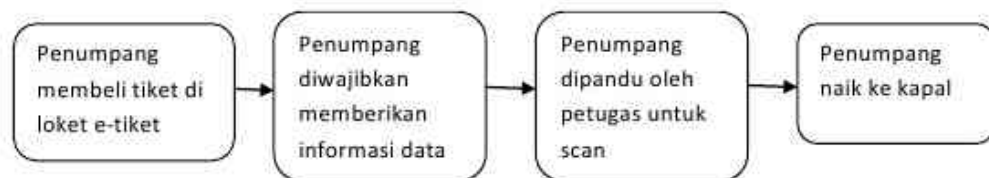
Selain petugas pelayanan yang baik dan berkualitas fasilitas pelabuhan pun mengalami beberapa perbaikan dan diperbaharui setiap triwulan untuk menunjang kegiatan pelayanan. Perawatan yang dilakukan oleh PT. ASDP terhadap fasilitas yang menunjang kegiatan pelayanan diantaranya perawatan dermaga perawatan dermaga diataranya pembersihan lantai access bridge dermaga 1 sampai gedung bundar, perawatan fasilitas sarana pelabuhan merak, perbaikan struktur tiang penyangga akses bridge. Perawatan bangunan seperti perbaikan loket penumpang, perapihan area parkir eks terminal pelabuhan merak, pembersihan dan pengecatan ruang sekitar loket penumpang. Perawatan dan peralatan pelabuhan seperti pengadaan peralatan pendukung untuk tenda antrian motor pada saat lebaran. Fasilitas yang sedang diperbaiki saat ini seperti pembuatan jembatan untuk penumpang pejalan kaki (*Gang Way*) untuk ke dermaga 4 dan 5, perbaikan paving block di depan kantor syahbandar, perapihan area parkir ex terminal pelabuhan merak, perapihan ruang tunggu dan toilet.

Dalam hal keamanan pelabuhan PT. ASDP mengerahkan 105 petugas security, 30 orang petugas brimob, dan 31 orang TNI AL dan TNI AD demi terciptanya kelancaran dan keamanan di area pelabuhan merak. Loket pelayanan e-tiket ada 17 unit hal ini tentunya untuk menghindari terjadinya penumpukan penumpang dan tentunya memudahkan masyarakat dalam pembelian tiket, PT. ASDP menyediakan 9 unit loket penumpang, 1 unit loket sepeda motor, 3 unit

loket roda 4, 1 unit loket bus, dan 3 unit loket truk. Proses pelayanan untuk mendapatkan e-tiket pun sangatlah mudah berikut penulis mengambarkan prosesnya :

**Gambar 4.1**

**Proses Pelayanan E-tiket**



Sumber : Peneliti 2011

1. Penumpang pejalan kaki dapat memperoleh e-tiket dengan cara membeli di loket penjualan e-tiket yang tersedia.
2. Calon penumpang pejalan kaki diwajibkan memberikan informasi data diri seperti nama, alamat, kota asal kepada petugas di loket. Hal ini sangat penting demi keselamatan calon penumpang apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan (kecelakaan), dengan data tersebut akan mempermudah pencarian.
3. Para calon penumpang dipandu oleh petugas mengenai cara penggunaan e-tiket menuju mesin scan, dimana e-tiket tersebut memiliki sensor yang berfungsi sebagai alat untuk masuk area pelabuhan atau menuju kapal. Hanya dengan menempelkan e-tiket pada mesin sensor yang ada di pintu

masuk, para calon penumpang sudah bisa memasuki area pelabuhan dan naik ke kapal.

4. Para calon penumpang mengembalikan e-tiket pada petugas pelayanan yang berada di pintu masuk kapal, dan penumpang pun hanya memegang struk pembelian tiket.

Berdasarkan hasil penelitian dan penghitungan serta pengujian hipotesis, maka dapat diketahui bahwa Efektifitas Pelayanan Pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten mencapai 75,55%. Prosentase sebesar 75,55% tersebut sesuai dengan dugaan penulis sebelumnya yang menyebutkan bahwa Efektifitas Pelayanan Pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten > 65%. Pengujian hipotesis yang dilakukan berdasarkan uji satu pihak kanan yang menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima, ini berarti Efektifitas Pelayanan Pelabuhan yang diberikan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten mencapai 75,55% dan masuk ke dalam kategori baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten dinilai baik dikarenakan beberapa hal, yaitu :

Penerapan prosedur pelayanan yang baik dimana para calon penumpang diharuskan membeli e-ticket sebagai syarat untuk dapat menggunakan jasa penyeberangan oleh PT. ASDP, hal ini penting untuk memudahkan proses administrasi terkait dengan keselamatan penumpang itu sendiri, memudahkan proses pencarian data penumpang dan untuk keperluan lainnya.

Terkait dengan waktu yang diperlukan untuk bisa menyeberang ke bakauheni sudah cukup maksimal, kecuali jika faktor alam terjadi seperti musim penghujan, atau angin kencang maka PT. ASDP tidak dapat berbuat banyak dalam menanggulangi permasalahan cuaca yang buruk.

Harga tiket yang dikeluarkan oleh PT. ASDP juga sudah sangat relevan, oleh karena itu wajib bagi PT. ASDP menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya ialah dengan mengadakan perawatan rutin yang sudah dilakukan sejak dulu.

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam hal pelayanan dan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, merupakan suatu kewajiban untuk menempatkan petugas yang profesional dan berkompeten di bidangnya. Tentunya hal tersebut tidak lepas dari adanya pengawasan dari atasan serta untuk menunjang kualitas pegawainya perusahaan tersebut selalu mengadakan pelatihan sesuai dengan kebutuhan perusahaannya, seperti pelatihan komputer, perpajakan, dan juga b.inggris.

Selain itu untuk menunjang proses pelayanan pelabuhan tersebut selain sumber daya manusianya tentunya di dukung dengan sarana dan prasarana yang baik untuk itu PT. ASDP setiap tiga bulan mengadakan perawatan rutin seperti perawatan dermaga diataranya pembersihan lantai access bridge dermaga 1 sampai gedung bundar, perawatan fasilitas sarana pelabuhan merak, perbaikan struktur tiang penyangga akses bridge. Perawatan bangunan seperti perbaikan loket penumpang, perapihan area parkir eks terminal pelabuhan merak, pembersihan dan pengecatan ruang sekitar loket penumpang. Perawatan dan peralatan pelabuhan seperti pengadaan peralatan pendukung untuk tenda antrian motor pada saat lebaran.

Dalam penelitian ini skor ideal yang diperoleh adalah 8000. Sedangkan skor hasil penelitian berdasarkan data yang terkumpul adalah 6040, dengan demikian Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten adalah sebesar 75,55%. Pemaparan tersebut dianalisis berdasarkan hasil penelitian di PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten”, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Ketepatan dan kesiapan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan harus ditingkatkan lagi terutama dalam menghadapi lonjakan penumpang yang sering kali terjadi tentunya petugas pelayanan harus memaksimalkan loket-loket tempat pembelian tiket agar tidak terjadi penumpukan dan antrian kendaraan.
2. PT. ASDP harus lebih tegas lagi dalam memberikan waktu pada semua jenis pelayanan baik pelayanan jadwal kapal dan pelayanan waktu penyelesaian e-tiket untuk penumpang dan kendaraan agar lebih efisien lagi dan tidak terjadi keterlambatan sandar kapal sehingga mengakibatkan jadwal keberangkatan kapal yang tertunda.
3. Biaya yang telah dikeluarkan penumpang seharusnya diimbangi dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai juga tentunya mendapatkan servis yang sesuai dengan uang yang telah penumpang keluarkan, seperti kebersihan toilet-toilet di sekitar area pelabuhan harus lebih diperhatikan kebersihannya, ruang tunggu yang nyaman dan bebas dari sampah yang berserakan, juga menambah tempat sampah di sekitar area pelabuhan agar terlihat lebih bersih dan nyaman.

4. Pelayanan tiket elektronik PT. ASDP harus melakukan sosialisasi secara terus menerus agar para penumpang paham dengan cara penggunaannya melalui media elektronik seperti penyediaan tv plasma di tempat-tempat strategis.
5. Menyelesaikan fasilitas lorong untuk pejalan kaki (*gang way*) yang menuju ke dermaga IV dan V.
6. Memberikan pelatihan komputer secara menyeluruh kepada seluruh petugas e-tiket agar dapat bekerja sesuai dan maksimal dalam melayani tiket elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

Anoraga, Panji dan Suyati Sri, 1995. *Psikologi industri dan sosial*. Jakarta : Dunia  
Pustaka Jaya

Arif, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayumedia

Fanar, Agus Syukri, 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Bantul : LKPM

Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia

Kurniawan, Agung, 2005. *Pelayanan publik*, Jakarta : CV. Rajawali

Makmur, Syarief, 2007. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektifitas  
Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Moenir, H.A.S, 2006. *Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi  
Aksara

Pasolangan, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010. *Menejemen Pelayanan*. Yogyakarta :  
Pustaka Pelajar

Ricard M. Steers, 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga

Siagian, Sondang P, 2002. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi  
Aksara

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta



**Sumber Lain :**

Company Profile PT. ASDP (Persero) Merak

[http// www.asdp.go.id](http://www.asdp.go.id)

[http// www.cilegon.go.id](http://www.cilegon.go.id)

**Dokumen :**

MENPAN Nomor 63 tahun 2004