

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim yang terdiri dari 13.446 pulau. Sebagai negara kepulauan, transportasi penyeberangan sangat dibutuhkan dalam menunjang urat nadi perekonomian. Untuk memperlancar kegiatan-kegiatan perekonomian yang menggunakan transportasi penyeberangan diperlukan sarana dan prasarana yang memfasilitasi. Pelabuhan sebagai salah satu sarana penting yang berperan memfasilitasi transportasi penyeberangan, yang berujung pada peningkatan laju pertumbuhan ekonomi di beberapa wilayah provinsi di Indonesia. Sehingga sesuai dengan peran pelabuhan sebagai salah satu mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik, maka pelabuhan harus mampu memberikan pelayanan maksimal terhadap kapal dan muatan (barang dan orang).

Transportasi penyeberangan merupakan penghubung daerah terdepan, terluar dan tertinggal. Sistem transportasi penyeberangan sangat penting dalam pengembangan wilayah terutama bagi provinsi yang terdiri dari banyak pulau. Transportasi juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal. Transportasi berfungsi sebagai sektor penunjang pembangunan (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi (Nasution,1996). Transportasi penyeberangan memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perekonomian nasional dan daerah sebagaimana amanat dalam Undang- Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, menjadi suatu yang sangat strategis bagi wawasan nasional serta menjadi sarana vital yang menunjang tujuan persatuan dan kesatuan nasional.

Dalam upaya menunjang tujuan persatuan dan kesatuan Nasional kualitas pelayanan Transportasi penyeberangan dalam mendukung Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) perlu dipertimbangkan demi menjaga ketahanan Nasional. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan

pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kabupaten Kepulauan Mentawai berjarak sekitar 100 km dari Kota Padang di sebelah barat Pulau Sumatera, Kabupaten Kepulauan Mentawai terdiri dari 10 kecamatan dan kecamatan tersebut letak administrasinya di pisahkan oleh penyeberangan. Kepulauan Mentawai merupakan gugusan pulau-pulau besar dan kecil, terdapat 4 (empat) pulau besar yaitu Pulau Siberut, Pulau Sipora, Pulau Pagai Utara dan Pagai yang terletak di pantai barat Pulau Sumatera. Dengan Ibukota kabupaten yang terletak di Tuapejat pulau Sipora, Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan daerah kepulauan yang berbatasan langsung dengan Samudera Indonesia (laut lepas) dimana artinya Kabupaten Kepulauan Mentawai memiliki gelombang ombak tinggi yang dapat dimanfaatkan untuk olahraga *surfing*. Oleh karena itu Kabupaten Kepulauan Mentawai sangat diminati oleh wisatawan lokal hingga mancanegara disetiap tahunnya. Tentunya akan membutuhkan moda transportasi penyeberanganyang dapat mengangkut orang serta barang dari Kota Padang ke Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Ada beberapa jenis kapal penumpang yang melayani rute Padang-Kepulauan Mentawai, salah satunya adalah PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang mempunyai 2 unit kapal yaitu KMP Ambu-ambu. Pelabuhan Bungus adalah salah satu pelabuhan yang terdapat di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat, pelabuhan ini berfungsi sebagai pintu gerbang antar pulau terutama menuju Kabupaten Kepulauan Mentawai. KMP Ambu-ambu ini merupakan kapal yang mengangkut barang dan orang, dalam keadaan air penyeberangan normal dan tenang bisa meluncur dengan kecepatan tinggi berkisar sekitar 10 sampai 12 jam dari pelabuhan Bungus Kota Padang-Kepulauan Mentawai. KMP Ambu-ambu menampung 225 penumpang dengan harga tiket berkisar Rp 135 ribu untuk penumpang dewasa dan anak di bawah 5 tahun gratis.

Penggunaan transportasi penyeberangan tidak terlepas dari adanya resiko kecelakaan yang dapat menimpa kapal maupun penumpang didalamnya. Tingginya kasus kecelakaan di dunia menjadi perhatian seluruh pihak, bukan hanya pemilik kapal, melainkan juga pemerintah, instansi terkait maupun masyarakat. Kecelakaan kapal penyeberangan menyebabkan ratusan nyawa rakyat Indonesia melayang. Penyebab kecelakaan beragam, mulai dari kebekaran, kelebihan muatan sampai dengan usia kapal yang dimanipulasi. Kondisi ini diperparah oleh lemahnya tingkat pengawasan dari para pemangku kebijakan.

Penyebab utama kecelakaan penyeberangan pada umumnya karna faktor kelebihan angkutan dari daya angkut yang telah ditetapkan, baik angkutan barang maupun angkutan orang.

Untuk saat ini pengguna jasa pelayanan KMP Ambu-ambu melebihi kapasitas dari jumlah target tiket yang ditentukan. Artinya jumlah penumpang melebihi jumlah maksimal kapasitas kapal sehingga dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan jasa transportasi penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdapat 6 indikator yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Maka dari itu diperlukan penelitian tentang **”Kajian Kualitas Pelayanan Moda Transportai Penyeberangan KMP Ambu-ambu dalam Pengangkutan Barang dan Orang Lintas Penyeberangan Regional Pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kondisi fasilitas moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu rute lintas penyeberangan regional padang-Kepulauan Mentawai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu rute lintas penyeberangan regional padang- Kepulauan Mentawai?

1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari penelitian ini adalah menilai kualitas pelayanan moda transportasi penyeberangan dalam pengangkutan barang dan orang lintas penyeberangan regional pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai).

Adapun sasaran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis kesesuaian fasilitas pelayanan moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu dan Gambolo rute lintas penyeberangan regional Padang-

Kepulauan Mentawai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan

- 2) Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa KMP Ambu-ambu rute lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai.
- 3) Mengidentifikasi tingkat prioritas penanganan pada moda transportasi rute lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penulisan penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

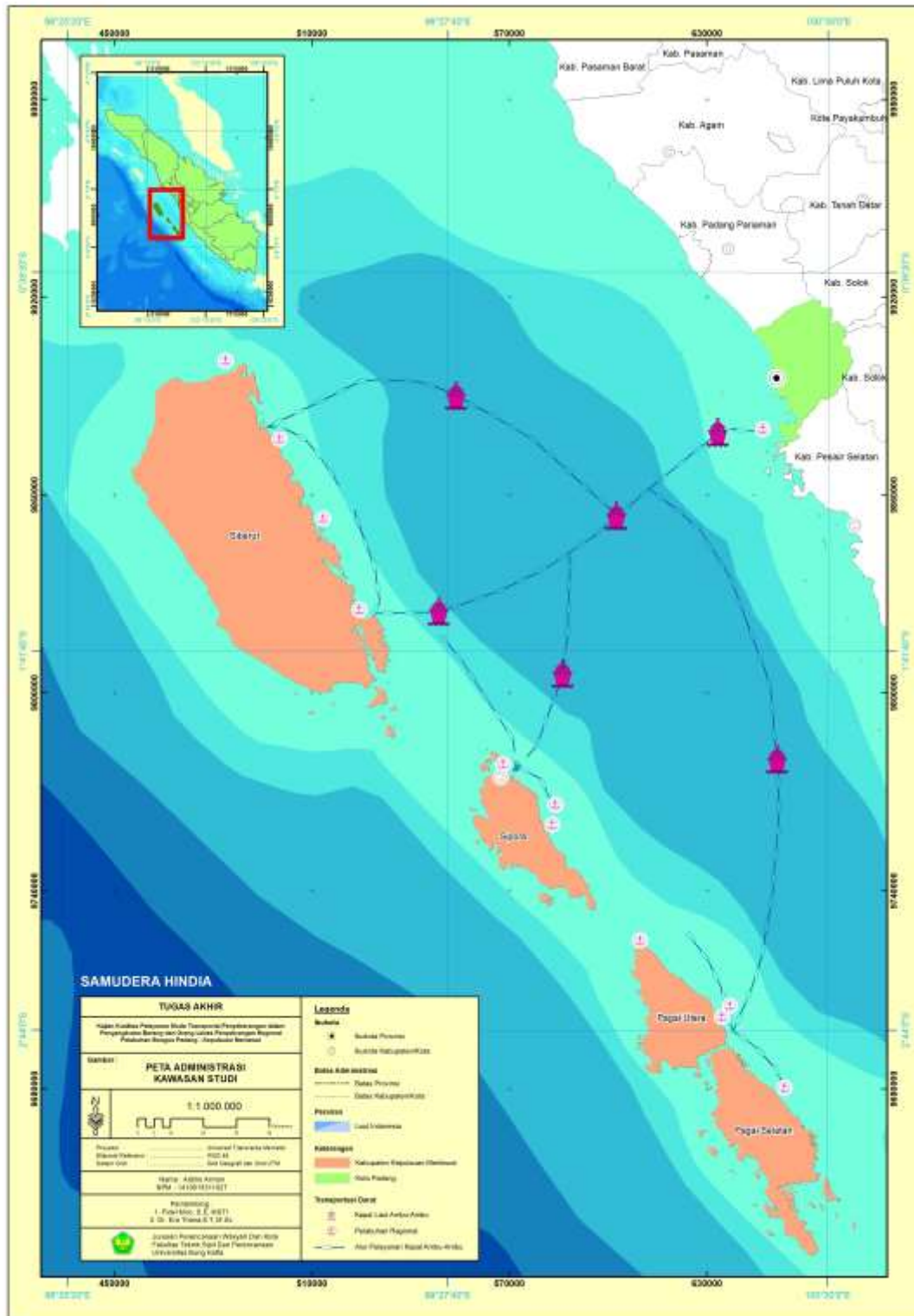
1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi dalam penelitian ini adalah menilai kualitas pelayanan moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu dalam pengangkutan barang dan orang rute lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Adapun variabel atribut pelayanan moda transportasi yang dinilai yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah penelitian ini secara administrasi berada di Kota Padang dan wilayah Kabupaten Kepulauan Mentawai Provinsi Sumatera Barat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Gambar 1.1** berikut ini.

Gambar 1.1 Peta Administrasi Kawasan Penelitian



1.5 Metode Penelitian

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian digunakan tiga metode dalam mencapai tujuan penelitian seperti metode pendekatan, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

1.5.1 Metode Pendekatan

Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Untuk memperkaya data dan lebih memahami fenomena sosial yang akan diteliti, ditambahkan informasi kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dilakukan dengan penelitian survei dan dilakukan dengan cara wawancara dan pengisian kuesioner. Metode kualitatif dilakukan untuk gambaran tentang fenomena sosial akan semakin jelas, semakin hidup dan semakin dapat ditampilkan. (Masri & Sofian, 1989)

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Data sebagai keterangan mengenai sesuatu hal, berupa sesuatu yang diketahui dan merupakan suatu fakta yang diinterpretasikan melalui angka, simbol dan kode. Metode pengumpulan data merupakan suatu tahap dalam penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data-data yang akan diteliti. Terdapat dua jenis metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian yaitu melalui survei primer dan survei sekunder.

1) Survei Primer

Survei primer adalah cara mendapatkan data langsung dari peneliti tanpa perantara sebuah instansi atau dinas terkait. Data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan peneliti melalui berbagai cara/alat yaitu wawancara dan observasi.

A. Wawancara dilakukan pada instansi terkait yang berhubungan langsung ataupun tidak langsung dengan PT. ASDP Ferry Indonesia (Persero).

B. Menurut Sutrisno Hadi (1986) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, Observasi secara langsung dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan kapal dan kepuasan pengguna sesuai dengan kebutuhan data yang akan digunakan, seperti kondisi fisik kapal dan aktifitas didalam kapal foto (dokumentasi) maupun tulisan (teks). Untuk lebih jelasnya terkait kuesioner dapat dilihat pada **Lampiran A-1**.

C. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data

yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi whatsapp yang dikirim kepada pengguna yang pernah menggunakan jasa kapal Ambu-ambu.

2) Survei Sekunder

Survei yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan mengumpulkan data baik dalam format digital (*softcopy*) maupun dalam format *hardcopy* melalui instansi PT. ASDP Ferry Indonesia (Persero), Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kepulauan Mentawai, Dinas Perhubungan Kota Padang. Adapun jenis data sekunder yang dibutuhkan dapat dilihat pada **Tabel 1.1** berikut :

Tabel 1.1
Kebutuhan Data Sekunder dalam Penelitian

No	Sumber Data	Jenis Data
1.	PT ASDP Padang	<ul style="list-style-type: none"> • Profil PT. ASDP Kota Padang • Peta Rute Pelayanan • Profil Kapal Ambu-Ambu • Profil Kapal Gambolo • Jumlah Pengguna Jasa
2.	Badan Pusat Statistika Kabupaten Mentawai	<ul style="list-style-type: none"> • Kabupaten Mentawai dalam Angka 2020
3.	Dinas Perhubungan Kota Padang	<ul style="list-style-type: none"> • Data Moda Transportasi Kota Padang • Pengguna Jasa Transportasi Penyeberangan

Sumber : Hasil Olahan, 2021

3) Penentuan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna layanan Kapal Ambu- rute Padang-Kepulauan Mentawai. Kriteria responden yang dipilih adalah yang telah menggunakan jasa Kapal Ambu-ambu dimana responden yang menunggu dipelabuhan untuk naik kapal dan kepada responden yang turun dari kapal. Pada penelitian ini menggunakan pengambilan sampel minimal menggunakan rumus Lovin (Umar, 2004:108)

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketidak telitian peneliti karena kesalahan sampel toleransi 10%

Diketahui jumlah keseluruhan pengguna jasa kapal Ambu – Ambu dan Gambolo rute padang – mentawai pada bulan Januari – Oktober 2020 yaitu sebanyak 31.105 orang sehingga diperoleh sampel sejumlah sebagai berikut:

$$n = \frac{31105}{(1 + 31105 \times (10\%))} \dots\dots\dots(2)$$

$$n = \frac{31105}{311,06}$$

$$n = 100$$

Dari perhitungan diatas maka jumlah sample yang digunakan dalam peneliti ini yaitu sebanyak 100 sampel.

4) Batasan Masalah (Variabel yang digunakan)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Minimum Angkutan Penyeberangan. Standar Pelayanan Minimum (SPM), yakni ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunaan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Terdapat 6 (enam) variabel yang terdiri atas variabel

1. Keselamatan.
2. Keamanan.
3. Kenyamanan.
4. Kemudahan/keterjangkauan.
5. Kesetaraan.
6. Keteraturan.

1.5.3 Metode Analisis

Data yang sudah dikumpulkan dari survei primer dan survei sekunder dilakukan pengolahan data menggunakan metode komparatif, dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis yang dilakukan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Adapun penjelasan dari setiap analisis adalah sebagai berikut.

- 1) Metode analisis komparatif bertujuan untuk menilai kondisi eksisting fasilitas moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu dengan cara membandingkan kondisi existing fasilitas moda transportasi penyeberangan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Adapun variabel atribut pelayanan moda transportasi yang dinilai yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.
- 2) Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari variabel atribut yang menjadi penilaian pelayanan moda transportasi penyeberangan yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Menurut Stratford (2004) metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

- A. Mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan skala likert dari hasil quisioner yang telah dibuat dan disebarkan untuk pengguna jasa moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu rute lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai.
- B. Menentukan *Mean Importance Score (MIS-i)* dan *Mean Satisfication Score (MSS)*. Nilai ini di dapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja tiap atribut.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}; MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

Xi : Nilai kinerja atribut ke-i

Y_i : Nilai kepentingan atribut ke-i

n : Jumlah responden

C. *Weight Factor (WF)*, adalah fungsi dari Mean Importance Score atau nilai dari rata-rata tingkat kepentingan (MIS-i) masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total *Mean Importance Score* untuk seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS-i}{Total\ MIS-i} \times 100\% \dots\dots\dots(4)$$

D. *Weighted Score (WS)*, adalah fungsi dari *Mean Satisfaction Score (MSS)* dikali dengan *Weight Factor (WF)*. *Mean Satisfaction Score* atau nilai rata tingkat kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata tingkat *performance* atau nilai rata-rata tingkat kinerja dari suatu atribut.

$$WS = MSS \times WF \dots\dots\dots(5)$$

E. *Weight Average Total (WAT)*, adalah fungsi dari total *Weighted Score (WS)* atribut ke-1 (α₁) hingga atribut ke-n (α_n).

$$WAT = WS_{\alpha 1} + WS_{\alpha 2} + \dots + WS_{\alpha n} \dots\dots\dots(6)$$

F. *Customer Satisfaction Index*, yaitu fungsi dari nilai *Weight Average (WA)* dibagi dengan *Highest Scale (HS)* atau yang dinyatakan dalam bentuk persen. HS adalah skala maksimum yang digunakan (Stratford, 2004). Skala maksimum diperoleh dari ukuran skala Likert yang digunakan dalam pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja. Maka dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan yaitu lima.

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(7)$$

Rentang skala pada Indeks Kepuasan Konsumen digunakan untuk menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa. Menurut Aritonang (2005), penentuan angka indeks pada kriteria nilai *CSI* menggunakan skala numerik dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{(m-n)}{b} \dots\dots\dots(8)$$

Diketahui:

RS: Rentang skala

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Jumlah kelas (dalam penelitian ini digunakan skala maksimal lima)

Setelah ditentukan angka indeks pada kriteria nilai *CSI* maka dihasilkan tabel *CSI* yang dapat dilihat pada **Tabel 1.2** berikut:

Tabel 1.2
Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No.	Nilai <i>CSI</i>	Kriteria <i>CSI</i>
1.	$x > 0,81$	Sangat puas
2.	0,66-0,80	Puas
3.	0,51-0,65	Cukup puas
4.	0,35-0,50	Kurang puas
5.	0,00-0,34	Tidak puas

Sumber : Tabel index *CSI* menurut Aritonang (2013) dalam Annisa Rahmi (2018)

3) Metode *Importance-Performance Analysis* dan Analisis Kuadran

Merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan KMP Ambu-ambu. metode ini di perkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977 dalam Wibowo (2013). Skala *Likert* 5 tingkat digunakan untuk mengukur kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan dapat dilihat dari tingkat skala sebagai berikut:

Tabel 1.3
Skala *Likert*

Skala	Penilaian Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>)
1	Tidak penting	Sangat tidak puas
2	Kurang penting	Tidak puas
3	Cukup penting	Cukup puas
4	Penting	Puas
5	Sangat penting	Sangat puas

Sumber: Martilla dan James tahun 1977 dalam Wibowo (2013)

Dalam penelitian ini terapat dua variabel yaitu:

- X merupakan tingkat kinerja atribut pelayanan yang dapat memberikan kepuasan para pengguna,
- Y merupakan tingkat kepentingan pengguna.

Menurut J. Supranto (2014) dalam Wibowo (2013) untuk mengukur tingkat kesesuaian ini menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \dots\dots\dots (1.8)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kepuasan (*performance*)

Yi = skor penilaian kepentingan pengguna (*importance*)

Selanjutnya dari hasil perhitungan, diperoleh sumber mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap sektor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut J. Supranto (2014) dalam Wibowo (2013) menggunakan rumus:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (1.9)$$

Keterangan :

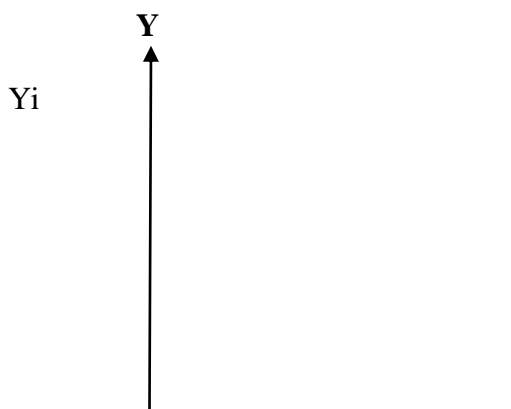
X = skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Kemudian hasil yang diperoleh dipetakan dengan analisis kuadran, yaitu analisis yang memetakan atribut-atribut menggunakan rata-rata (*mean*) dari hasil penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.2 diagram kartesius berikut ini:

Gambar 1.2
Diagram Kartesius Tingkat Kinerja
dan Kepentingan berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)



Tingkat Kepentingan

Kuadran I
Kinerja Kurang Sesuai **Kuadran II**
Sesuai Harapan

Kuadran III **Kuadran IV**
Kinerja dan **Kinerja Berlebihan**
Harapan Kurang Penting

Xi (Tingkat Kinerja) →

X

Keterangan:

1. Kuadran I memuat atribut yang sangat penting, namun penumpang tidak puas terhadap kinerja dan kepentingan atribut. Sehingga perbaikan atribut pada kuadran ini adalah prioritas utama.
2. Kuadran II memuat atribut yang sangat penting, atribut yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan atribut ini menarik pengguna.
3. Kuadran III, memuat atribut dengan tingkat kepentingan yang kurang dianggap penting, tetapi dalam segi kinerja/kepuasan pengguna cukup baik. Atribut yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Sehingga pengguna mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini.
4. Kuadran IV, memuat atribut dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi.

1.6 Tahapan Penelitian

Dalam melakukan kegiatan studi ini, perlu adanya suatu kerangka pemikiran studi sebagai acuan dalam melakukan analisis dan perencanaan guna memberikan kemudahan dalam melakukan pengkajian terhadap semua pembahasan dalam lingkup kegiatan studi. Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka pemikiran studi ini dapat dijelaskan pada diagram alur berikut:

Gambar 1.2
Kerangka Berfikir

Kondisi Moda Transportasi Penyeberangan masih belum memadai untuk meningkatkan terjadinya interaksi spasial antar pulau di Kabupaten Kepulauan Mentawai dengan Kota Padang sementara armada transportasi Penyeberangan yang beroperasi di Kabupaten Kepulauan Mentawai yang tersedia dalam skala transportasi massal diantaranya, yang dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) KMP Ambu – Ambu.

..... *Latar Belakang*

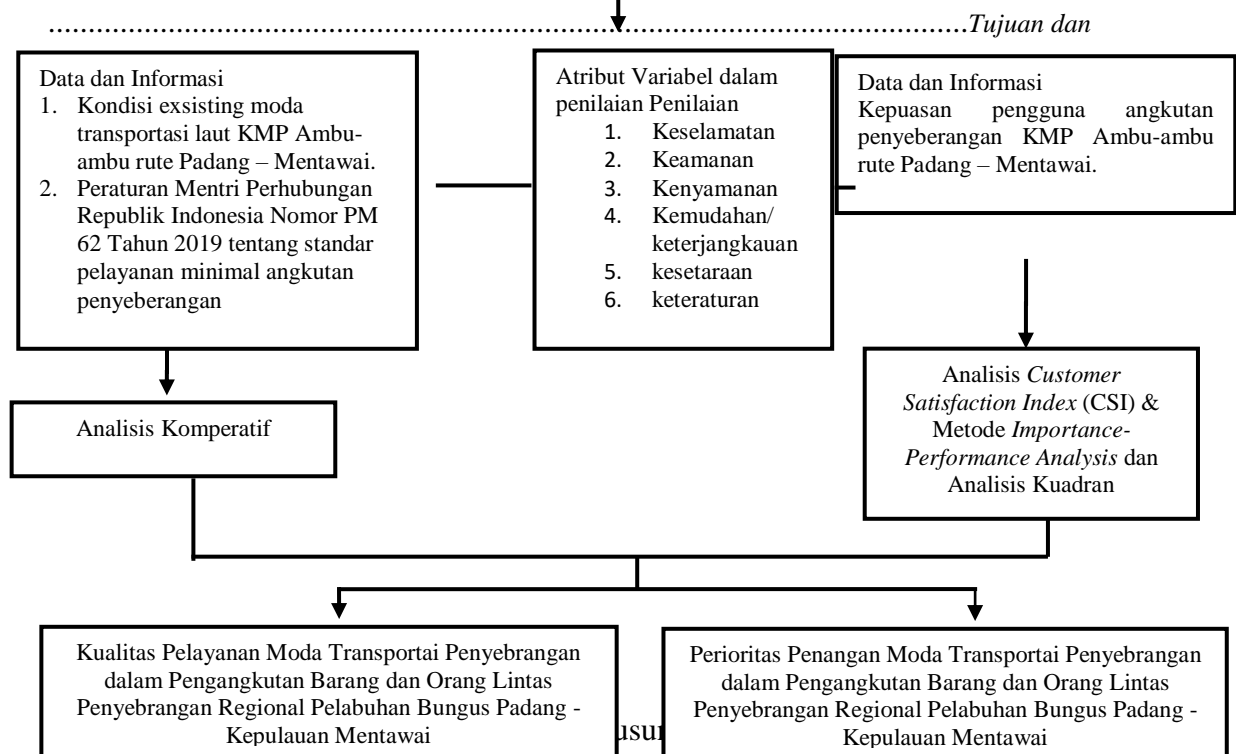
- 1) Bagaimana kondisi fasilitas moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu lintas penyeberangan regional Padang- Kepulauan Mentawai?

..... Rumusan
 masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah menilai kualitas pelayanan moda Transportai penyeberangan dalam pengangkutan barang dan orang lintas penyeberangan regional pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai).

Adapun sasaran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis kesesuaian fasilitas pelayanan moda transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu rute lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan
- 2) Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa KMP Ambu-ambu rute lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai.
- 3) Mengidentifikasi tingkat prioritas penanganan pada moda transportasi rute lintas penyeberangan regional Padang-Kepulauan Mentawai.



Transportai Penyeberangan dalam Pengangkutan Barang dan Orang Lintas Penyeberangan Regional Pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi, metodologi penelitian yang terdiri dari metode analisis dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan ringkasan dari penelitian literatur yang digunakan sebagai acuan untuk menganalisis data dan mengkaji permasalahan yang terjadi dalam kegiatan penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran umum wilayah penelitian yang meliputi data-data fisik dan spasial kawasan baik itu dari segi letak geografis, kondisi kapal, pengguna moda transportasi.

**BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MODA TRANSPORTASI
PENYEBERANGANDALAM PENGANGKUTAN BARANG DAN
ORANG**

Bab ini menguraikan analisis penentuan sampel, komparatif dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dan Metode *Importance-Performance Analysis* dan Analisis Kuadran

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisikan kesimpulan dan beberapa saran dan rekomendasi yang di peroleh dari seluruh rangkaian tahapan analisis yang dilakukan dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Moda Transportai Penyeberangan dalam Pengangkutan Barang dan Orang Lintas Penyeberangan Regional Pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai.

1.8 Keluaran

Adapun keluaran dari penelitian ini berupa tingkat kepuasan dan penanganan atribut pelayanan transportasi penyeberangan Kapal Ambu-ambu Lintas Penyeberangan Regional Pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai.