

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KMP BALIBO DI PELABUHAN PAMATATA PT. ASDP INDONESIA *FERRY* (PERSERO) CABANG SELAYAR

Andi Nurwani^{1*}, Muhammad Tahir², Ahmad Harakan³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to purposed respondents responses to the quality of service at KMP Balibo at Pamatata port, Selayar Regency. This study used quantitative with the type of survey research. The sampling technique used accidental sampling with the measurement of the research instrument, namely the Likerts scale. Data was collected by means of observations, questionnaires, and documentation. The data analysis technique used a simple linear regression analysis technique with the help of SPSS software version 25.0. The results showed that there was a positive and significant effect of service quality on passenger satisfaction of KMP Balibo. This could be seen in the results of the t test showing the service quality variable obtained by sig. 0.00. The value of $0.00 < 0.05$ and the t-count value was 12.769 and it was known that the t-table was 1.993. $t_{count} 12.769 > t_{table} 1.993$ then the decision was H_0 was rejected and H_a was accepted. Then, it was also found that the influence of the service quality variable on the passenger satisfaction variable was 69.1% through the coefficient of determination test.

Keywords: service quality, passenger satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada KMP Balibo di pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Teknik sampel yang digunakan adalah accidental sampling dengan pengukuran instrument penelitian yaitu skala likerts. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi, kuesioner/angket, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KMP Balibo. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan diperoleh sig. 0,00. Nilai $0,00 < 0,05$ dan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,769 dan diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 1,993. $t_{hitung} 12,769 > t_{tabel} 1,993$ maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian, ditemukan juga besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang yakni sebesar 69,1% melalui uji koefisien determinasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan penumpang

* andinurwani@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan, oleh karena itu, transportasi berperan penting dalam memberikan akses kepada masyarakat Indonesia terhadap kebutuhan barang dan jasa sehari-hari, serta meningkatkan kehidupan sosial ekonomi mereka. Sumardi (2020:39) beranggapan bahwa angkutan laut menuntut berbagai pelayanan yang berkualitas baik itu untuk kapal, muatan, dan juga penumpangnya.

Pelayanan transportasi laut sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk dalam pelayanan publik. Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan masyarakat dan transportasi laut mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum, terwujudnya sistem pelayanan yang baik dan penyelenggaraan pelayanan

yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu transportasi laut yang digunakan untuk menghubungkan suatu daerah dengan daerah lainnya yaitu transportasi berupa kapal *ferry* untuk mengangkut penumpang, barang, hingga kendaraan. Untuk membantu masyarakat, maka PT. ASDP Indonesia *Ferry* telah memiliki cabang yang tersebar diseluruh Indonesia salah satunya PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Selayar, Sulawesi Selatan.

KMP Balibo milik PT. ASDP Indonesia *ferry* (Persero) Cabang Selayar merupakan salah satu kapal *ferry* yang digunakan masyarakat Kabupaten Selayar dari pelabuhan Pamatata ke pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba dengan jarak tempuh sekitar ± 2 jam. Dalam pelayanannya, ada banyak hal yang dikeluhkan oleh para penumpang sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi laut.

Adapun masalah yang dikeluhkan yaitu kurangnya kursi bagi penumpang karena jumlah penumpang kadang melebihi jumlah kursi yang tersedia dikapal tersebut, jadwal keberangkatan tidak sesuai yang telah diinformasikan, serta kadangkala pelayanan tidak sesuai antrian sehingga para penumpang belum

cukup puas terhadap pelayanan di KMP Balibo karena belum sesuai harapan atau keinginannya.

Guna mempertahankan penggunaan jasa KMP Balibo, maka perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para penumpang untuk meningkatkan kenyamanan dan rasa puas selama menggunakan jasa tersebut dengan mendengarkan keluhan maupun saran dari para pengguna jasa.

Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh kepada keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat.

Goetsch dan Davis (1994) dalam (Febrina, 2016:4), berpendapat bahwa kualitas ialah satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Zeithaml dan Bitner dalam (Narti et al., 2016:154) kualitas ialah pemberian layanan terbaik dan unggul sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga akan mendapat penilaian yang positif dari penerima layanan.

Dari kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kemampuan sebuah jasa atau layanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen sesuai yang diharapkan. Istilah “kualitas” menurut Tjiptono (1996) dalam (Mulyawan, 2016:48) mengandung kriteria yang meliputi (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; dan (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan.

Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018:126), berpendapat bahwa kualitas layanan sebagai penyesuaian terhadap detail, kualitas ini dianggap sebagai tingkat keunggulan yang ingin dicapai. Kemudian, terdapat opini lain dari seorang ahli yaitu Ibrahim dalam (Mursyidah and Choiriyah, 2020:33) mengartikan kualitas pelayanan publik sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian layanan publik. Dari kedua pendapat ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan pemberi layanan dalam memberikan

pelayanan yang unggul atau terbaik kepada masyarakat.

Adapun tolak ukur/indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam (Silalahi & Syafri, 2015:36), yakni 1) Bukti fisik (*tangible*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap (*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); 5) Empati (*empathy*).

Pada sektor publik, aparatur harus memperhatikan adanya pelayanan prima seperti: 1) Pemerintah memiliki tugas untuk memberi pelayanan, 2) Masyarakat yang dilayani, 3) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan public, 4) Fasilitas pelayanan yang canggih, 5) Sumber daya yang tersedia untuk dirumuskan sebagai kegiatan pelayanan, 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan prinsip dan asas pelayanan, 7) pengelolaan dan pengarahannya serta penyelenggara pengabdian kepada masyarakat, 8) perilaku karyawan yang mengabdikan diri pada pekerjaan masyarakat, apakah masing-masing sudah menjalankan tugasnya (Pramono, 2020:50).

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan jika perilaku pelayanan prima juga ditingkatkan. Peran pemerintah dalam

pengertian ini juga penting untuk mencapai pelayanan prima. Kunci untuk menentukan kualitas layanan adalah pemerintah memantau kebijakan penerahan sumber daya manusia.

Pramono (2020:44) memiliki opini tentang pelayanan publik yakni Kegiatan atau kelompok kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009). Adapun opini yang dikemukakan oleh McGregor, Campbell, Macy, & Cleveland 1982 bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memungkinkan masyarakat hidup dalam wilayah hukumnya. Pelayanan publik negara dapat mencakup sektor kebutuhan dasar. Berdasarkan penjelasan kedua ahli tersebut, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan.

Silalahi dan Syafri (2015:27) mengungkapkan bahwasanya penyelenggara layanan publik ada empat yaitu: 1) Institusi penyelenggara

negara yang terdiri dari instansi pemerintah dan/atau Unit Penyelenggara Ketenagakerjaan di lingkungannya; 2) Korporasi berupa Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; 3) Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau 4) Badan hukum lain yang menyelenggarakan layanan publik dalam rangka pelaksanaan misi negara.

Ciri-ciri pelayanan publik menurut Thoha (2000) dalam (Pramono, 2020:45) antara lain: 1) pelayanan publik bersifat mendesak dibandingkan dengan pelayanan swasta, 2) umumnya bersifat monopoli, 3) pelayanan didasarkan pada peraturan atau undang-undang yang ada, 4) tidak dikuasai pasar, dan 5) pelayanan harus adil, tidak memihak dan merata karena penilaian suatu pelayanan tergantung pada masyarakat secara keseluruhan.

Kemudian pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dalam (Pramono, 2020:45) meliputi: 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas

pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan pelayanan; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; 14) Keamanan pelayanan (kepmenpan 63/kep/m/pan/7/2003).

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dalam (Pramono, 2020:46) menyebutkan bahwa pelayanan publik dapat berupa 1) Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang memiliki berbagai bentuk jasa; 2) Pelayanan barang; 3) Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang berbentuk dokumen resmi seperti sertifikat kepemilikan barang, status kewarganegaraan, dan sebagainya.

Berdasarkan Kemenpan No. 63 Tahun 2003 dalam (Pramono, 2020:47) terdapat 6 asas pokok penyelenggaraan pelayanan publik: 1) Transparansi, artinya pihak yang membutuhkan pelayanan dapat diakses dengan mudah dan terbuka, serta mudah dipahami oleh masyarakat, 2) Akuntabilitas, pemberian layanan sesuai ketentuan perundang-undangan serta dapat dipertanggungjawabkan, 3) Kondisional, menyesuaikan kondisi dan

kapasitas pemberi layanan dan penerima, dengan tetap memperhatikan prinsip realistis dan kemampuan, 4) Partisipasi, dengan memperhatikan keluhan, harapan, serta kebutuhan masyarakat maka akan memotivasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 5) Kesamaan Hak, tidak melakukan diskriminasi, 6) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, hak dan kewajiban masing-masing penerima maupun pemberi harus dipenuhi.

Adapun asas pelayanan publik yang tertuang dalam kementerian tersebut juga terdapat dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Pramono, 2020:48): 1) Kepentingan umum, 2) Kepastian hukum, 3) Kesamaan hak, 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, 5) Keprofesionalan, 6) Partisipatif, 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, 8) Keterbukaan, 9) Akuntabilitas, 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, 11) Ketepatan waktu, serta 12) Kecepatan, kemudahan dan terjangkau.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi penting untuk terus dilakukan. Paling tidak untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mendapatkan umpan balik dari masyarakat yang

dilayani, melakukan evaluasi terhadap produk pelayanan, memperbaiki pelayanan yang kurang.

Sutanto dan Khaerul Umam (2013) dalam (Isa et al., 2019:171) mengungkapkan kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat untuk menerima pelayanan dari penyedia jasa dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Dari kedua pendapat ini, dapat disimpulkan bahwa masyarakat dapat dikatakan puas apabila layanan yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Jadi, kunci loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Kotler (2000) dalam (J.Toleu et al., 2017:144)). Kemudian, Harbani Pasolong (2010) dalam (Suandi, 2019:16) menyatakan bahwa semakin baik pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini akan besar jika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan puas dengan pelayanan tersebut.

Kemudian, yang menjadi tolak ukur kepuasan penumpang ada 3 yang dikemukakan oleh Tjiptono (2009) dalam (Indrasari, 2019:92), sebagai berikut: 1) Keinginan konsumen untuk tetap menggunakan jasa, konsumen akan setia menggunakan jasa tersebut apabila permintaan ataupun kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Dengan demikian konsumen merasa puas dan terjadi penggunaan jasa secara berkelanjutan. 2) Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain, apabila konsumen merasa puas dan nyaman dengan pelayanan didapatkan maka otomatis akan merekomendasikan kepada orang lain. 3) Kesesuaian harapan, segala bentuk pelayanan yang sesuai harapan dan kebutuhan konsumen maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

METODE

Waktu yang dibutuhkan dalam meneliti adalah selama kurang lebih 2 bulan yaitu 27 Mei 2022–27 Juni 2022. Lokasi penelitian yaitu KMP Balibo di pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan alasan karena dengan mempertimbangkan yang dikemukakan oleh Arikunto (2006) dalam (Yusuf, 2009:41) tentang sifat umum penelitian kuantitatif, antara lain: (1) kejelasan

unsur: tujuan, subjek, sumber data sudah mantap, dan rinci sejak awal, (2) dapat menggunakan sampel, (3) kejelasan desain penelitian, dan (4) analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul.

Tipe penelitian adalah survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi penelitian ini melakukan perlakuan dalam pengumpulan data Sugiyono (2013:6). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan *survey* dengan menyebarkan kuesioner (angket) kepada penumpang KMP Balibo di pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner (Angket) kepada responden. Adapun jumlah populasi penumpang KMP Balibo yaitu 303 orang, kemudian diambil sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Teknik tersebut digunakan untuk melihat besaran pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) KMP Balibo di

pelabuhan Pamatata PT. ASDP Indonesia (Persero) Cabang Selayar. Kemudian uji parsial (t) untuk menunjukkan pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dan juga besar pengaruh antara keduanya di KMP Balibo pelabuhan Pamatata PT. ASDP Indonesia *ferry* (persero) cabang Selayar yang mengacu pada indikator kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Adapun indikator kualitas

pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam (Silalahi & Syafri, 2015:36) yang harus meliputi tiga indikator yakni Bukti fisik (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Adapun uraian penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik yang dimaksud yaitu fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan dalam melayani konsumen. Adapun hasil jawaban responden pada pernyataan mengenai bukti fisik dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1.
Distribusi Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik

| X1 ITEM | STS | | TS | | RR | | S | | SS | | JUMLAH | |
|------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 5 | 7% | 17 | 23% | 19 | 25% | 28 | 37% | 6 | 8% | 75 | 100% |
| 2 | 1 | 1% | 7 | 9% | 18 | 24% | 39 | 52% | 10 | 13% | 75 | 100% |
| 3 | 10 | 13% | 18 | 24% | 23 | 31% | 21 | 28% | 3 | 4% | 75 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022

Item 1 semua kondisi kursi yang tersedia di kapal baik dan nyaman digunakan, dapat dilihat pada tabel 1 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 28 orang (37%). Item 2 apakah kapal masih dalam kondisi baik dan layak digunakan untuk berlayar, dapat dilihat pada tabel 1 bahwa paling banyak penumpang

memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 39 orang (52%). Item 3 apakah kamar mandi/toilet selalu dalam keadaan bersih, dapat dilihat pada tabel 1 bahwa paling banyak penumpang memilih ragu-ragu dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 23 orang (31%).

Kehandalan

Kehandalan penyedia layanan dapat dilihat pada kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang benar,

tepat waktu dan dapat diandalkan. Adapun hasil jawaban responden pada pernyataan mengenai kehandalan dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2.
Distribusi Jawaban Responden Indikator Kehandalan

| X2 | STS | | TS | | RR | | S | | SS | | JUMLAH | |
|----|-----|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 4 | 5% | 13 | 17% | 20 | 27% | 25 | 33% | 13 | 17% | 75 | 100% |
| 2 | 5 | 7% | 16 | 21% | 25 | 33% | 22 | 29% | 7 | 9% | 75 | 100% |
| 3 | 5 | 7% | 10 | 13% | 9 | 12% | 37 | 49% | 14 | 19% | 75 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022

Item 1 apakah petugas teliti dalam memeriksa tiket penumpang sebelum masuk ke kapal, dapat dilihat pada tabel 2 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 25 orang (33%). Item 2 apakah petugas mampu meminimalisir terjadinya antrian panjang, dapat dilihat pada tabel 2 bahwa paling banyak penumpang memilih ragu-ragu dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 25 orang (33%). Item 3 apakah petugas menginformasikan jika terjadi

perubahan jadwal keberangkatan kapal, dapat dilihat pada tabel 2 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 37 orang (49%).

Daya Tanggap

Daya tanggap penyedia layanan dapat dilihat pada kesediaan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Adapun hasil jawaban responden pada pernyataan mengenai daya tanggap dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3.
Distribusi Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap

| X3 | STS | | TS | | RR | | S | | SS | | JUMLAH | |
|----|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 2 | 3% | 7 | 9% | 13 | 17% | 37 | 49% | 16 | 21% | 75 | 100% |
| 2 | 8 | 11% | 14 | 19% | 24 | 32% | 22 | 29% | 7 | 9% | 75 | 100% |
| 3 | 4 | 5% | 11 | 15% | 22 | 29% | 29 | 39% | 9 | 12% | 75 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022

Item 1 apakah informasi yang disampaikan petugas mudah dipahami, dapat dilihat pada tabel 3 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 37 orang (49%). Item 2 apakah petugas merespon keluhan penumpang dengan cepat, dapat dilihat pada tabel 3 bahwa paling banyak penumpang memilih ragu-ragu dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 24 orang (32%). Item 3 apakah petugas bersedia membantu keperluan penumpang, dapat

dilihat pada tabel 3 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 29 orang (39%).

Jaminan

Artinya pelayanan dapat dilihat kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban responden pada pernyataan mengenai jaminan dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4.
Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan

| X4 ITEM | STS | | TS | | RR | | S | | SS | | JUMLAH | |
|------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|----|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 14 | 19% | 13 | 17% | 21 | 28% | 24 | 32% | 3 | 4% | 75 | 100% |
| 2 | 5 | 7% | 17 | 23% | 27 | 36% | 20 | 27% | 6 | 8% | 75 | 100% |
| 3 | 6 | 8% | 10 | 13% | 25 | 33% | 28 | 37% | 6 | 8% | 75 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022

Item 1 apakah petugas selalu tersenyum ketika memberi pelayanan, dapat dilihat pada tabel 4 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 24 orang (32%). Item 2 apakah keberangkatan kapal sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan atau disampaikan sebelumnya, dapat dilihat pada tabel 4 bahwa paling banyak penumpang memilih ragu-ragu dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 27 orang (36%). Item 3 apakah keberangkatan penumpang sesuai

nomor antrian, dapat dilihat pada tabel 4 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 28 orang (37%).

Empati

Empati memiliki arti rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. Adapun hasil jawaban responden pada pernyataan mengenai empati dapat dilihat pada tabel 5:

Tabel 5.
Distribusi Jawaban Responden Indikator Empati

| X5 ITEM | STS | | TS | | RR | | S | | SS | | JUMLAH | |
|------------|-----|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 5 | 7% | 15 | 20% | 13 | 17% | 35 | 47% | 7 | 9% | 75 | 100% |
| 2 | 3 | 4% | 12 | 16% | 19 | 25% | 31 | 41% | 10 | 13% | 75 | 100% |
| 3 | 1 | 1% | 11 | 15% | 23 | 31% | 31 | 41% | 9 | 12% | 75 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022

Item 1 apakah petugas peduli dan ramah terhadap penumpang, dapat dilihat pada tabel 5 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 35 orang (47%). Item 2 apakah petugas melayani penumpang tanpa memandang status sosial, dapat dilihat pada tabel 5 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 31 orang (41%). Item 3 apakah petugas melayani penumpang dengan sabar, dapat dilihat pada tabel 5 bahwa paling

banyak penumpang memilih ragu-ragu dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 31 orang (41%).

Adapun indikator kepuasan penumpang menurut Tjiptono (2009) dalam (Indrasari, 2019:92) yakni Keinginan konsumen untuk tetap menggunakan jasa, Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain, dan Kesesuaian harapan. Adapun hasil jawaban responden pada pernyataan mengenai kepuasan penumpang dapat dilihat pada tabel 6:

Tabel 6.
Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Penumpang

| Y ITEM | STS | | TS | | RR | | S | | SS | | JUMLAH | |
|-----------|-----|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 6 | 8% | 13 | 17% | 26 | 35% | 26 | 35% | 4 | 5% | 75 | 100% |
| 2 | 4 | 5% | 13 | 17% | 28 | 37% | 20 | 27% | 10 | 13% | 75 | 100% |
| 3 | 6 | 8% | 16 | 21% | 18 | 24% | 30 | 40% | 5 | 7% | 75 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022

Item 1 apakah ada perasaan senang setiap kali menaiki KMP Balibo, dapat dilihat pada tabel 6 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dan ragu-ragu dengan pernyataan tersebut dengan jumlah masing-masing 26 (35%). Item 2 apakah bersedia

merekomendasikan kepada orang lain tentang kepuasan menggunakan kapal, dapat dilihat pada tabel 6 bahwa paling banyak penumpang memilih ragu-ragu dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 28 orang (37%). Item 3 apakah puas dengan fasilitas dan pelayanan di

KMP Balibo, dapat dilihat pada tabel 6 bahwa paling banyak penumpang memilih setuju dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 30 orang (40).

Adapun hasil perolehan untuk menunjukkan kesesuaian hipotesis yang diajukan oleh penulis dapat diterima

yaitu $H_a =$ terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KMP Balibo di pelabuhan Pamatata PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar. Hal tersebut diketahui melalui uji parsial (t) melalui SPSS tabel 7:

Tabel 7.
Hasil Uji t

Coefficients^a

| Model | t | Sig. |
|--------------------|--------|------|
| 1 (Constant) | -.747 | .458 |
| Kualitas Pelayanan | 12.769 | .000 |

Sumber: Output SPSS 25.0, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh sig. 0,00. Nilai $0,00 < 0,05$ dan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,769 dan diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 1,993. $t_{hitung} 12,769 > t_{tabel} 1,993$ maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dari itu, sebuah pelayanan yang berkualitas akan membuat kepuasan masyarakat lebih baik.

Kemudian, pada uji analisis regresi linear sederhana ditemukan hasil bahwa

koefisien regresi (x) sebesar 0,205 menyatakan setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,205. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga arah pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Berikut tabel 8 analisis regresi linear sederhana:

Tabel 8.
Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -.610 | .817 | | -.747 | .458 |
| Kualitas Pelayanan | .205 | .016 | .831 | 12.769 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Output SPSS 25.0, 2022

Kemudian pada uji koefisien determinasi diperoleh *R Square* sebesar 0,691 atau 69,1%, artinya bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 69,1%

sedangkan sisanya merupakan kontribusi dari faktor lain. Hasil ini dapat dilihat pada tabel 9 pada *R Square* berikut:

Tabel 9.
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .831 ^a | .691 | .687 | 1.645 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Output SPSS 25.0, 2022

Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan penumpang khususnya di KMP Balibo di pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar.

Kualitas pelayanan mendorong kearah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Sebaliknya ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dapat dijadikan alasan konsumen untuk berpindah sehingga pada dasarnya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Tjiptono dalam (OHY et al., 2017:5)).

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya kualitas terhadap kepuasan penumpang dan juga untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Maka dari itu, para penyedia layanan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat dapat merasa nyaman dan mendapat kepuasan atas pelayanan yang didapatkan. Hal tersebut akan membuat masyarakat tetap bertahan atau menggunakan pelayanan berulang kali apabila sesuai dengan yang mereka harapkan.

Untuk itu, perlu dilakukannya survey kepada pengguna layanan mengenai keluhan-keluhan mereka selama menggunakan layanan. Dari hasil survey tersebut penyedia layanan dapat membenahi pelayanannya ke tingkat yang lebih baik dan sesuai harapan pengguna layanan.

REFERENSI

- Febrina, O. (2016). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pt. Asdp. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12), p. 19.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Surabaya: Unitomo Press.
- Isa, M., Lubis, A., & Caniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), pp. 164–181.
- J.Toleu, M., Messakh, A. B., & Bessie, J. L. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Suka Ramai Kota Kupang). *Journal of Management*, 5(2), pp. 139–154.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.); 1 st Ed). Bandung: UNPAD Press.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); 1 st Ed.). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Narti, Setiono, B. A., & Hadjono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP. Tongkol di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhan*, 10(2), pp. 1–23.
- OHY, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(002), pp. 1–10.
- Pramono, J. (2020). *City Branding : Konsep dan Strategi (Studi Kasus Kabupaten Klaten)*. (1 st Ed). Surakarta: UNISRI Press.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. (1 st Ed). Bandung: IPDN PRESS.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), pp. 2654–3141.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (19th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sumardi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015). *Jurnal Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta*, 18(1), pp. 37–56.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Yusuf, P. (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengusaha di Kawasan Brikat*

*Pada Kantor Pengawasan Dan
Pelayanan Bea Cukai Tipe A2
Tangerang (Tesis, Universitas
Indonesia, Jakarta).*