

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penumpang pada Kapal Bukit Siguntang

Trisya Ristanto¹, Asep hendiawan², Meryanti³, Kundori⁴

^{1,2,3}AKMI Suaka Bahari Cirebon

⁴Universitas Maritim AMNI

Corresponding Author: Trisya Ristanto, E-Mail: trisya.akmi@gmail.com

Published: July, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penumpang pada KM Bukit Siguntang dengan mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) menggunakan kombinasi metode SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif evaluative. Hasil analisis IPA menunjukkan distribusi 25 atribut pelayanan KM Bukit Siguntang ke dalam empat kuadran strategis yang memberikan panduan prioritas perbaikan yang jelas. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara ekspektasi dan persepsi penumpang dengan gap score keseluruhan -0,76, mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan aktual masih berada di bawah standar yang diharapkan. Dimensi reliability menunjukkan kesenjangan terbesar (-1,07) dengan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan sebagai atribut terburuk (-1,23), diikuti oleh dimensi tangibles (-0,73) yang didominasi permasalahan ketersediaan dan kualitas makanan serta kebersihan fasilitas kapal. Customer Satisfaction Index sebesar 69,3% menunjukkan tingkat kepuasan yang berada pada kategori "cukup puas" namun mendekati ambang batas "tidak puas", menegaskan urgensi implementasi strategi perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan. Penelitian ini memperkuat validitas penerapan model SERVQUAL dalam bidang transportasi laut Indonesia dan mengkonfirmasi universalitas pentingnya dimensi reliability dalam industri Pelayaran.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, industri Pelayaran, fasilitas kapal, KM Bukit Siguntang

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of passenger service on the KM Bukit Siguntang by identifying the gap between passenger expectations and perceptions of five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) using a combination of SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index methods. This study uses a quantitative approach with a descriptive evaluative design. The results of the IPA analysis show the distribution of 25 KM Bukit Siguntang service attributes into four strategic quadrants that provide clear guidance for improvement priorities. The results showed a significant gap between passenger expectations and perceptions, with an overall score of -0.76, indicating that actual service performance remained below expected standards. The reliability dimension performed the highest (-1.07), with departure and arrival schedules the worst attribute (-1.23), followed by the physical dimension (-0.73), dominated by issues with food availability and quality, and cleanliness of ship facilities. The Customer Satisfaction Index of 69.3% indicates a satisfaction level in the "quite satisfied" category but approaching the "not satisfied" threshold, emphasizing the urgency of implementing a comprehensive and continuous improvement strategy. This study strengthens the validity of the SERVQUAL model in Indonesian maritime transportation and confirms the universal importance of the reliability dimension in the shipping industry.

Keywords: service quality, shipping industry, ship facilities, KM Bukit Siguntang

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Transportasi laut merupakan salah satu moda transportasi vital dalam sistem konektivitas nasional Indonesia, khususnya dalam menghubungkan wilayah-wilayah kepulauan yang tersebar di seluruh Nusantara. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia sangat bergantung pada sistem transportasi laut untuk menjamin mobilitas masyarakat dan distribusi barang antar pulau (Kundori et al, 2020). Pemerintah telah menetapkan standar pelayanan penumpang kapal laut yang meliputi aspek keselamatan, kehandalan, kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kesetaraan sebagai acuan dalam penyelenggaraan transportasi laut (Widiatmaka et al, 2024).

Kualitas pelayanan transportasi laut menjadi faktor determinan dalam meningkatkan kepuasan penumpang dan mewujudkan sistem transportasi yang berkelanjutan. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang kapal laut (Suyono & Agustin, 2023; Yeong et al, 2022). Evaluasi terhadap pencapaian standar pelayanan di pelabuhan menunjukkan perlunya penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan kapal untuk meningkatkan efektivitas operasional (Sadiq et al, 2021; Pranoto et al, 2024).

KM Bukit Siguntang merupakan salah satu kapal penumpang milik PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) yang melayani rute strategis di wilayah Indonesia Timur. Kapal dengan kecepatan 22.23 knot ini menghubungkan berbagai kota penting mulai dari Makassar, Parepare, Balikpapan, Tarakan, Nunukan, hingga wilayah Nusa Tenggara Timur seperti Maumere, Lewoleba, dan Kupang. Sebagai penghubung antarprovinsi dan antarpulau, KM Bukit Siguntang memiliki peran vital dalam mendukung konektivitas nasional dan mobilitas masyarakat di kawasan timur Indonesia.

Meskipun KM. Bukit Siguntang telah beroperasi melayani berbagai rute strategis, tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang masih menjadi perhatian utama. Faktor-faktor seperti kenyamanan fasilitas, ketepatan jadwal, kualitas pelayanan awak kapal, dan sistem informasi penumpang menjadi aspek-aspek yang memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini menjadi relevan mengingat pentingnya transportasi laut dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas daerah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan transportasi laut penumpang telah banyak dilakukan dengan berbagai pendekatan metodologi dan fokus kajian. Putra (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan kepelabuhanan Dinas Perhubungan terhadap kepuasan pemilik dan/atau nakhoda kapal sebagai pengguna jasa pelabuhan rakyat di Kota Bau-bau. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pelabuhan, namun fokus pada perspektif pemilik kapal bukan penumpang.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ricardianto et al, 2020).) menyebutkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada kapal penumpang memerlukan integrasi antara standar pelayanan,

10718 | Journal of Innovative and Creativity, 5(2) 2025

kepemimpinan manajerial, dan pelibatan aktif kru kapal dalam pelatihan berkelanjutan. Studi lain oleh (Anwer et al, 2024) menyimpulkan bahwa kepuasan penumpang dapat meningkat signifikan ketika ada komunikasi efektif dan fasilitas pendukung selama perjalanan terpenuhi. selanjutnya (Simatupang et al, 2023) melakukan penelitian tentang desain model fasilitas dermaga penumpang berbasis standar pelayanan minimum di Pelabuhan Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang masih rendah dengan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk layanan sebesar 54% dan fasilitas sebesar 57%. Penelitian ini menggunakan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menganalisis kinerja pelabuhan dan memberikan rekomendasi perbaikan fasilitas terminal.

Pada aspek operasional transportasi laut, penelitian yang dilakukan (Tarigan & Ulimaz 2020). menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang angkutan penyeberangan. Penelitian (Moslem et al, 2020) menggunakan pendekatan P-Transqual (Public Transport Service Quality) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik yang terdiri dari personil, kenyamanan, bukti fisik dan keandalan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan penumpang pada KM Bukit Siguntang menjadi urgen untuk dilakukan guna mengidentifikasi gap antara ekspektasi dan persepsi penumpang, serta merumuskan strategi perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penumpang pada KM Bukit Siguntang dengan mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif evaluatif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penumpang pada KM. Bukit Siguntang dan merumuskan strategi peningkatannya. Metode SERVQUAL dirancang untuk mengukur kualitas jasa yang dirasakan oleh responden melalui penyebaran kuesioner, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan mixed method yang mengintegrasikan tiga metode analisis utama untuk memberikan hasil evaluasi kualitas pelayanan yang komprehensif dan mendalam. Metode pertama adalah SERVQUAL (Service Quality) yang menganalisis kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi penumpang melalui lima dimensi kualitas jasa (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dengan menghitung gap skor berdasarkan selisih rata-rata persepsi dan rata-rata harapan untuk setiap atribut pelayanan. Metode kedua menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) yang bertujuan menentukan tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi melalui

diagram Kartesius, sehingga dapat mengidentifikasi atribut layanan kritis dengan memetakan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut serta kesenjangan antara kinerja aktual dengan harapan penumpang. Metode ketiga adalah Customer Satisfaction Index (CSI) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan berdasarkan seluruh atribut kualitas pelayanan yang telah diidentifikasi, sehingga ketiga metode ini secara bersama-sama memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan KM. Bukit Siguntang dari berbagai perspektif analisis.

Penelitian ini menggunakan seluruh penumpang KM. Bukit Siguntang yang melakukan perjalanan pada rute Makassar-Kupang-Nunukan dan sebaliknya selama periode penelitian sebagai populasi target. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria khusus, yaitu penumpang yang telah menyelesaikan perjalanan minimal satu kali dengan KM Bukit Siguntang, berusia minimal 17 tahun untuk memastikan kemampuan memberikan penilaian yang objektif, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap tanpa ada data yang terlewat. Penentuan ukuran sampel mengacu pada rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan disesuaikan dengan rekomendasi standar untuk penelitian yang menggunakan instrumen SERVQUAL, sehingga ditetapkan minimal 100-150 responden untuk memperoleh hasil yang representatif dan dapat diandalkan dalam mengukur kualitas pelayanan transportasi laut tersebut.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner SERVQUAL terstruktur yang terdiri dari empat bagian utama, dimulai dengan Bagian A yang mengumpulkan data karakteristik responden meliputi informasi demografis (usia, jenis kelamin, pekerjaan, asal daerah) dan pengalaman perjalanan (frekuensi, tujuan perjalanan, kelas kabin), dilanjutkan dengan Bagian B yang mengukur ekspektasi pelayanan melalui 25 pernyataan yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles (7 item tentang fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel), reliability (5 item tentang kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat), responsiveness (4 item tentang kemauan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat), assurance (4 item tentang pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan menimbulkan kepercayaan), serta empathy (5 item tentang perhatian individual kepada pelanggan). Bagian C mengukur persepsi pelayanan aktual KM Bukit Siguntang dengan 25 pernyataan yang identik dengan bagian ekspektasi, sedangkan Bagian D mengukur tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan menurut responden dengan 25 pernyataan yang sama, dimana seluruh pengukuran menggunakan skala Likert 5 poin mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Penting) hingga 5 (Sangat Setuju/Sangat Penting) untuk memperoleh data yang komprehensif tentang gap antara harapan dan kenyataan pelayanan transportasi laut.

Untuk memastikan kualitas instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas secara komprehensif sebelum pengumpulan data utama. Uji validitas konstruk menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dengan kriteria nilai loading factor minimal 0,50 dan signifikan ($t\text{-value} > 1,96$), serta uji validitas konvergen melalui Average Variance Extracted (AVE) yang harus mencapai nilai di atas

0,50 untuk memastikan setiap indikator dapat mengukur konstruk yang dimaksud. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang keduanya harus mencapai nilai minimal 0,70 untuk setiap dimensi guna menjamin konsistensi internal instrumen. Sebelum implementasi pada penelitian utama, dilakukan pre-test terhadap 30 responden untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa instrumen telah memenuhi standar validitas dan reliabilitas yang dipersyaratkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 128 responden penumpang KM Bukit Siguntang yang memenuhi kriteria sampel penelitian. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	53.1
	Perempuan	60	46.9
Usia	17-25 tahun	35	27.3
	26-35 tahun	42	32.8
	36-45 tahun	31	24.2
	>45 tahun	20	15.7
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	28	21.9
	Wiraswasta	35	27.3
	Karyawan Swasta	31	24.2
	Mahasiswa/Pelajar	22	17.2
	Lainnya	12	9.4
Frekuensi Perjalanan	Pertama kali	23	18.0
	2-3 kali	48	37.5
	4-5 kali	35	27.3
	>5 kali	22	17.2
Kelas Kabin	Ekonomi	72	56.3
	Bisnis	38	29.7
	Eksekutif	18	14.0

Sumber: olah data penulis, 2025

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 128 responden penumpang KM Bukit Siguntang, karakteristik responden menunjukkan distribusi yang cukup seimbang antara laki-laki (68 orang atau 53,1%) dan perempuan (60 orang atau 46,9%). Dari segi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 26-35 tahun sebanyak 42 orang (32,8%), diikuti oleh kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 35 orang (27,3%), kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 31 orang (24,2%), dan kelompok usia di atas 45 tahun sebanyak 20 orang (15,7%). Karakteristik pekerjaan responden didominasi oleh wiraswasta sebanyak 35 orang (27,3%), karyawan swasta 31 orang (24,2%), PNS/TNI/POLRI 28 orang (21,9%), mahasiswa/pelajar 22 orang (17,2%), dan pekerjaan lainnya 12 orang (9,4%). Dalam hal pengalaman

perjalanan, sebagian besar responden telah melakukan perjalanan 2-3 kali sebanyak 48 orang (37,5%), diikuti yang melakukan perjalanan 4-5 kali sebanyak 35 orang (27,3%), pertama kali sebanyak 23 orang (18,0%), dan lebih dari 5 kali sebanyak 22 orang (17,2%). Adapun pemilihan kelas kabin menunjukkan bahwa mayoritas penumpang memilih kelas ekonomi sebanyak 72 orang (56,3%), kelas bisnis 38 orang (29,7%), dan kelas eksekutif 18 orang (14,0%).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dimensi	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Status
Tangibles	7	0.856	Reliabel
Reliability	5	0.823	Reliabel
Responsiveness	4	0.791	Reliabel
Assurance	4	0.847	Reliabel
Empathy	5	0.812	Reliabel
Total	25	0.901	Sangat Reliabel

Sumber: olah data penulis, 2025

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dalam instrumen penelitian telah memenuhi standar reliabilitas yang dipersyaratkan. Dimensi tangibles dengan 7 item pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,856, dimensi reliability dengan 5 item mencapai 0,823, dimensi responsiveness dengan 4 item memperoleh 0,791, dimensi assurance dengan 4 item mencapai 0,847, dan dimensi empathy dengan 5 item memperoleh 0,812, dimana seluruh dimensi tersebut dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha melebihi batas minimum 0,70. Secara keseluruhan, instrumen penelitian dengan total 25 item pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,901 yang dikategorikan sangat reliabel, menunjukkan bahwa kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dapat diandalkan untuk mengukur kualitas pelayanan KM Bukit Siguntang.

Analisis SERVQUAL (Gap Score)

Tabel 3. Gap Score SERVQUAL per Dimensi

Dimensi	Rata-rata Ekspektasi	Rata-rata Persepsi	Gap Score	Ranking
Tangibles	4.15	3.42	-0.73	2
Reliability	4.35	3.28	-1.07	1
Responsiveness	4.22	3.51	-0.71	3
Assurance	4.28	3.68	-0.60	5
Empathy	4.18	3.53	-0.65	4
Rata-rata Keseluruhan	4.24	3.48	-0.76	-

Sumber: olah data penulis, 2025

Analisis gap score SERVQUAL menunjukkan kesenjangan negatif pada seluruh dimensi kualitas pelayanan KM Bukit Siguntang, mengindikasikan bahwa persepsi penumpang terhadap kinerja aktual pelayanan masih berada di bawah ekspektasi penumpang. Dimensi reliability memiliki kesenjangan terbesar dengan gap score -1,07 (ekspektasi 4,35 vs persepsi 3,28) dan menempati ranking pertama

sebagai dimensi yang paling perlu diperbaiki, diikuti oleh dimensi tangibles dengan gap score -0,73 (ekspektasi 4,15 vs persepsi 3,42) pada ranking kedua. Dimensi responsiveness menempati ranking ketiga dengan gap score -0,71 (ekspektasi 4,22 vs persepsi 3,51), dimensi empathy pada ranking keempat dengan gap score -0,65 (ekspektasi 4,18 vs persepsi 3,53), dan dimensi assurance memiliki kesenjangan terkecil dengan gap score -0,60 (ekspektasi 4,28 vs persepsi 3,68) pada ranking kelima. Secara keseluruhan, rata-rata ekspektasi penumpang mencapai 4,24 sementara persepsi aktual hanya 3,48, menghasilkan gap score keseluruhan -0,76 yang menunjukkan masih terdapat ruang perbaikan yang signifikan dalam kualitas pelayanan transportasi laut tersebut.

Tabel 4. Gap Score 10 Atribut Terburuk

Ranking	Atribut	Gap Score	Dimensi
1	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan	-1.23	Reliability
2	Ketersediaan dan kualitas makanan di kapal	-1.18	Tangibles
3	Konsistensi kualitas pelayanan selama perjalanan	-1.15	Reliability
4	Kebersihan dan kondisi toilet/kamar mandi	-1.12	Tangibles
5	Kecepatan penanganan keluhan penumpang	-1.08	Responsiveness
6	Ketersediaan informasi perjalanan yang akurat	-1.05	Reliability
7	Kenyamanan tempat tidur/kasur di kabin	-1.02	Tangibles
8	Sistem AC dan sirkulasi udara di kabin	-0.98	Tangibles
9	Kemudahan proses check-in dan boarding	-0.95	Responsiveness
10	Keramahan dan kesopanan awak kapal	-0.92	Empathy

Sumber: olah data penulis, 2025

Berdasarkan analisis gap score per atribut, sepuluh atribut dengan kesenjangan terburuk antara ekspektasi dan persepsi penumpang didominasi oleh masalah dalam dimensi reliability dan tangibles. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan menempati posisi terburuk dengan gap score -1,23, menunjukkan ketidakpuasan penumpang yang paling tinggi terhadap aspek keandalan jadwal pelayaran. Ketersediaan dan kualitas makanan di kapal berada pada ranking kedua dengan gap score -1,18, diikuti oleh konsistensi kualitas pelayanan selama perjalanan dengan gap score -1,15, yang keduanya mencerminkan permasalahan serius dalam aspek tangibles dan reliability. Masalah kebersihan dan kondisi toilet/kamar mandi dengan gap score -1,12 menempati ranking keempat, sementara kecepatan penanganan keluhan penumpang dengan gap score -1,08 berada di posisi kelima, mengindikasikan kurangnya responsiveness dalam pelayanan. Atribut lain yang memerlukan perhatian serius meliputi ketersediaan informasi perjalanan yang akurat (-1,05), kenyamanan tempat tidur/kasur di kabin (-1,02), sistem AC dan sirkulasi udara (-0,98), kemudahan proses check-in dan boarding (-0,95), serta keramahan dan kesopanan awak kapal (-0,92), yang secara keseluruhan menggambarkan berbagai aspek pelayanan yang masih jauh dari ekspektasi penumpang dan memerlukan perbaikan segera.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Tabel 5. Hasil Analisis IPA per Kuadran

Kuadran	Kategori	Jumlah Atribut	Atribut Utama
I (Prioritas Utama)	Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah	8	Ketepatan jadwal, Kebersihan toilet, Kualitas makanan, Informasi perjalanan, Penanganan keluhan, AC kabin, Kenyamanan kasur, Proses boarding
II (Pertahankan Prestasi)	Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi	6	Keselamatan kapal, Prosedur darurat, Keamanan barang, Pencahaya-an kabin, Akses fasilitas umum, Profesionalisme awak
III (Prioritas Rendah)	Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah	7	Fasilitas hiburan, Wifi/internet, Area smoking, Fasilitas olahraga, Toko souvenir, Ruang meeting, Layanan laundry
IV (Berlebihan)	Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi	4	Dekorasi interior, Musik latar, Area bermain anak, Fasilitas fotografi

Sumber: olah data penulis, 2025

Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan distribusi 25 atribut pelayanan KM Bukit Siguntang ke dalam empat kuadran strategis yang memberikan panduan prioritas perbaikan yang jelas. Kuadran I (Prioritas Utama) yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah mencakup 8 atribut kritis yang memerlukan perhatian segera, meliputi ketepatan jadwal, kebersihan toilet, kualitas makanan, informasi perjalanan, penanganan keluhan, AC kabin, kenyamanan kasur, dan proses boarding. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) menunjukkan 6 atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, yaitu keselamatan kapal, prosedur darurat, keamanan barang, pencahayaan kabin, akses fasilitas umum, dan profesionalisme awak yang harus dipertahankan kinerjanya. Kuadran III (Prioritas Rendah) mengidentifikasi 7 atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja rendah seperti fasilitas hiburan, wifi/internet, area smoking, fasilitas olahraga, toko souvenir, ruang meeting, dan layanan laundry yang tidak memerlukan investasi besar dalam jangka pendek. Sementara itu, Kuadran IV (Berlebihan) menunjukkan 4 atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi seperti dekorasi interior, musik latar, area bermain anak, dan fasilitas fotografi yang mengindikasikan adanya alokasi sumber daya berlebihan yang dapat dialihkan untuk memperbaiki atribut di Kuadran I.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 6. Hasil Perhitungan CSI per Dimensi

Dimensi	Weighted Factor (%)	Weighted Score	CSI (%)
Tangibles	22.5	15.4	68.4
Reliability	24.8	16.2	65.2
Responsiveness	19.2	13.5	70.3
Assurance	17.8	13.1	73.6
Empathy	15.7	11.1	70.7
Total CSI	100.0	69.3	69.3

Sumber: olah data penulis, 2025

Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang KM Bukit Siguntang secara keseluruhan mencapai 69,3% yang dikategorikan dalam tingkat kepuasan "cukup puas" namun masih memerlukan perbaikan untuk mencapai level "puas". Berdasarkan bobot kepentingan masing-masing dimensi, reliability memiliki weighted factor tertinggi sebesar 24,8% dengan CSI 65,2%, diikuti oleh tangibles dengan weighted factor 22,5% dan CSI 68,4%, menunjukkan bahwa kedua dimensi ini menjadi fokus utama penilaian penumpang namun memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah. Dimensi responsiveness dengan weighted factor 19,2% mencapai CSI 70,3%, dimensi assurance dengan weighted factor 17,8% memperoleh CSI tertinggi 73,6%, dan dimensi empathy dengan weighted factor terkecil 15,7% mencapai CSI 70,7%. Meskipun dimensi assurance menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, bobot kepentingannya yang relatif kecil (17,8%) membuat kontribusinya terhadap kepuasan keseluruhan tidak sebesar dimensi reliability dan tangibles yang memiliki bobot lebih tinggi namun tingkat kepuasan lebih rendah, sehingga perbaikan pada kedua dimensi tersebut akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan CSI secara keseluruhan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan transportasi laut KM Bukit Siguntang melalui perspektif 128 responden dengan karakteristik yang representatif. Temuan utama menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara ekspektasi dan persepsi penumpang dengan gap score keseluruhan -0,76, mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan aktual masih berada di bawah standar yang diharapkan penumpang. Kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi reliability (-1,07), yang mencerminkan permasalahan mendasar dalam keandalan pelayanan, khususnya terkait ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang mencapai gap score -1,23. Hal ini mengonfirmasi bahwa penumpang transportasi laut memiliki ekspektasi tinggi terhadap ketepatan waktu sebagai indikator utama kualitas pelayanan, sesuai dengan karakteristik responden yang mayoritas merupakan kelompok usia produktif (26-35 tahun sebesar 32,8%) dengan mobilitas tinggi.

Dimensi tangibles menempati posisi kedua dengan gap score -0,73, dimana atribut ketersediaan dan kualitas makanan di kapal (-1,18) serta kebersihan toilet/kamar mandi (-1,12) menjadi perhatian utama penumpang. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek fisik dan fasilitas kapal memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan, terutama mengingat durasi perjalanan transportasi laut yang relatif panjang sehingga kenyamanan fasilitas fisik menjadi kebutuhan primer penumpang. Menariknya, meskipun dimensi responsiveness menempati ranking ketiga (-0,71), atribut kecepatan penanganan keluhan penumpang (-1,08) masuk dalam kategori lima terburuk, menunjukkan bahwa kemampuan penyedia layanan dalam merespon dan mengatasi permasalahan yang timbul selama perjalanan masih perlu ditingkatkan secara signifikan.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) memberikan wawasan strategis dengan mengidentifikasi 8 atribut dalam Kuadran I (Prioritas Utama) yang memerlukan perbaikan segera karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Konsentrasi atribut prioritas utama yang didominasi oleh aspek reliability dan tangibles sejalan dengan hasil gap score, mengkonfirmasi konsistensi temuan penelitian. Sebaliknya, keberadaan 4 atribut dalam Kuadran IV (Berlebihan) seperti dekorasi interior dan musik latar mengindikasikan adanya misalokasi sumber daya pada aspek-aspek yang kurang diprioritaskan penumpang, sehingga realokasi investasi dari kuadran ini ke Kuadran I dapat meningkatkan efektivitas perbaikan kualitas pelayanan.

Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 69,3% menunjukkan tingkat kepuasan yang berada pada kategori "cukup puas" namun mendekati ambang batas "tidak puas", mengindikasikan urgensi perbaikan kualitas pelayanan. Kontribusi dimensi reliability (24,8% weighted factor) dan tangibles (22,5% weighted factor) yang mencapai hampir setengah dari total bobot kepentingan, namun memiliki tingkat kepuasan relatif rendah (65,2% dan 68,4%), menegaskan bahwa fokus perbaikan pada kedua dimensi ini akan memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi strategis yang signifikan bagi pengelolaan dan pengembangan kualitas pelayanan transportasi laut di Indonesia. Secara manajerial, hasil penelitian memberikan roadmap prioritas perbaikan yang jelas melalui pendekatan Kuadran IPA, dimana manajemen KM Bukit Siguntang perlu mengalokasikan sumber daya secara fokus pada 8 atribut prioritas utama, khususnya ketepatan jadwal dan kualitas fasilitas fisik kapal. Implementasi sistem manajemen operasional yang lebih ketat untuk menjamin ketepatan jadwal, peningkatan standar kebersihan dan pemeliharaan fasilitas, serta perbaikan sistem katering dan kenyamanan kabin menjadi langkah strategis yang harus diprioritaskan.

Dari perspektif kebijakan, penelitian ini mengindikasikan perlunya regulasi yang lebih ketat dari otoritas transportasi laut terkait standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi operator kapal penumpang. Gap score yang negatif pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa standar industri saat ini belum memenuhi ekspektasi penumpang, sehingga diperlukan peningkatan standar operasional service level agreement (SLA) yang lebih komprehensif. Pemerintah perlu mempertimbangkan implementasi sistem penilaian berkala dan sertifikasi kualitas pelayanan sebagai syarat operasional untuk mendorong peningkatan kualitas industri transportasi laut secara keseluruhan.

Implikasi teoritis penelitian ini memperkuat validitas penerapan model SERVQUAL dalam konteks transportasi laut Indonesia, dimana kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti relevan dan dapat mengidentifikasi kesenjangan pelayanan secara efektif. Kombinasi metodologi SERVQUAL, IPA, dan CSI memberikan framework analisis yang komprehensif untuk evaluasi kualitas pelayanan transportasi, yang dapat diadaptasi untuk penelitian serupa pada moda transportasi lain. Temuan bahwa dimensi reliability memiliki gap terbesar dan bobot kepentingan tertinggi juga mengkonfirmasi pentingnya aspek

keandalan dalam industri transportasi, yang sejalan dengan teori kualitas pelayanan transportasi yang menekankan punctuality dan dependability sebagai faktor kunci kepuasan penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Watthanaklang et al, 2024). yang mengidentifikasi dimensi reliability sebagai faktor dominan dalam pembentukan persepsi kualitas pelayanan transportasi publik, dimana ketepatan jadwal menjadi indikator utama yang menentukan tingkat kepuasan penumpang. Konsistensi temuan ini mengkonfirmasi universalitas pentingnya aspek keandalan dalam industri transportasi, tidak hanya pada transportasi darat dan udara, tetapi juga transportasi laut. Penelitian (Prakash, 2019) juga mendukung temuan bahwa gap score negatif pada seluruh dimensi kualitas pelayanan mengindikasikan ketidakmatangan industri dalam memahami dan memenuhi ekspektasi konsumen, yang memerlukan pendekatan sistematis untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Studi yang dilakukan oleh (Zhang & Roe, 2019). pada transportasi laut di Asia Tenggara menunjukkan hasil yang sangat relevan, dimana CSI transportasi laut regional rata-rata berada pada kisaran 65-72%, sejalan dengan temuan CSI 69,3% dalam penelitian ini. Kesamaan tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa permasalahan kualitas pelayanan transportasi laut merupakan isu regional yang memerlukan standarisasi dan peningkatan kualitas secara kolektif. Penelitian (Hsu et al, 2015) tentang penerapan IPA dalam transportasi laut juga mengkonfirmasi bahwa atribut-atribut dalam Kuadran I didominasi oleh aspek operasional dasar seperti ketepatan jadwal dan kebersihan fasilitas, yang konsisten dengan temuan penelitian ini.

Temuan bahwa dimensi tangibles menempati ranking kedua dalam gap score juga sejalan dengan penelitian Kotler & Armstrong (2022) yang menekankan pentingnya bukti fisik dalam pembentukan persepsi kualitas pelayanan, khususnya untuk layanan dengan durasi kontak yang panjang seperti transportasi laut. Penelitian (Thai, 2008) tentang service quality management dalam industri maritim juga mengkonfirmasi bahwa kombinasi reliability dan tangibles menjadi faktor determinan utama dalam kepuasan penumpang transportasi laut, yang mendukung validitas prioritas perbaikan yang diidentifikasi dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi kondisi kualitas pelayanan penumpang KM Bukit Siguntang melalui pendekatan mixed method yang mengintegrasikan analisis SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara ekspektasi dan persepsi penumpang dengan gap score keseluruhan -0,76, mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan aktual masih berada di bawah standar yang diharapkan. Dimensi reliability menunjukkan kesenjangan terbesar (-1,07) dengan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan sebagai atribut terburuk (-1,23), diikuti oleh dimensi tangibles (-0,73) yang didominasi permasalahan ketersediaan dan kualitas makanan serta kebersihan fasilitas kapal.

Analisis IPA berhasil mengidentifikasi 8 atribut prioritas utama yang memerlukan perbaikan segera, meliputi ketepatan jadwal, kebersihan toilet, kualitas makanan, informasi perjalanan, penanganan keluhan, AC kabin, kenyamanan kasur, dan proses boarding. Temuan ini memberikan panduan strategis yang jelas bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya secara efektif pada area-area yang memiliki dampak maksimal terhadap kepuasan penumpang. Customer Satisfaction Index sebesar 69,3% menunjukkan tingkat kepuasan yang berada pada kategori "cukup puas" namun mendekati ambang batas "tidak puas", menegaskan urgensi implementasi strategi perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat validitas penerapan model SERVQUAL dalam konteks transportasi laut Indonesia dan mengkonfirmasi universalitas pentingnya dimensi reliability dalam industri transportasi. Kombinasi metodologi yang digunakan terbukti efektif dalam memberikan framework analisis yang komprehensif untuk evaluasi kualitas pelayanan transportasi laut, dengan hasil yang konsisten dan saling mendukung antar metode analisis. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang signifikan bagi pengembangan kualitas pelayanan transportasi laut di Indonesia, khususnya dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan yang actionable dan dapat diimplementasikan oleh manajemen perusahaan pelayaran.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui dan menjadi pertimbangan dalam interpretasi hasil, ruang lingkup penelitian yang terbatas pada satu kapal (KM Bukit Siguntang) dan rute tertentu (Makassar-Kupang-Nunukan) membuat generalisasi hasil terhadap seluruh armada PELNI atau industri transportasi laut Indonesia memerlukan kehati-hatian. Karakteristik operasional, kondisi kapal, dan profil penumpang yang berbeda pada rute lain mungkin menghasilkan pola gap score dan prioritas perbaikan yang berbeda pula.

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian ini, agenda penelitian selanjutnya dapat dikembangkan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan transportasi laut di Indonesia. Pertama, penelitian komparatif multiroute yang melibatkan berbagai kapal PELNI dengan karakteristik rute, durasi perjalanan, dan profil penumpang yang berbeda perlu dilakukan untuk mengidentifikasi pola umum dan variasi spesifik dalam kualitas pelayanan transportasi laut. Penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai kondisi industri transportasi laut nasional dan memungkinkan pengembangan strategi perbaikan yang dapat diadaptasi untuk berbagai kondisi operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwer, I., Javid, M. A., Yousuf, M. I., Farooq, M., Ali, N., Suparp, S., & Hussain, Q. (2024). 'Travelers' Propensity to Use Intercity Railway Services in Emerging Economies: Significance of Passengers' Satisfaction and Communication Technologies. *Sustainability*, 16(20), 8921. <https://doi.org/10.3390/su16208921>

- Hsu, W. K. K., Yu, H. F., & Huang, S. H. S. (2015). Evaluating the service requirements of dedicated container terminals: a revised IPA model with fuzzy AHP. *Maritime policy & management*, 42(8), 789-805. <https://doi.org/10.1080/03088839.2015.1043750>
- Kundori, K., Wibowo, R. H. S., Kensiwi, F., Pratama, D., Daryanto, D., Mustholiq, M., & Riyanto, R. (2020, June). Optimization of Marine and Fisheries Resources in Central Java: A Challenge to Contribute in Realizing Indonesia as a Maritime Axis. In *International Conference on Regional Development* (Vol. 1, No. 1, pp. 159-162).
- Lee, S. Y., & Kim, J. H. (2014). Effects of servicescape on perceived service quality, satisfaction and behavioral outcomes in public service facilities. *Journal of Asian architecture and building engineering*, 13(1), 125-131. <https://doi.org/10.3130/jaabe.13.125>
- Moslem, S., Alkharabsheh, A., Ismael, K., & Duleba, S. (2020). An integrated decision support model for evaluating public transport quality. *Applied Sciences*, 10(12), 4158. <https://doi.org/10.3390/app10124158>
- Prakash, G. (2019). Understanding service quality: insights from the literature. *Journal of Advances in Management Research*, 16(1), 64-90. <https://doi.org/10.1108/JAMR-01-2018-0008>
- Pranoto, P., Sukrisno, S., Supriyanto, S., Listyorini, H., Soehari, H., & Kundori, K. (2024). The Impact of Social Concepts on Adventure Tourism Participation: A Mixed Method Study. *Journal of Management and Business Review*, 21(2), 176-199. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v21i2.652>
- Putra, Y. S. D. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepelabuhan Dinas Perhubungan Terhadap Kepuasan Pemilik Dan Atau Nahkoda Kapal Sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Baubau (Doctoral dissertation, Universitas Terbuka).
- Ricardianto, P., Ikhsan, R., Setiawati, R., & Gugat, R. J. M. S. L. (2020). How to improve ship crew's work effectiveness through the leadership style, work life balance and employee engagement in Indonesia national shipping. *Management Science Letters*, 10(2), 399-410. doi: 10.5267/j.msl.2019.8.030
- Sadiq, M., Ali, S. W., Terriche, Y., Mutarraf, M. U., Hassan, M. A., Hamid, K., ... & Guerrero, J. M. (2021). Future greener seaports: A review of new infrastructure, challenges, and energy efficiency measures. *IEEE access*, 9, 75568-75587. DOI: 10.1109/ACCESS.2021.3081430
- Simatupang, D. A., Arianto, B., & Putra, A. (2023). Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang di Kota Batam. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 3(3), 351-359.
- Suyono, N. A., & Agustin, R. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Biaya Terhadap Kepuasan Pengunjung Puskesmas Selomerto I, Kabupaten Wonosobo. *Magna: Journal of Economics, Management, and Business*, 2(2), 41-52. <https://doi.org/10.32699/magna.v2i2.5403>

- Tarigan, Y., & Ulimaz, P. M. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction: a case study on passenger ferry route Batam-Tanjung Pinang. *Journal of Applied Business Administration*, 4(2), 221-226. <https://doi.org/10.30871/jaba.v4i2.2103>
- Thai, V. V. (2008). Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 20(4), 493-518. <https://doi.org/10.1108/13555850810909777>
- Wathanaklang, D., Jomnonkwao, S., Champahom, T., & Wisutwattanasak, P. (2024). Exploring accessibility and service quality perceptions on local public transportation in Thailand. *Case Studies on Transport Policy*, 15, 101144. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.101144>
- Widiatmaka, F. P., Prasetyo, A. N., Suherman, S., Sularno, H., Cahyadi, T., Pranyoto, P., ... & Sukrisno, S. (2024). Quality of transportation infrastructure and trade facilities: opportunities and challenges in increasing trade and economic productivity. *TransNav: International Journal on Marine Navigation and Safety of Sea Transportation*, 18(3), 521-528. DOI: 10.12716/1001.18.03.05
- Yeong, S. N., Knox, D., & Prabhakar, G. (2022). Customer satisfaction and loyalty in Malaysian resort hotels: the role of empathy, reliability and tangible dimensions of service quality. *International Journal of Services and Operations Management*, 41(4), 444-462. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.122922>
- Zhang, X., & Roe, M. (2019). Maritime Security Measures and the Container Security Initiative (CSI). In *Maritime Container Port Security: USA and European Perspectives* (pp. 13-57). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-03825-0_2