



# Analisis Kepuasan Penumpang Kapal Km.Melanau Khatulistiwa II Jurusan Rasau Jaya -Teluk Batang

<sup>1</sup> Dwi Utami Kliman, Helman Fachri, Dedi Hariyanto

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

## INFO ARTIKEL

Kata kunci:  
Kepuasan, Pelayaran, KM. Melanau  
Khatulistiwa.

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah; mengetahui kepuasan penumpang KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Rasau Jaya - Teluk Batang (PP). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah diagram kartesius. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang KM.Melanau Khatulistiwa II dengan jumlah 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa; Kaudran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga mengecewakan /tidak puas faktor tersebut adalah: Tangible (Bukti Fisik) dan Responsiveness (Daya Tanggap). Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu harus dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Faktor tersebut adalah Reliability (Keandalan). Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tapi sangat memuaskan. Faktor-tersebut adalah Assurance (Jaminan) dan Emphy (Empati).

## 1. Pendahuluan

Transportasi Angkutan Sungai adalah suatu bentuk sistem transportasi angkutan barang dan penumpang yang menggunakan aliran sungai sebagai jalannya. Sistem angkutan sungai termasuk ke dalam salah satu sistem angkutan tua dan masih digunakan menjadi sistem angkutan utama di wilayah-wilayah tertentu yang memiliki sungai yang besar. Di Kalimantan, angkutan sungai sering digunakan untuk mengangkut kayu. Di Eropa, angkutan sungai masih banyak digunakan sebagai alat transportasi, walaupun negara-negara Eropa sistem transportasinya lebih maju.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk dengan segala aktivitas ekonomi tersebut, maka kebutuhan masyarakat akan alat transportasi terus meningkat. Pengadaan sarana transportasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pembangunan, yaitu berperan sebagai urat nadi perekonomian dalam proses pembangunan. Tanpa tersedianya sarana angkutan yang memadai, maka hasil-hasil pembangunan tidak akan terdistribusi dengan lancar ke daerah-daerah yang membutuhkan. Sarana angkutan ikut memperlancar arus barang dan jasa serta meningkatkan mobilitas manusia ke pusat-pusat perekonomian. Selain itu juga meningkatkan nilai tambah sumber daya yang tersedia pada satu wilayah.

Demikian pula halnya di Kayong Utara yang merupakan Kabupaten termuda dan hasil pemekaran Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat, memiliki pantai yang memanjang dari selatan ke utara dan sebagian pantai merupakan muara sungai, yang pendapatan utama Kabupaten Kayong Utara berasal dari bisnis kayu, kelapa sawit, sarang burung walet dan jasa perdagangan, maka permintaan akan jasa angkutan laut di daerah ini terus meningkat. Oleh sebab itu, bidang usaha jasa angkutan laut di daerah ini cukup pesat pertumbuhannya dan cukup potensial untuk dikelola.

Dengan kondisi wilayah Kabupaten Kayong Utara yang hanya terhubung langsung dengan Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Sanggau mengharuskan masyarakatnya menggunakan moda transportasi sungai sebagai pilihan transportasi, sehingga dalam kesehariannya dibutuhkan sarana transportasi yang memadai untuk menjangkau daerah yang satu ketempat tujuan yang lainnya. Diperlukan sarana transportasi perairan seperti ferry, kapal pompong, speed boat dan lain-lainnya. Transportasi atau pengangkutan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting saat ini. Semakin baiknya sarana transportasi bagi suatu daerah maka akan semakin baik pula pembanguana didaerah tersebut. Hal ini akan membawa kebaikan taraf hidup masyarakat daerah yang bersangkutan.

Salah satu individu yang bergerak di bidang pelayanan transportasi sungai di daerah ini diantaranya adalah Ibu Masnah, yang mengoperasikan armada KM. Melanau Khatulistiwa II. merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan sungai yang melayani rute untuk Rasau Jaya - Teluk Batang (PP).

Usaha ini berdiri didasari oleh tingginya minat penumpang yang membutuhkan dan menggunakan sarana transportasi sungai untuk tujuan keberangkatan dari Kayong Utara dan Kabupaten Ketapang ke Kabupaten Kuburaya dan Kota Pontianak dan sekitarnya atau sebaliknya, yang dinilai lebih efektif jika menggunakan transportasi air dibanding dengan transportasi darat. Karena apabila menggunakan transportasi darat membutuhkan waktu  $\pm 14$  jam perjalanan, sedangkan menggunakan kapal ferry hanya membutuhkan waktu  $\pm 12$  jam. Dari segi perbedaan waktu, harga, serta kenyamanan yang diberikan pada jasa angkutan tersebut, kosumen dapat menghemat biaya dan sampai tepat pada waktunya.

KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Pontianak Kayong Utara memiliki jadwal Pelayaran 3 kali dalam 1 minggu atau 156 kali pelayaran Rasau Jaya - Teluk Batang dalam 1 tahun, melalui Pelabuhan Rasau Jaya di Kabupaten Kubu Raya dan Pelabuhan Teluk Batang di Kabupaten Kayong Utara.

## 2. Metode Penelitian

### 1. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiono (2011:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Buchari Alma, (2009: 54) populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data maka, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua penumpang KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Rasau Jaya - Teluk Batang (PP).

#### b. Sampel

Menurut Arikunto (2002:108): "Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai wakil dari para populasi". Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan terhadap orang atau benda berdasarkan kebetulan ada atau dijumpai, di mana dalam penelitian ini adalah calon penumpang yang telah membeli tiket KM. Melanau Khatulistiwa II sekurang-kurangnya sebanyak 2 kali.

### 2. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Dalam penelitian ini data primer yaitu yang berbentuk informasi langsung yang diperoleh dengan mengajukan kuesioner pada objek penelitian dilapangan yaitu kepada penumpang KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Rasau Jaya - Teluk Batang (PP).

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dari catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian.

### 3. Metode Analisis Data

Adapun tahapan-tahapan analisis yang dilakukan adalah dengan analisis diagram kartesius. Diagram kartesius adalah suatu bagan yang terdiri atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua garis yang terpotong tegak lurus pada titik-titik x dan y. Titik x merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan/kinerja sedangkan y merupakan rata-rata skor tingkat harapan/kepentingan. Rumus yang dipakai adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Di mana :

$\bar{x}$	=	Skor rata-rata nilai atribut tingkat kinerja / kepuasan
$\bar{y}$	=	Skor rata-rata nilai atribut tingkat harapan / kepentingan
$\sum xi$	=	Jumlah nilai atribut tingkat kinerja / kepuasan
$\sum yi$	=	Jumlah nilai atribut tingkat harapan / kepentingan
n	=	Jumlah responden

Selanjutnya perhitungan tingkat atribut pelayanan tersebut di masukan ke dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:

Gambar 1  
Diagram Kartesius

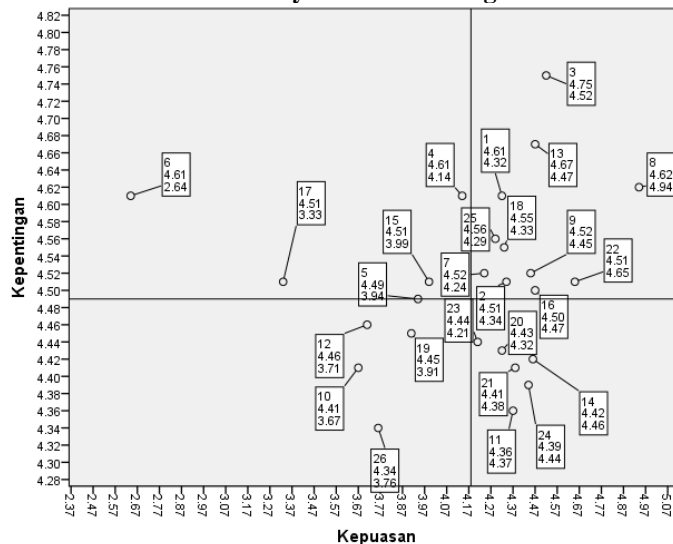
$\bar{Y}$ = Kepuasan Sangat penting dan tidak puas Prioritas Utama A	Sangat penting dan sangat puas Pertahankan Prestasi B
Kurang penting dan kurang puas Prioritas Rendah C	Kurang penting dan sangat puas Berlebihan D  $\bar{X}$ = Harapan

3. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui variabel apa saja yang dianggap sangat penting dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, maka dilakukan analisis lanjutan menggunakan diagram kartesius. Hasil analisis menggunakan diagram kartesius diketahui sebagai berikut :

Gambar 2  
Diagram Kartesius

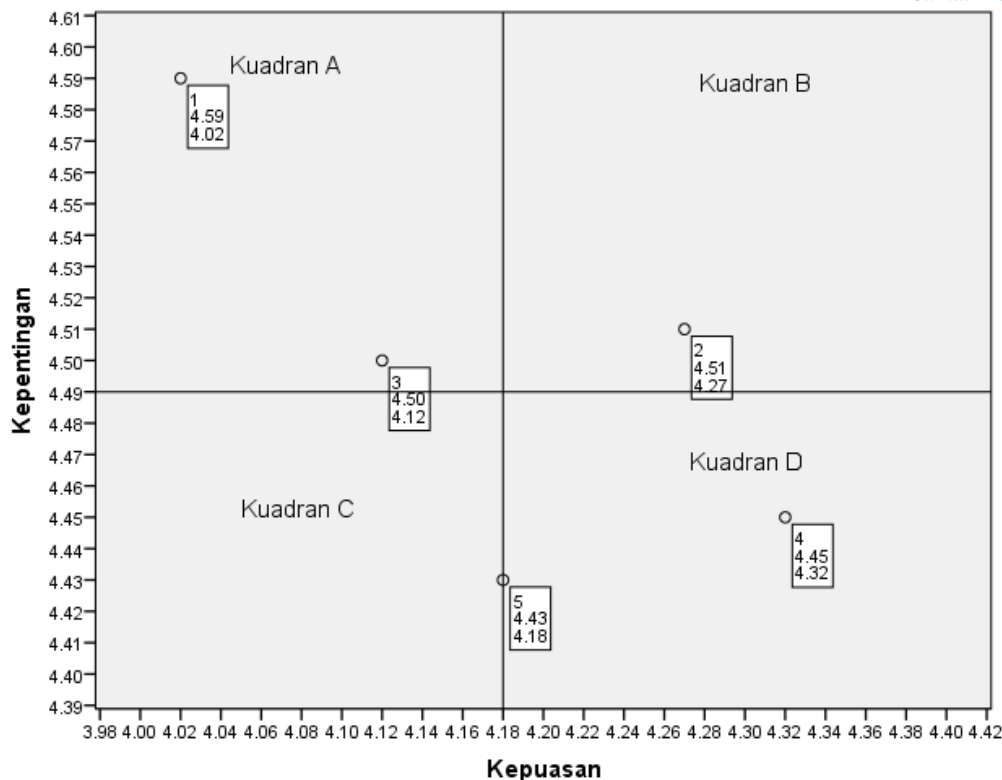
Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Rasau Jaya - Teluk Batang



Berdasarkan diagram kartesius di atas, diperoleh informasi variabel mana yang seharusnya ditindak lanjuti (Kuadran A), dipertahankan (Kuadran B), dikurangi (Kuadran C) dan dipertahankan/dikurangi karena kurang dibutuhkan (kuadran D).

Gambar 3  
Diagram Kartesius

Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Rasau Jaya - Teluk Batang Berdasarkan Masing-Masing Indikator Kepuasan Konsumen



Analisis:

1. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga mengecewakan /tidak puas faktor tersebut adalah: *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap).
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu harus dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah *Reliability* (Keandalan).
3. Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tapi sangat memuaskan. Faktor-tersebut adalah *Assurance* (Jaminan) dan *Empthy* (Empati).

**Tabel 1**  
**Kepentingan dan Kepuasan pada tiap-tiap Variabel**

No.	Variabel	Nilai Kepuasan	Nilai Kepentingan	Kuadran
1.	<i>Tangible</i>	4,59	4,02	A
2.	<i>Reliability</i>	4,51	4,27	B
3.	<i>Responsiveness</i>	4,50	4,12	A
4.	<i>Assurance</i>	4,45	4,32	D
5.	<i>Empathy</i>	4,18	4,43	D

Berdasarkan hasil analisis menggunakan diagram kartesius yang dipaparkan pada Tabel 4.7 di atas diketahui bahwa variabel *Reliability* berada pada kuadran B yang merupakan faktor yang dianggap penting dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang, pihak pengelola KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Rasau Jaya - Teluk Batang telah mampu melaksanakannya dengan baik sehingga harus dipertahankan. Sedangkan variabel *Tangible* dan variabel *Responsiveness* berada pada kuadran A yang yang dianggap sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen namun manajemen belum mampu melaksanakannya sesuai dengan harapan penumpang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, B (2009). *Manajemen Pemesaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Assauri, Sofjan. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. jilid1. Jakarta.PT Gramedia
- J. Supranto. 2011. *Mengukur Tingkat Kepuasan Penumpang*, Cetakan Keempat Rineke Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane, Kevin. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 dan Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kountur, Ronny, D.M.S., Ph. D. 2008. *Menguasai Riset Pemasaran Lembaga* Penerbit PPM. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia. Publishing