

**POLA PELAYANAN PENYEBERANGAN KAPAL FERRY DI DERMAGA  
KONVENTSIONAL PELABUHAN BAKAUHENI**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**INDRA JANITRA VERDIANTO**

**1855011001**



**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## **ABSTRACT**

### **THE PATTERN OF FERRY CROSSING SERVICES AT THE CONVENTIONAL WHARVES OF THE BAKAUHENI PORT**

**By**

**INDRA JANITRA VERDIANTO**

*Bakauheni Port is located in Bakauheni subdistrict, South Lampung district. The high demand for transhipment needs is due to the rapid growth and differences in the main commodities of each island so that they depend on each other in order to carry out efficient traffic. However, obstacles often occur during eid where vehicles continue to accumulate causing very long queues, while under normal conditions it is quiet and not all docks operate. To find out the factors that cause the accumulation of vehicles during eid. To determine the characteristics of each conventional pier and ship. Activities carried out for primary data are carried out direct surveys, the data obtained are field documentation data and direct observation results. Secondary data that can be done by coordinating with related agencies. The results of the RTT analysis obtained by the port time that has been determined by the port there are still several docks that have not complied with the port policy that has been determined. The results of the analysis of the ship's trip capability obtained by the port are less than the ideal trip capability obtained by the port are less than the ideal trip capability of the ship. So it can be concluded that the RTT analysis and the analysis of the ships's trip ability affect the port services pattern. It is necessary to replace ships that are old enough so that ship travel becomes smooth, order during normal conditions with visitors who come so that they can comply with the port time set by the port, add special counters to serve passengers who have purchased tickets online in order to serve many passengers and can reduce the length of the queue during eid..*

*Key words : Port, coventional dock, ship characteristic, services pattern.*

## **ABSTRAK**

### **POLA PELAYANAN PENYEBERANGAN KAPAL FERRY DI DERMAGA KONVENTSIONAL PELABUHAN BAKAUHENI**

**Oleh**

**INDRA JANITRA VERDIANTO**

Pelabuhan Bakauheni terletak di kecamatan Bakauheni, kabupaten Lampung Selatan. Tingginya permintaan kebutuhan *transhipment* disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan serta perbedaan komoditas utama masing-masing pulau sehingga saling bergantung supaya melaksanakan lalu lintas yang efisien. Namun kendala yang sering terjadi pada saat lebaran dimana kendaraan terus menumpuk sehingga menyebabkan antrian yang sangat panjang, sedangkan pada kondisi normal sepi dan tidak semua dermaga beroperasi. Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya penumpukan kendaraan saat lebaran. Untuk mengetahui karakteristik masing-masing dermaga konvensional dan kapal. Kegiatan yang dilakukan untuk data primer dilakukan survey langsung, data yang didapatkan yaitu data dokumentasi lapangan dan hasil pengamatan langsung. Data sekunder yang dapat dilakukan dengan cara berkoordinasi dengan instansi terkait. Hasil analisis RTT yang didapat *port time* yang telah ditetapkan pelabuhan masih ada beberapa dermaga belum mematuhi kebijakan pelabuhan yang telah ditetapkan. Hasil analisis kemampuan *trip* kapal yang diperoleh pelabuhan kurang maksimal dari idealnya kemampuan *trip* kapal. Maka dapat disimpulkan pada analisis RTT dan analisis kemampuan *trip* kapal berpengaruh pada pola pelayanan pelabuhan. Perlu pergantian kapal yang sudah cukup tua sehingga perjalanan kapal menjadi lancar, penertiban pada saat kondisi normal dengan pengunjung yang datang sehingga dapat mematuhi *port time* yang telah ditetapkan oleh pihak pelabuhan, menambahkan loket khusus untuk melayani penumpang yang telah membeli tiket secara *online* agar dapat melayani penumpang yang banyak serta dapat mengurangi panjang antrian saat lebaran.

Kata kunci : Pelabuhan, dermaga konvensional, karakteristik kapal, pola pelayanan.

**POLA PELAYANAN PENYEBERANGAN KAPAL FERRY DI DERMAGA  
KONVENTSIONAL PELABUHAN BAKAUHENI**

**Oleh**

**INDRA JANITRA VERDIANTO**

**1855011001**

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**SARJANA TEKNIK**

Pada  
Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi

**POLA PELAYANAN PENYEBERANGAN KAPAL  
FERRY DI DERMAGA KONVENTSIONAL  
PELABUHAN BAKAUHENI**

Nama Mahasiswa

: **Indra Janitra Verdianto**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1855011001**

Jurusan

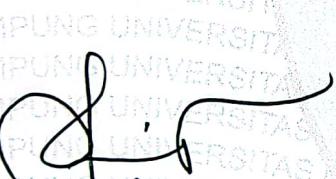
: **Teknik Sipil**

Fakultas

: **Teknik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**



**Ir. Dwi Herianto, M.T.**

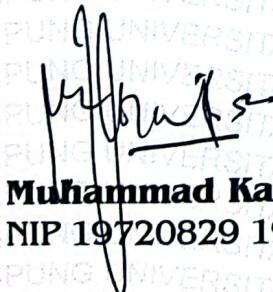
NIP 19610102 198803 1 003



**Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini, S.T., M.T.**

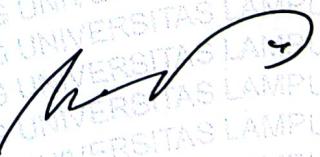
NIP 19741004 200003 2 002

**2. Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil**



**Muhammad Karami, S.T., M.Sc., Ph.D.**

NIP 19720829 199802 1 001



**Ir. Laksmi Irianti, M.T.**

NIP 19620408 198903 2 001

**3. Ketua Jurusan Teknik Sipil**

## MENGESAHKAN

1. Tim Pengaji

Ketua

Sekretaris

Pengaji

Bukan Pembimbing : Siti Anugrah Mulya Putri O, S.T., M.T.

: Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini, S.T., M.T. ....



2. Dekan Fakultas Teknik

Dr. Eng. Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc.

NIP 19750928 200112 1 002



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juni 2023

## **PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **INDRA JANITRA VERDIANTO**  
Nomor Pokok Mahasiswa : **1855011001**  
Judul : Pola Pelayanan Penyeberangan Kapal Ferry Di  
Dermaga Konvensional Pelabuhan Bakauheni  
Jurusan : **Teknik Sipil**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan semua tulisan yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah karya penulisan ilmiah Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 13 Juni 2023  
Penulis,



**INDRA JANITRA VERDIANTO**  
**NPM: 1855011001**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis merupakan anak tunggal dari Bapak Alm. Reftin Helfizon dan Ibu Nira Yanti. Penulis dilahirkan di Bekasi pada tanggal 12 November 2000.

Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 1 Tambun Selatan lulus pada tahun 2012 kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 6 Tambun Selatan lulus pada tahun 2015. Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Tambun Selatan dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa S1 Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lampung.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif di organisasi kampus yakni: sebagai anggota Departemen Hubungan Luar HIMATEKS pada tahun 2019. Pada tahun 2021 penulis melakukan Kerja Praktik (KP) di salah satu proyek Peningkatan Ruas Bandar Jaya-Simpang Agung oleh PT Belibis Raya Group dan melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Seberang Ulu 1, Palembang.

## **PERSEMPAHAN**

Puji Sykur kepada Allah SWT, karena atas limpahan berkah, rahmat, dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.

Ku persembahkan karya ku ini kepada :

Almarhum Bapak dan Ibu ku tercinta yang selalu mendukung, membimbing, mendoakan, memberi semangat, dan motivasi dan hal yang tak dapat kuungkapkan dengan kata-kata.

Keluarga dan kerabat yang tidak pernah putus doanya, banyak membantu, menemani dan memotivasi agar aku bisa mencapai semua mimipi ku selama ini.

Dosen Pembimbing dan Pengaji yang sangat berjasa dan selalu mendidikku untuk segera menyelesaikan kewajibanku.

Sahabat dan teman-temanku. Terimakasih selalu menemani, mendukung dan memotivasiku selama ini untuk menjadi manusia terbaik dalam hidupku.

**Almamaterku Universitas Lampung**

## **KATA INSPIRASI**

“Hiduplah seolah engkau mati besok. Belajarlah seolah engkau hidup selamanya”  
(Mahatma Gandhi)

“Tidak harus jadi hebat untuk memulai, tetapi harus mulai dulu untuk jadi hebat”  
(Rahma Amilia)

“Maka apabila kamu selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”  
(QS: AL-Insyirah Ayat 7)

“Tuntutlah ilmu. Di saat kamu miskin, ia akan menjadi hartamu. Di saat kamu kaya, ia akan menjadi perhiasanmu”  
(Luqman al-Hakim)

## SANWACANA

Segala puji dan syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan Hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pola Pelayanan Penyeberangan Kapal Ferry Di Dermaga Konvensional Pelabuhan Bakauheni”. Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu Penulis dalam memberikan bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak.

Untuk itu, irungan doa dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Eng Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Lampung.
2. Ibu Ir. Laksmi Irianti, M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Lampung.
3. Bapak Muhammad Karami, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil Universitas Lampung.
4. Bapak Ir. Dwi Herianto, M.T. selaku dosen Pembimbing Utama yang memberikan bimbingan, pengarahan dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Ir. Rahayu Sulistiyorini, S.T., M.T. selaku Pembimbing Kedua yang memberikan motivasi saran dan membimbing penulisan skripsi.
6. Ibu Siti Anugrah Mulya Putri Ofrial, S.T., M.T. selaku pembahas atas kesediannya memberikan kritik dan saran bagi perbaikan skripsi.
7. Bapak Bayzoni, S.T., M.T. selaku Pembimbing Akademik yang memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
8. Bapak Ibu Dosen dan seluruh staf Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lampung yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Alm. Bapak dan Ibu Penulis yang tidak henti-hentinya selalu mendoakan dan memberikan motivasi dalam hal apapun untuk keberhasilan Penulis.
10. Seluruh *staff* PT ASDP cabang Bakauheni Provinsi Lampung terimakasih telah memberikan segala kebutuhan dan kelengkapan yang dibutuhkan penulis

dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Terimakasih kepada yang paling manis pemilik NPM 1815011082 yang telah bersama penulis selama penyusunan dan pengerajan skripsi dalam kondisi apapun. Terimakasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.
12. Musabiq Ahkmadi Priangga, dan Muhammad Farhan yang sudah membantu dalam proses skripsi ini. Dan juga terima kasih atas kesabarannya dari awal hingga skripsi ini selesai.
13. Teman seperjuangan angkatan 2018 yang telah menemani sejak diterima menjadi mahasiswa Teknik Sipil, diterima di keluarga besar Teknik Sipil, menjalankan organisasi HIMATEKS yang tidak terasa sudah empat (4) tahun lamanya sudah menjadi keluarga kedua bagi penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
14. Seluruh pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dari skripsi ini, akan tetapi besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung,  
Penulis

**INDRA JANITRA VERDIANTO**  
**NPM. 1855011001**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi .....	3
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Pengertian Pelayanan .....	5
2.2. Kualitas Pelayanan .....	5
2.3. Angkutan Penyeberangan.....	11
2.4. Pengertian Pelabuhan .....	11
2.5. Pola Operasi Kapal.....	16
2.6. Kinerja Angkutan Penyeberangan.....	18
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	20
3.2. Diagram Alir Penelitian .....	20
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4. Metode Analisis Data .....	22
3.5. Kesimpulan.....	23
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1. Pola Pelayanan .....	24
4.2. Analisis Data .....	38

V.	<b>PENUTUP .....</b>	47
5.1.	Kesimpulan.....	47
5.2.	Saran.....	48

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Contoh skema sederhana satu kapal .....	18
2. Lokasi Pelabuhan .....	20
3. Diagram alir penelitian.....	21
4. Peta <i>Lay Out</i> Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni .....	26
5. Grafik Kedatangan Kendaraan Kapal Penyeberangan Lintas Bakauheni-Merak Tahun 2017-2021 .....	32
6. Grafik Kedatangan Kendaraan Kapal Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Pada Tahun 2021 .....	34
7. Grafik Kedatangan Kendaraan Bulan Mei Kapal Penyeberangan Lintas Bakauheni-Merak Tahun 2021.....	36
8. Grafik Kendaraan Roda Dua Kapal Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Pada Tahun 2021 .....	38
9. Grafik Kendaraan Roda Empat Kapal Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Pada Tahun 2021 .....	39
10. Grafik Kendaraan Bus Kapal Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Pada Tahun 2021 .....	40
11. Grafik Kendaraan Truk Kapal Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Pada Tahun 2021 .....	40

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Fasilitas Pokok Pelabuhan .....	26
2. Fasilitas Penunjang Pelabuhan.....	27
3. Data Karakteristik Kapal Pelabuhan Penyeberangan Lintas Bakauheni-Merak .....	27
4. Karakteristik Dermaga Pelabuhan Bakauheni .....	30
5. Data Pola Operasi Kapal Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.....	30
6. Data Kedatangan Kendaraan Kapal Penyeberangan Lintas Bakauheni-Merak Tahun 2017-2021 .....	32
7. Data Kedatangan Kendaraan Kapal Penyeberangan Di Pelabuhan Bakauheni Pada Tahun 2021.....	33
8. Data Kedatangan Kendaraan Harian Kapal Penyeberangan Di Pelabuhan Bakauheni Pada Bulan Mei Tahun 2021 .....	35
9. Pembagian Waktu Kapal Di Dermaga ( <i>STAT/Port Time</i> ) .....	37
10. Data Jenis Kendaraan Kapal Penyeberangan Di Pelabuhan Bakauheni Pada Tahun 2021 .....	38
11. Umur Kapal (Tahun).....	41
12. Distribusi Kapal Berdasarkan Umur .....	41
13. Berat Kotor Kapal (GRT) .....	42
14. Distribusi Kapal Berdasarkan Berat.....	42
15. Kapasitas Kendaraan Kapal (Unit) .....	43

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelabuhan Bakauheni merupakan sebuah pelabuhan yang terletak di Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan. Pelabuhan Bakauheni menghubungkan pulau Sumatera dan pulau Jawa melalui jalur laut. Pelabuhan Bakauheni resmi dibuka pada tahun 1981. Berdasarkan karakter fungsional, Pelabuhan Bakauheni tercatat sebagai jalur nasional, yakni jalur yang menghubungkan dua ibu kota provinsi. Pelabuhan Bakauheni memiliki luas 79.25 Ha, sedangkan berdasarkan karakter geografi pelabuhan Bakauheni termasuk kedalam *inter-regional route* yaitu rute yang menghubungkan dua ibu kota provinsi. Pelabuhan Bakauheni melayani penyeberangan dari Pelabuhan Bakauheni ke Pelabuhan Merak yang merupakan penyeberangan antar pulau tersibuk di Indonesia. Tingginya permintaan kebutuhan *transhipment* salah satunya disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan kegiatan ekonomi antara Sumatera dan Jawa serta perbedaan komoditas utama masing-masing pulau sehingga membuat pulau-pulau tersebut saling bergantung. Pelabuhan Bakauheni-Merak dipisahkan oleh selat Sunda yang memiliki jarak 15 mil dan dapat ditempuh dengan waktu 120 menit.

Seiring dengan percepatan pertumbuhan ekonomi pulau Sumatera dan Jawa, kebutuhan akan jasa penyeberangan semakin meningkat. Untuk memenuhi kebutuhan jasa angkutan penyeberangan dan pengelolaan pelabuhan penyeberangan penumpang, kendaraan dan barang, didirikanlah PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang selama ini berstatus Badan Usaha Milik

Negara (BUMN). Tugas utamanya adalah menyediakan angkutan umum antar pulau yang berdampingan dan menghubungkan pulau-pulau besar, serta menyediakan penghubung angkutan umum ke daerah-daerah yang belum memiliki penyeberangan untuk mempercepat pembangunan daerah. Pada Pelabuhan Bakauheni sendiri terdapat 7 dermaga yaitu 1 dermaga eksekutif dan 6 dermaga konvensional (reguler).

Agar dapat melaksanakan lalu lintas yang fungsional dan efisien, pelabuhan harus mampu mengintegrasikan kepentingan pengguna jasa dan penyedia jasa. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan ruang kapal secara maksimal, meminimalkan waktu perjalanan dan mengoptimalkan waktu sandar. Namun kendala yang sering terjadi pada saat lebaran dimana kendaraan terus menumpuk sehingga menyebabkan antrian yang sangat panjang terutama untuk truk besar, sedangkan pada hari-hari biasanya sepi dan tidak semua dermaga beroperasi.

Untuk mengatasi masalah tersebut, maka dilakukanlah suatu ide penelitian untuk mengetahui penyebab kemacetan kendaraan khususnya di dermaga konvensional (reguler) pada saat lebaran dan untuk mengurangi antrian di pelabuhan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apa penyebab seringnya terjadi penumpukan kendaraan saat lebaran?  
Pada hari biasanya relatif sepi dan tidak semua dermaga beroperasi.
2. Apakah setiap dermaga konvensional (reguler) dan kapal ferry memiliki karakteristik masing-masing?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya penumpukan kendaraan saat lebaran.

2. Untuk mengetahui karakteristik masing-masing dermaga konvensional dan kapal.

#### **1.4. Batasan Masalah**

1. Data pelayanan dan kapasitas dermaga Bakauheni diperoleh dari PT ASDP Indonesia Cabang Bakauheni.
2. Jenis kapal yang dibahas adalah jenis kapal penumpang yaitu kapal ferry.
3. Analisis pola pelayanan hanya dilakukan pada kebutuhan fasilitas sarana/prasarana terhadap kendaraan yang ada pada pelabuhan Bakauheni.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan acuan bagi penulis sejauh mana teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dapat diaplikasikan secara nyata.
2. Pihak lain dapat digunakan untuk melakukan riset lebih lanjut bagi pemerintah daerah dalam mengelola pelabuhan dan kapal penyeberangan, serta sebagai pertimbangan penting dalam membuat keputusan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pelabuhan dan layanan kapal penyeberangan.

#### **1.6. Sistematika Penulisan Skripsi**

Secara garis besar sistematika penulisan yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

– **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan mengenai latar belakang penyusunan skripsi, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan mengenai pengertian-pengertian dasar dan pendekatan-pendekatan yang digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini. Tinjauan pustaka dapat dibandingkan dengan hasil peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dikaji sehingga memberikan gambaran perkembangan pengetahuan.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan mengenai langkah-langkah atau metode dari penelitian ini yang bersifat sistematik, analitik dan memberi gambaran secara jelas dan baik sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dijadikan sebagai hasil suatu penelitian.

- **BAB IV DATA DAN ANALISIS**

Berisikan mengenai data-data yang telah diolah atau dianalisis secara sistematis kemudian didapatkan hasil yang sesuai dengan maksud dan tujuan dari penelitian tersebut.

- **BAB V PENUTUP**

Berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari pembahasan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan bagi pihak-pihak yang terkait.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain (Kusuma et al., 2015). Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi suatu jasa tersebut.

Berdasarkan definisi pelayanan di atas, ada baiknya untuk memahami bahwa suatu kegiatan pelayanan memerlukan proses manajemen (pengaturan dan pengarahan) untuk mencapai tujuannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala jenis kegiatan, manfaat atau kepuasan yang dilakukan oleh beberapa pihak dalam rangka memenuhi harapan konsumen.

### **2.2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Kurniawan, 2016). Sedangkan definisi kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas pada dasarnya mengacu pada pelayanan yang terbaik, yaitu sikap penyedia layanan atau cara mereka melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

### **2.2.1. Standar Pelayanan**

Setiap penyedia layanan harus memiliki standar layanan yang diterbitkan sebagai jaminan bagi penerima layanan. Standar layanan adalah langkah-langkah standar di setiap penyedia layanan yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan (Rahmad, 2021).

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan setidaknya harus meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyesuaian

Waktu penyesuaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan selesainya pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif layanan mencakup informasi yang ditentukan dalam proses penyampaian layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan kondisi yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyedia layanan harus menyediakan sarana dan prasarana layanan yang memadai.

f. Kompetensi Petugas Dermaga Pemberi Pelayanan

Kualifikasi penyedia layanan harus ditentukan secara tepat dalam hal pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan merupakan alat ukur penyelenggaraan pelayanan yang harus ditaati dan dipatuhi oleh penyedia dan penerima pelayanan.

### **2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan bagi masyarakat atau pengguna jasa dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor yang mempengaruhi atau mendukungnya cukup dan dapat berfungsi secara optimal (Anggrahini, 2014).

Terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalan suatu pelayanan itu dengan maksimal, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang bergabung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor keterampilan petugas dermaga.
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor tersebut memiliki peran yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan mewujudkan penyampaian pelayanan yang optimal baik dalam bentuk pelayanan lisan, tertulis maupun operasional maupun tidak tertulis.

### **2.2.3. Pola Pelayanan**

Pola pelayanan dikenal dalam praktiknya dikenal beberapa jenis pola penyelenggara pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan ada empat pola pelayanan, yaitu:

a. Pola Fungsional

Pola fungsional adalah layanan yang ditawarkan penyedia layanan sesuai dengan peran, tanggung jawab, dan wewenang mereka.

b. Pola Terpusat

Pola pelayanan terpusat adalah layanan tunggal yang ditawarkan penyedia layanan berdasarkan otorisasi penyedia layanan tersebut.

c. Pola Terpadu

Pola terpadu adalah pelayanan berbagai pelayanan kebutuhan sosial yang disediakan di suatu titik pelayanan. Pola pelayanan terpadu terbagi atas dua bentuk, yaitu:

- 1) Terpadu satu atap pelayanan terpadu satu atap yang terintegrasi dalam satu atap berkumpul di satu tempat yang mencakup berbagai layanan tanpa keterkaitan proses dan dilayani oleh beberapa pintu untuk jenis pelayanan masyarakat yang sudah dekat.
- 2) Terpadu satu pintu pelayanan terpadu satu pintu yang terintegrasi dalam satu tempat, berisi berbagai jenis pelayanan yang berkaitan dengan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Pola Gugus

Pola gugus adalah pola yang berfungsi dalam hal ini sebagai petugas dermaga secara individu atau sebagai kelompok kerja.

Selain pola pelayanan tersebut di atas, setiap instansi yang memberikan pelayanan juga harus mengembangkan dan melakukan hal-hal yang terkini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

#### **2.2.4. Pola Pelayanan Tiket**

Tiket adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang memuat rute, tanggal keberangkatan, harga, dan informasi penumpang. Tiket merupakan suatu kontrak pengangkutan

atau *contract carriage* antara perusahaan penerbangan dan penumpang, serta suatu tanda terima (kuintansi dan *invoice*) dari perusahaan kepada penumpang atas sejumlah uang yang dibayarkan (Paseng, 2016).

Tiket dapat dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. *Tiket Manual*

Tiket manual adalah tiket yang cara pengeluaran dan pembeliannya secara langsung di lokasi pelabuhan.

2. *E-Ticketing*

*E-Ticketing* adalah tiket yang wujudnya berbentuk elektronik. *E-Ticketing* berisi data rincian perjalanan, yang tercantum didalamnya adalah nama penumpang, rute perjalanan, waktu penyeberangan, nomor penyeberangan dan harga tiket.

#### **2.2.5. Standar Pelayanan Kendaraan**

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 17 Tahun 2008, salah satu ukuran efisiensi pelayanan publik adalah pelayanan transportasi, dan hal ini tercermin dari pelayanan PT. ASDP dibagi menjadi dua mekanisme yaitu angkutan penumpang dan angkutan kendaraan.

Didalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 62 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal penyeberangan angkutan laut dijelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang menjadi pedoman bagi penyelenggara jasa dan acuan dalam penilaian mutu pelayanan sebagai komitmen dan janji operator kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan yang harus disediakan dan dilaksanakan oleh operator dermaga sesuai dengan Peraturan Menteri No. 62 Tahun 2019 meliputi:

- a. Pelayanan keselamatan yang berisi informasi dan fasilitas keselamatan dan kesehatan.
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban meliputi pekerjaan keamanan berupa parkir kendaraan, pengawalan, naik turun kendaraan, satpam, dan informasi masalah keamanan.
- c. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- d. Pelayanan Kehandalan meliputi kemudahan dan pengambilan tiket serta informasi mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal.
- e. Pelayanan kenyamanan seperti toilet, tempat ibadah, lampu penerangan, peralatan saniter, dan ruang perawatan.
- f. Pelayanan kemudahan meliputi informasi layanan, informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, dan informasi gangguan perjalanan kapal.

#### **2.2.6. Pelayanan Kendaraan dan Barang**

Di bawah ini adalah uraian penulis tentang kendaraan dan barang sebagai berikut:

- a. Macam pelayanan, pelayanan kendaraan dan barang yang terdiri dari kegiatan sirkulasi, pengiriman dan menunggu. Sirkulasi yang berlangsung terutama ditujukan untuk pembelian tiket, dimana kendaraan diperiksa sebelum masuk ke kapal, kendaraan dipandu masuk ke kapal.
- b. Persyaratan pelayanan pelabuhan, persyaratan utama untuk mengangkut kendaraan dan barang aman dan cepat.

### **2.3. Angkutan Penyeberangan**

Pengertian angkutan penyeberangan laut dalam UU pelayaran kapal didefinisikan sebagai kapal dengan bentuk dan jenis tertentu yang ditenagai oleh tenaga angin, tenaga mekanik dan sumber tenaga lainnya, termasuk kapal berdaya dukung dinamis, kendaraan selam dan bangunan terapung yang tidak bergerak.

Lalu lintas penyeberangan adalah moda transportasi yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan kereta api yang dilintasi oleh jalan dan/atau saluran air (Asoliha, 2015). Pada umumnya ASDP digunakan untuk melayani mobilitas barang, kendaraan maupun penumpang baik di sepanjang sungai atau danau dan di sepanjang lintas penyeberangan sungai dan danau.

### **2.4. Pengertian Pelabuhan**

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, bab I pasal 1 ayat 16, dituliskan bahwa pengertian pelabuhan adalah suatu tempat yang terdiri dari daratan dan/atau perairan dengan batas-batas yang telah ditentukan, tempat kegiatan pemerintahan dan perdagangan, yang digunakan untuk sandar kapal, pemberangkatan penumpang dan/atau bongkar muat barang. Terminal dan galangan kapal dilengkapi dengan peralatan keamanan dan penjagaan maritim dan fungsi pendukung pelabuhan, serta ruang untuk transportasi intra dan antar moda.

Dermaga adalah tempat kapal berlabuh di pelabuhan. Dan juga dermaga tempat berlangsungnya kegiatan bongkar muat dan naik turunnya kendaraan dari dan ke atas kapal (Triatmodjo, 2009). Di dermaga, ia juga menyuplai kapal dengan bahan bakar, air minum, dan air bersih serta membuat saluran drainase atau saluran pembuangan limbah untuk pengolahan lebih lanjut di pelabuhan.

#### **2.4.1. Jenis-jenis Pelabuhan**

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan lebih dari 1000 pulau dengan banyak pelabuhan. Berikut jenis-jenis dermaga atau pelabuhan yang ada di Indonesia.

- a. Dermaga barang umum, yaitu dermaga untuk bongkar muat barang umum di kapal.
- b. Dermaga peti kemas, merupakan dermaga yang didesain khusus untuk bongkar muat peti kemas, yang biasanya dikerjakan dengan *crane*.
- c. Dermaga khusus, yaitu dermaga yang digunakan khusus untuk pengangkutan barang yang bersifat khusus (mudah terbakar), seperti bahan bakar minyak, bahan bakar gas, dll.
- d. Dermaga marina, dermaga untuk berlabuh atau berlabuhnya kapal pesiar, feri, dan kapal berkecepatan tinggi (*speedboat*).
- e. Dermaga kapal ikan, yaitu dermaga yang digunakan oleh kapal penangkap ikan.

#### **2.4.2. Pelabuhan Penyeberangan**

Pelabuhan penyeberangan adalah bangunan di pelabuhan yang melayani kendaraan atau penumpang naik dan turun dari kapal air seperti feri, kapal pesiar dan kapal laut. Tergantung pada jenis kapal di pelabuhan, ini dapat disebut sebagai pelabuhan feri, pelabuhan kapal pesiar, atau pelabuhan laut, misalnya. Selain penumpang, pelabuhan penumpang terkadang memiliki fasilitas untuk mobil dan kendaraan darat lainnya untuk dijemput dan diturunkan dengan perahu.

Sistem angkutan penyeberangan meliputi atas alat angkut (*vehicles*), yaitu kapal penyeberangan (*ferry*), alur pelayaran (*ways*), seperti rambu-rambu laut/ *ferry*, telekomunikasi, navigasi, kapal inspeksi dan pelabuhan, seperti kade, dermaga, gudang, kantor, depot BBM, listrik,

dan air. Angkutan laut dan penyeberangan merupakan bagian dari sistem transportasi darat, didefinisikan sebagai jembatan mengapung yang berfungsi menghubungkan jaringan transportasi darat yang terputus. Transportasi ini adalah transportasi yang sangat tua umurnya, bahkan dikategorikan transportasi tradisional.

#### **2.4.3. Fasilitas Pelabuhan**

Fasilitas utama pelabuhan penyeberangan dalam kategori ini adalah semua fasilitas yang dirancang untuk mendukung fungsi utama pelabuhan penyeberangan untuk memperlancar arus kapal dan barang. Fasilitas ini terdiri dari:

1. Fasilitas sandar dan tambat kapal

Pada saat kapal tiba di suatu pelabuhan, kapal memerlukan beberapa fasilitas sandar dan tambatan, antara lain:

- a. Dermaga sebagai tempat kapal bersandar.
- b. *Bolder* atau *bollard* yaitu tiang baja kecil dengan tinggi maksimal 1 m sebagai tempat mengikat tali/tambat dari kapal.
- c. *Fender* yaitu balok karet atau kayu yang bersifat membal yang ada pada tepi dermaga untuk menyerap energi benturan keras dan membengkokkan antara dermaga dan kapal.
- d. *Turning basin* yaitu cekungan pelabuhan sebagai tempat dermaga dapat diputar dan dikemudikan.
- e. *Anchorage* yaitu daerah perairan pelabuhan yang ditetapkan untuk jangkar kapal.
- f. *Breakwater* atau bangunan pemecah gelombang yang melebar/mengelilingi perairan pelabuhan di pelabuhan lepas pantai untuk mengurangi dampak gelombang dan mengendalikan arus.
- g. *Mooring dolphin* yang berbentuk tiang pancang dan dilengkapi tambatan tebal di samping dermaga.

- h. *Breasting dolphin* yang berbentuk tiang pancang dilengkapi fender sebagai tempat bersandar.
- i. *Aids to navigation / navigation aids* atau sarana bantu navigasi dalam berbagai jenis, bentuk, ukuran dan karakter sesuai standar IALA dan IMO untuk membantu pelaut memasuki pelabuhan yang dapat berupa pelampung suar (*buoy*), rambu suar (*beacons*), lampu suar (*lights*) dan rambu radio (*radio beacons*).

## 2. Fasilitas bongkar muat

Setelah kapal sandar dan ditambatkan, diperlukan beberapa ruang untuk bongkar muat, antara lain:

- a. *Movable bridge* untuk mengatur ketinggian antara pintu rampa dan lantai dermaga, yang secara aktif berubah sesuai dengan ketinggian air.
- b. *Gangway* adalah jalur yang digunakan penumpang saat berpindah dari kapal ke peron (ke pintu keluar) atau sebaliknya. *Gangway* biasanya lebih tinggi dari lantai peron, karena geladak penumpang biasanya berada di atas geladak kendaraan.
- c. *Catwalk* adalah jalur kecil yang digunakan penumpang untuk berpindah dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. *Catwalk* biasanya lebih sederhana dari koridor dan tidak terlalu tinggi.
- d. *Trestle* atau *acces bridge* sebagai jembatan yang digunakan kendaraan pada saat berangkat dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. *Trestle* biasanya digunakan pada dermaga yang menjorok ke dalam air.

## 3. Fasilitas keluar masuk arus muatan

Untuk melakukan pergerakan dari pintu gerbang pelabuhan (*gate*) ke kapal dan sebaliknya, penumpang dan kendaraan memerlukan beberapa ruang, antara lain:

- a. Gerbang atau *gate* sebagai pintu masuk dan keluar dari kawasan pelabuhan dan tempat disediakannya tempat/tiket untuk mengakses pelabuhan.

- b. Jembatan timbang untuk mencatat jumlah muatan yang diangkut oleh kendaraan sehingga harga per ton dapat dicatat dan untuk memastikan bahwa area pelabuhan dan kapal dapat menerima/mengangkut muatan.
  - c. *Toll gate* atau pintu tol sebagai tempat penjualan tiket pelayanan angkutan penyeberangan dan pelayanan pelabuhan kendaraan sesuai golongan.
  - d. Loket karcis adalah tempat penjualan tiket jasa penyeberangan dan jasa pelabuhan kepada penumpang.
  - e. *Waiting room* atau ruang tunggu penumpang sebagai lintas sementara bagi penumpang kapal atau sebaliknya.
  - f. *Shelter* sebagai tempat pengurusan karcis dan mobil serta transit bagi penumpang yang melakukan perjalanan dengan angkutan umum (khususnya bus) dari dermaga ke kapal. Terkadang penumpang harus keluar dari *shelter* untuk masuk ke kapal melalui koridor, namun *shelter* juga bisa menjadi tempat untuk mengecek jumlah penumpang di dalam bus. Saat ini, fungsi *shelter* telah dihilangkan di beberapa dermaga untuk meningkatkan waktu pelayanan.
  - g. Jalan di kawasan pelabuhan sebagai jalur lalu lintas kendaraan dilengkapi dengan rambu larangan, rambu informasi, marka dan rambu informasi lainnya.
  - h. Parkir siap muat sebagai tempat yang dapat menampung kendaraan yang siap naik ke kapal dan menunggu kapal siap muat.
4. Fasilitas parkir kendaraan
- Ada beberapa tempat parkir di area pelabuhan, antara lain:
- a. Parkir kendaraan pengantar di area pelabuhan hanya untuk kendaraan pengangkut dan penjemput penumpang.
  - b. Tempat parkir kendaraan perusahaan untuk menampung kendaraan perusahaan dan kendaraan tamu pelabuhan.

## 2.5. Pola Operasi Kapal

Kegiatan pelayanan yang dilakukan di suatu pelabuhan pada saat kedatangan dan keberangkatan kapal untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang ataupun penumpang.

### 1. Perencanaan Jadwal Kapal

Dalam melakukan perencanaan jadwal harus memperhatikan :

- a. Jarak lintasan;
- b. Kecepatan kapal;
- c. Kondisi perairan;
- d. Jumlah, besar dan kapasitas kapal;
- e. Jumlah dan kapasitas dermaga;
- f. Volume angkutan;
- g. Keterpaduan antar moda.

### 2. Perencanaan Kebutuhan Kapal

Dalam perencanaan jumlah kebutuhan kapal harus memperhatikan paling sedikit :

- a. Volume angkutan;
- b. Jumlah, besar dan kapasitas kapal;
- c. Kecepatan kapal;
- d. Jumlah dan kapasitas dermaga.

### 3. Perencanaan Waktu Bongkar Muat.

Perencanaan waktu bongkar muat perlu dilakukan persiapan dengan inventarisasi data, meliputi:

- a. Volume lalu lintas kendaraan;
- b. Volume lalu lintas orang;
- c. Kapasitas kapal, berupa;
  - Kendaraan;
  - Kecepatan berlayar dan olah gerak kapal;
  - Waktu bongkar muat;
  - Jumlah kapal yang beroperasi.
- d. Kapasitas pelabuhan.

### 2.5.1. Kemampuan *Trip* Kapal

Kemampuan perjalanan (*trip*) kapal adalah jumlah perjalanan (*trip*) yang dijalankan kapal dalam satuan waktu tertentu. Kemampuan perjalanan (*trip*) kapal dipengaruhi oleh *sailing time* (waktu berlayar) dan *ship turn around time* (STAT), dengan demikian untuk mengetahui kemampuan dapat dihitung sebagai berikut :

$$KT = \frac{Port\ Time}{2 \times (Sailing\ Time + STAT)} = \frac{Port\ Time}{2 \times Trip\ Time} \dots \text{(Persamaan 1)}$$

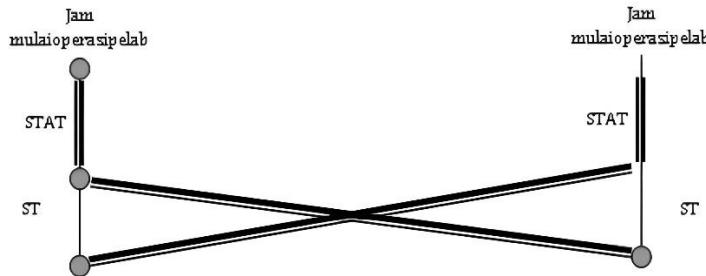
Keterangan :

- KT = Jumlah trip kapal
- Port Time* = Jumlah jam operasional pelabuhan
- Sailing Time* = Waktu tempuh berlayar kapal dalam waktu satu kali perjalanan dalam satuan jam (trip/kapal)  
penyeberangan x kecepatan tempuh
- STAT = *Ship Turn Around Time* merupakan waktu yang dibutuhkan kapal selama di area pelabuhan sejak memasuki area perairan pelabuhan hingga akan berangkat lagi meninggalkan batas perairan. Angka yang diolah merupakan rata-rata dari semua kapal.  
Nilai KT yang diperoleh kemudian harus dibulatkan ke atas.

### 2.5.2. Penjadwalan Operasi Kapal

Manajemen Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan, dalam pengaturan jadwal keberangkatan kapal berdasarkan waktu tempuh berlayar kapal dalam satu kali perjalanan, waktu bongkar muat kapal selama di pelabuhan, kemampuan *trip* kapal dan jumlah kapal (Herjan Kenasin, 2010).

Penentuan STAT (*Ship Turn Around Time*) dan ST (*Sailing Time*) yang telah ditentukan sebelumnya. Jadwal suatu pelabuhan harus sama dengan jadwal di pelabuhan pasangannya, jika lintas penyeberangan hanya menghubungkan dua pelabuhan yang dianggap identik. Jadwal dapat disusun dengan skema sederhana untuk satu kapal seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Contoh skema sederhana satu kapal.

Dalam melakukan perencanaan jadwal harus memperhatikan :

- Jarak lintasan;
- Kecepatan kapal;
- Kondisi perairan;
- Jumlah, besar dan kapasitas kapal;
- Jumlah dan kapasitas dermaga;
- Volume angkutan;
- Keterpaduan antar moda.

## 2.6. Kinerja Angkutan Penyeberangan

Dalam melakukan kinerja angkutan penyeberangan ada langkah-langkah analisis seperti lama perjalanan kapal dari berangkat hingga sampai kembali ke dermaga.

### **2.6.1. Round Trip Time (RTT)**

RTT dapat diartikan lama perjalanan kapal dari berangkat hingga sampai kembali ke dermaga dapat dihitung sebagai berikut :

$$RTT = (\text{Running Time} + \text{Port Time}) \times 2 \dots \text{(persamaan 2)}$$

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

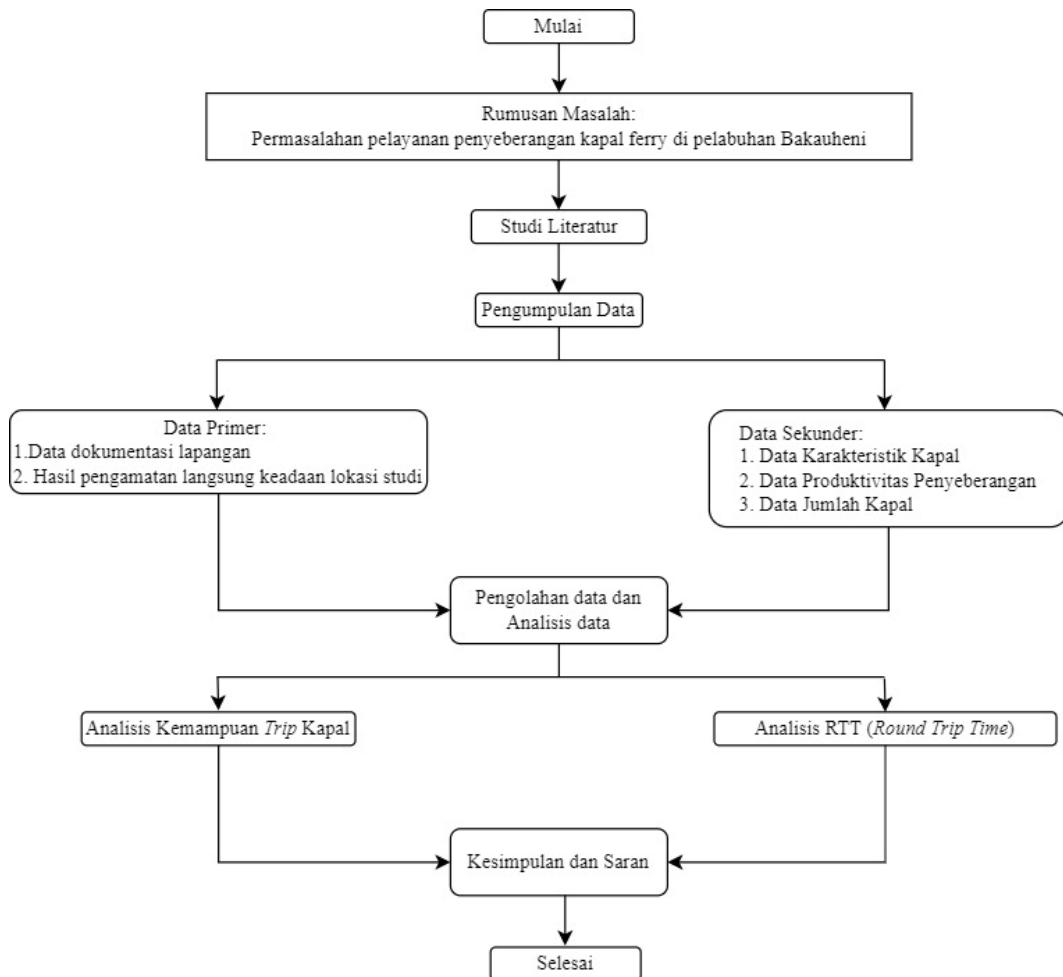
Penelitian dengan judul pola pelayanan penyeberangan kapal ferry di pelabuhan Bakauheni berlokasi di Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Lokasi Pelabuhan.  
(Sumber: Google Earth, 2023).

#### **3.2. Diagram Alir Penelitian**

Diagram alir penelitian merupakan bagian yang penting pada suatu penelitian karena dapat menunjukkan proses penggerjaan dari awal sampai selesai. Alur penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Diagram alir penelitian.

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode-metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini yaitu pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dapat diperoleh dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang sedang melakukan penelitian, sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang

dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini, kegiatan yang dilakukan untuk pengumpulan data primer ini dilakukan survey langsung ke tempat lokasi penelitian, data yang didapatkan yaitu :

1. Data dokumentasi lapangan.
2. Hasil pengamatan langsung keadaan lokasi studi.

Dan untuk data sekunder dapat dilakukan dengan cara berkoordinasi dengan instansi terkait yaitu PT. ASDP cabang Bakauheni. Adapun data yang didapat yaitu :

1. Data karakteristik kapal.
2. Data produktivitas penyeberangan.
3. Data jumlah kapal.

### **3.4. Metode Analisis Data**

Berdasarkan hasil survei, dilakukan upaya penyusunan data melalui sistem kompilasi data. Data Kompilasi ini akan menjadi bahan dasar dalam melakukan kegiatan berikutnya, yaitu analisis permasalahan, potensi dan kebutuhan pengembangan. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengelompokkan data dan informasi menurut kategori aspek kajian seperti: data kependudukan, data kebijakan, dll.
2. Mendetailkan desain pengolahan dan kompilasi data dari desain studi awal sehingga tercipta form-form isian berupa tabel-tabel.
3. Mengisi dan memindahkan data yang telah tersortir ke dalam tabel-tabel isian.
4. Melakukan pengolahan data berupa penjumlahan, penggalian, pembagian, prosentase dan sebagainya baik bagi data primer maupun sekunder.

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kemampuan *Trip Kapal*

Untuk mengetahui jumlah perjalanan kapal (*trip*) yang dijalankan kapal dalam satuan waktu tertentu. Rumus yang dipergunakan persamaan 1.

2. Analisis *Round Trip Time* (RTT)

Analisis lama perjalanan kapal dari berangkat hingga sampai kembali ke dermaga. Rumus yang dipergunakan persamaan 2.

3. Pola Pelayanan Tiket di Pelabuhan Bakauheni

Pada pelayanan pembelian tiket kapal di pelabuhan penyeberangan Bakauheni sering terjadi antrian. Antrian terjadi karena adanya masalah dalam pelayanan, masalah tersebut terjadi karena tingkat pelayanan pelanggan lebih kecil dari pada tingkat kedatangan. Karena hal ini membuat konsumen menunggu untuk dilayani.

Antrian merupakan proses yang berkaitan dengan kedatangan seorang konsumen pada suatu fasilitas pelayanan, setelah itu menunggu dalam garis antrian agar mendapatkan pelayanan. Antrian muncul karena kebutuhan layanan melebihi kemampuan pelayanan ataupun fasilitas layanan, sehingga konsumen yang menggunakan fasilitas yang datang tidak segera mendapat layanan yang dibutuhkan dikarenakan kesibukan layanan. Salah satunya adalah antrian pembelian tiket di pelabuhan penyeberangan Bakauheni.

### **3.5. Kesimpulan**

Proses kesimpulan merupakan proses akhir dari suatu penlitian. Pada tahap ini diambil konklusi dari hasil pengolahan data yang dicocokkan dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan potensi pengembangan angkutan penyeberangan lintas Bakuheni-Merak.

## V. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil analisis yang disajikan dalam bab ini merupakan ringkasan yang diperoleh dari bab-bab sebelumnya. Adapun kesimpulan dari pembahasan bab sebelumnya adalah:

1. Berdasarkan analisis yang dilakukan penyebab terjadinya penumpukan kendaraan pada saat lebaran yaitu kapasitas dermaga sudah terlampaui dan pengunjung yang datang lebih banyak pada waktu lebaran.
2. Berdasarkan analisis yang dilakukan penyebab terjadinya pada hari biasa tidak semua dermaga beroperasi dan tergolong sepi yaitu jumlah pengunjung yang sedikit dibandingkan pada saat kondisi lebaran serta pada kondisi normal di beberapa dermaga menunggu sampai kapal penuh terlebih dahulu baru melakukan perjalanan sehingga melanggar *port time* yang telah ditetapkan oleh pihak pelabuhan.
3. Berdasarkan hasil evaluasi pada setiap dermaga konvensional memiliki karakteristik yang berbeda antar dermaga yaitu seperti kapasitas dermaga, panjang dermaga, lebar dermaga dll.
4. Berdasarkan hasil analisis RTT (*Round Trip Time*) *port time* yang telah ditetapkan oleh pelabuhan terdapat beberapa dermaga belum mematuhi kebijakan pelabuhan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil analisis kemampuan *trip* kapal diperoleh pelabuhan kurang maksimal dari idealnya kemampuan *trip* kapal. Maka dapat disimpulkan dari hasil analisis yang sudah dilakukan untuk pada analisis RTT (*Round Trip*

*Time)* dan analisis kemampuan *trip* kapal berpengaruh pada pola pelayanan di pelabuhan

## 5.2. Saran

Untuk melengkapi dan mengembangkan tema penelitian ini, maka perlu dilakukan penelitian tambahan sebagai tindak lanjut. Penulis dapat merekomendasikan saran berikut untuk penelitian selanjutnya:

1. Perlu adanya pergantian kapal yang sudah cukup tua sehingga operasional perjalanan kapal menjadi lebih lancar.
2. Perlu adanya penertiban kembali pada saat kondisi normal dengan pengunjung yang datang sehingga kapal dapat mematuhi *port time* yang telah ditetapkan oleh pihak pelabuhan.
3. Pelayanan angkutan dan pelabuhan penyeberangan perlu ditingkatkan lagi dengan memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang lebih baik agar pelayanan terhadap pengguna jasa dapat optimal.
4. Perlu menambahkan loket khusus untuk melayani penumpang yang telah membeli tiket secara *online (e-ticketing)* pada loket pembelian tiket agar dapat mengurangi tingkat kesibukan petugas dan penumpang yang dapat dilayani bisa lebih banyak serta dapat mengurangi panjang antrian dan dapat mengatasi penumpukan penumpang pada hari-hari tertentu seperti mudik lebaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggrahini, Wahyu Prasetya. 2014. *Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan*. Jurnal Warta Penelitian Perhubungan, 26(10).
- Asoliha, Fitriyani. 2015. *Evaluasi Aktivitas Operasional Angkutan Penyeberangan Lintas Merak-Bakauheni*. Skripsi. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Jurnal Fiat Justisia, 10(3).
- Kusuma, et al. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya*. Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, 6(1).
- Keputusan Menteri Perhubungan. 2002. No. 53 Tahun 2002 Tentang Tataan Kepelabuhan Nasional. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Menteri Perhubungan. 2019. PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Paseng, Mutmainnah S. 2016. *Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kapal Laut Berbasis Web (Studi Kasus: PT. Paradigma Baru Luwuk Banggai, Sulawesi Tengah)*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Rahmad, Riki Wahyuni. 2021. *Analisa Pola Pelayanan Terminal Kapal Ferry Penyeberangan Rute Kabupaten Aceh Singkil Ke Kabupaten Simeulue*. Tugas Akhir. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Triatmodjo, Bambang. 2009. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Undang–Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.