

---

---

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN  
FERRY TANJUNG SERDANG-PELABUHAN BATULICIN MENGGUNAKAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)****Dewi Yuniar<sup>1</sup>; Adi Susetyo Dermawan<sup>2</sup>; M. Naufal<sup>3</sup>**<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Achmad Yani Banjarmasin  
[1as.dermawan@yahoo.com](mailto:1as.dermawan@yahoo.com)**Abstrak**

Transportasi Ferry memiliki peranan penting dalam menghubungkan Kabupaten Kotabaru menuju ke Batulicin maupun sebaliknya. Ferry banyak diminati dalam segi biaya transportasi yang murah dibandingkan pesawat. Tujuan penelitian adalah menganalisis persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan Ferry yang menghubungkan Pelabuhan Tanjung Serdang-Pelabuhan Batulicin dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode penelitian adalah survey lapangan. Data yang dikumpulkan meliputi kualitas pelayanan (aspek keselamatan, aspek keamanan, dan aspek kenyamanan), data efektivitas pelayanan (aspek ketepatan jadwal keberangkatan, dan lamanya waktu perjalanan). Pengambilan sampel data responden dilaksanakan pada tanggal 09-11 Maret 2024, dengan pembagian waktu pada pagi hari (07.00 WITA-09.00 WITA), siang hari (12.00 WITA-14.00 WITA), dan pada sore hari (16.00 WITA -18.00 WITA). Aspek Pelayanan Transportasi Ferry Pelabuhan Tanjung Serdang-Pelabuhan Batulicin memiliki batas tolok ukur keputusan sebesar (80,8%), meliputi aspek keselamatan, aspek kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan fasilitas lampu dan kenyamanan kantin dengan nilai tingkat kesesuaiannya diatas 80,8% (cukup puas), sedangkan aspek keamanan, kenyamanan ruang tunggu, fasilitas toilet, kenyamanan fasilitas tempat ibadah dan kenyamanan tempat ibu dan anak sebesar 77,5% (perlu dilakukan *action* perbaikan).

**Kata kunci:** Persepsi; Pelayanan; Ferry Tanjung Serdang-Batulicin; IPA**Abstract**

Ferry has an important role in connecting Kotabaru Regency to Batulicin. Ferries are in great demand in terms of cheap transportation costs compared to planes. The aim of this research is to analyze passenger perceptions of the quality of ferry transportation services connecting Tanjung Serdang Port-Batulicin Port using Importance Performance Analysis (IPA). The research method is a field survey. The data collected includes service quality (safety aspects, security aspects, and comfort aspects), service effectiveness data (aspects of accuracy of departure schedules, and length of travel time). Respondent data sampling was carried out on 09-11 March 2024, with time divisions in the morning (07.00 WITA-09.00 WITA), in the

afternoon (12.00 WITA-14.00 WITA), and in the afternoon (16.00 WITA - 18.00 WITA). The Ferry Transportation Service Aspect of Tanjung Serdang Port-Batulicin Port has a decision benchmark limit of (80.8%), including safety aspects, waiting room comfort aspects, light facility comfort and canteen comfort with a suitability level value above 80.8% (quite satisfied), while the security aspect, comfort of the waiting room, toilet facilities, comfort of the facilities in places of worship and comfort of the mother and child's place was 77.5% (needs to take corrective action).

**Keywords:** Perception; Service; Ferry of Tanjung Serdang-Batulicin; IPA

## PENDAHULUAN

Transportasi air merupakan salah satu transportasi penting yang ada di beberapa wilayah di Indonesia, sebagai penghubung antar pulau yang ada di Indonesia. Ferry termasuk kedalam salah satu moda transportasi air sehingga keberadaan Ferry ini sangatlah membantu untuk melakukan penyeberangan ke tempat yang ingin kita tuju terutama jika tujuan tersebut tidaklah memiliki akses darat yang memadai.

Kotabaru merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Kalimantan Selatan, yang mana jika ingin berkunjung ke tempat tersebut harus mengakses transportasi melalui jalur air ataupun udara. Karena adanya perbedaan biaya transportasi yang cukup signifikan antara penggunaan moda transportasi Ferry dibandingkan Pesawat, sehingga hal ini membuat banyak masyarakat lebih memilih moda transportasi Ferry dibandingkan transportasi udara (Pesawat). Kabupaten Kotabaru memiliki pariwisata yang didominasi oleh pantai, selain itu kondisi alam sangat bervariasi dengan perpaduan tanah pegunungan. Kondisi inilah merupakan potensi pariwisata yang berkembang cukup pesat, hal ini terlihat dari kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Selain itu, Kotabaru juga merupakan salah satu daerah yang memiliki keindahan laut yang sangat bagus sehingga menarik minat dari orang luar untuk berkunjung ke daerah tersebut. Ini dapat menjadi masalah jika transportasi tidak memadai bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke Kotabaru.

Perjalanan menggunakan Ferry ini diminati banyak orang karena penumpang dapat merasakan lebih dekat dan menikmati secara langsung lautan yang dilalui, namun jika kita mengambil jam keberangkatan malam mungkin tidak seindah pada waktu adanya matahari, karena pada malam hari minim sekali pencahayaan sehingga kita tidak dapat melihat indahnya pemandangan laut tersebut.

Transportasi Ferry memiliki peranan penting dalam menghubungkan Kabupaten Kotabaru menuju ke kota Batulicin maupun sebaliknya sehingga diperlukan adanya kajian berupa analisis kualitas dan efektivitas pelayanan transportasi Ferry, untuk mengetahui bahwa penumpang perjalanan Ferry merasa aman, nyaman dan terjamin sampai ke tempat tujuan karena telah memenuhi standar yang ditentukan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan Ferry yang menghubungkan Pelabuhan Tanjung Serdang-Pelabuhan Batulicin dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Transportasi merupakan penghubung segala aktivitas yang dilakukan oleh manusia baik berhubungan dengan darat, air maupun udara. Alat transportasi juga merupakan alat sarana berpindah tempat yang efektif dan efisien dari pada harus berjalan kaki dalam berpindah tempat yang memakan banyak waktu.

Transportasi umum merupakan salah satu transportasi digunakan oleh banyak orang. Transportasi umum dibuat untuk membantu setiap orang dalam melakukan aktivitas, dan juga transportasi umum ini dapat digunakan setiap orang yang ingin menaiki transportasi umum ini biasanya ditemukan dimana dan mudah untuk mengaksesnya.

### **Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada Pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa Badan Usaha Angkutan

Penyeberangan yang mengoperasikan Kapal Angkutan Penyeberangan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan terdiri atas:

1. Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan untuk pelayanan penumpang,
2. Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan untuk pemuatan kendaraan,
3. Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan untuk pengoperasionalan kapal.

Angkutan Penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Sedangkan yang dimaksud dengan Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk. Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang harus dipenuhi bagi pelayanan penumpang diantaranya adalah kualitas pelayanan (aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan) dan efektivitas pelayanan (ketepatan waktu keberangkatan, dan kecepatan pelayanan).

### **Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Serdang-Pelabuhan Batulicin**

Pelabuhan penyeberangan Batulicin merupakan rangkaian Jalan Lintas Kalimantan Poros Selatan di provinsi Kalimantan Selatan, arus lalu lintas yang menyeberang menuju atau meninggalkan kota ini sangat tinggi, hal ini disebabkan antara lain tingginya kegiatan pada sektor pariwisata, perdagangan, pertambangan dan kegiatan lainnya. Hal ini tampak pada

antrian kendaraan yang akan menyeberang di pelabuhan penyeberangan Batulicin atau Tanjung Serdang akhir minggu dan hari libur nasional.

Prasarana di Pelabuhan Batulicin terdiri dari 1 (satu) Dermaga (*pontoon* dan *moveable bridge*) sedangkan Tanjung Serdang 1 (satu) Dermaga (*pontoon* dan *moveable bridge*), sarana untuk penyeberangan dioperasikan 3 kapal. Dengan adanya keterbatasan tersebut maka arus kendaraan darat tidak bisa langsung menyeberang, sehingga ada antrian dan waktu tunggu yang mengakibatkan bertambahnya biaya operasi kendaraan dan biaya waktu tunggu penumpang. Mengingat sangat pentingnya pelabuhan Tanjung Serdang-Pelabuhan Batulicin untuk melayani transportasi ke Ibu Kota atau sebaliknya maka diupayakan penggunaan fasilitas penyeberangan yang ada secara optimal untuk memberikan pelayanan jasa angkutan. Suatu ketika sistem akan jenuh sehingga perlu adanya upaya peningkatan pelabuhan penyeberangan Tanjung Serdang-Batulicin.

### **Kuaitas Layanan**

Kualitas jasa merupakan salah satu dimensi yang sulit didefinisikan. Banyak ahli memiliki definisi sendiri untuk mengartikan kualitas jasa. Menurut Surjadi (2014), kualitas layanan diartikan sebagai tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

Menurut Barata dan Atep (2014), kualitas layanan yang diterima dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dan persepsi yang dirasakan.

### **Persepsi dan Kepuasan Konsumen**

Persepsi adalah proses yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya. Menurut Tjiptono (1997) persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Sebagai penyedia layanan transportasi penyeberangan ferry memiliki konsumen tersendiri yang membutuhkan pelayanan yang terbaik. Kepuasan konsumen merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh perusahaan, padahal sebenarnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat

tinggi. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi pembelian atau penggunaan jasa yang nantinya akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkan.

## METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian ini dilakukan di pelabuhan Ferry Batulicin yang berada di wilayah Kabupaten Tanah Bumbu dan pelabuhan Ferry Tanjung Serdang yang berada di wilayah Kabupaten Kotabaru. Untuk lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Pelabuhan Tanjung Serdang- Pelabuhan Batulicin

Pengambilan sampel data responden dilaksanakan pada tanggal 09-11 Maret 2024, dengan pembagian waktu pada pagi hari (07.00 WITA-09.00 WITA), siang hari (12.00 WITA-14.00 WITA), dan pada sore hari (16.00 WITA -18.00 WITA). Objek penelitian meliputi kinerja pelayanan oleh Badan Usaha Angkutan Penyeberangan pada pelabuhan Ferry Batulicin dan pelabuhan Ferry Tanjung Serdang. Data respondensi seperti kualitas pelayanan (aspek keselamatan, aspek keamanan, dan aspek kenyamanan), data efektivitas pelayanan (aspek ketepatan jadwal keberangkatan, dan lamanya waktu).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil kuesioner

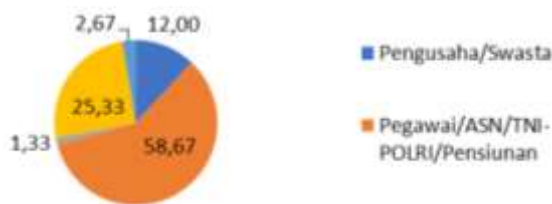
#### A. Karakteristik Responden



**Gambar 2.** Usia Responden



**Gambar 3.** Data Jenis Kelamin



**Gambar 4.** Jenis Pekerjaan Responden



**Gambar 5.** Tingkat Pendidikan

#### Frekuensi Penyeberangan

**Tabel 1.** Frekuensi Penyeberangan Responden

Frekuensi	Jumlah Responden	Persentase Responden
Lebih Dari 10 kali Sebulan	3	6.52%
5 - 10 Kali Sebulan	3	4.00%
1 - 5 Kali Sebulan	24	32.00%
1 Kali Selama Lebih Dari 2 Bulan	46	61.33%

#### Keperluan Perjalanan

**Tabel 2.** Keperluan Perjalanan Responden

Keperluan Perjalanan	Jumlah Responden	Persentase Responden
Keluarga	15	20.00%
Sekolah/Pendidikan	2	2.67%
Usaha/Bisnis/Dinas	32	42.67%
Wisata	15	20.00%
Lainnya	11	14.67%

## Daerah Tujuan Perjalanan

**Tabel 3.** Keperluan Daerah Tujuan Perjalanan Responden

Daerah Tujuan Perjalanan	Jumlah Responden	Persentase Responden
Kabupaten Tanah Bumbu	14	18.67
Kabupaten Kotabaru	14	18.67
Kabupaten Tanah Laut	2	2.67
Kabupaten Paser	0	-
Kota Banjarmasin	31	41.33
Lainnya	14	18.67

## B. Aspek Pelayanan

Analisis ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk mengukur atribut menurut tingkat kepentingan dan kinerja atau tingkat kepuasan, yang diharapkan meningkatkan pelayanan bagi penumpang kapal penyeberangan Ferry, dapat dilihat pada Tabel 4, 5, 6,7 dan Gambar 6.

**Tabel 4.** Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

ASPEK	JUMLAH RESPONDEN (orang)	PELAYANAN		IPA (%)
		JUMLAH	RATA RATA	
I	75	226	3.01	81.1
II	75	202	2.69	77.5
III	75	222	2.96	84.1
IV	75	204	2.72	73.9
V	75	214	2.85	77.7
VI	75	200	2.67	78.5
VII	75	226	3.01	87.2
VIII	75	215	2.87	86.2
<b>JUMLAH</b>			22.78	646.3
<b>RATA RATA</b>			2.85	80.8

**Tabel 5.** Aspek Pelayanan

ASPEK PELAYANAN	
A1	KESELAMATAN
A2	KEAMANAN
A3	KENYAMANAN RUANG TUNGGU
A4	KENYAMANAN TOILET
A5	KENYAMANAN TEMPAT IBADAH

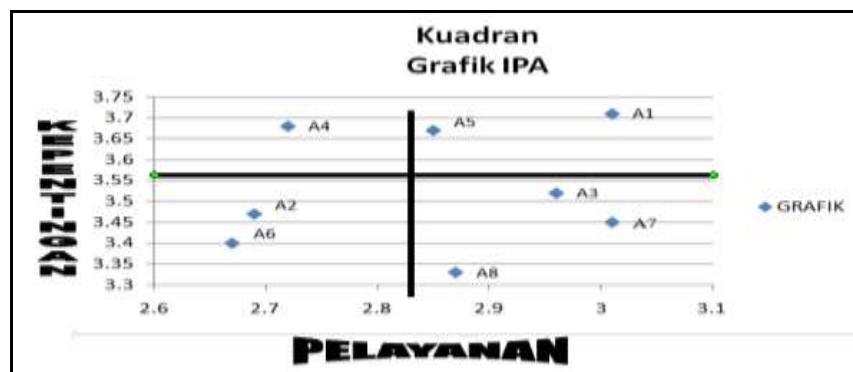


ASPEK PELAYANAN	
A6	KENYAMANAN TEMPAT IBU DAN ANAK
A7	KENYAMANAN PENERANGAN
A8	KENYAMANAN KANTIN

**Tabel 6.** Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

ASPEK	JUMLAH RESPONDEN	PELAYANAN		KEPENTINGAN		IPA	
		JUMLAH	RATA RATA	JUMLAH	RATA RATA		
I	75	226	3.01	278	3.71	81.1	
II	75	202	2.69	260	3.47	77.5	
III	75	222	2.96	264	3.52	84.1	
IV	75	204	2.72	276	3.68	73.9	
V	75	214	2.85	275	3.67	77.7	
VI	75	200	2.67	255	3.4	78.5	
VII	75	226	3.01	259	3.45	87.2	
VIII	75	215	2.87	250	3.33	86.2	
<b>JUMLAH</b>					22.78	28.23	646.3
<b>RATA RATA</b>					2.85	3.53	80.8

Hasil perhitungan nilai rata-rata aspek pelayanan dan rata-rata skor kepentingan kemudian dipetakan dalam diagram kartesius, dan bertujuan untuk mengetahui letak dari setiap atribut pelayanan yang akan menempati salah satu dari empat kuadran dalam *importance performance diagram*.



Gambar 6. Diagram *Importance-Performance*

**Tabel 7.** Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

	<b>Posisi Variabel pada I-P Diagram</b>	<b>Analisa</b>
Kode	<b>Kuadran I Tabel 7 (concentrate here)</b>	Atribut ini memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen Badan angkutan penyeberangan Ferry sebelum memperbaiki atribut yang lain, karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.
A4	Aspek Kenyamanan Fasilitas Toilet	
-	<b>Kuadran II (keep up the good work)</b>	Aspek ini harus dipertahankan, karena atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan sehingga pelayaran harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.
A5	Aspek Kenyamanan Fasilitas Tempat Ibadah	
A1	Aspek Keselamatan	
-	<b>Kuadran III (Low priority)</b>	Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi nilai plus bagi Badan Badan angkutan penyeberangan ferry dalam menjalankan pelayanannya
A2	Aspek Keamanan	
A6	Aspek Kenyamanan Fasilitas Ruang Ibu dan Anak	
A3	Aspek Kenyamanan Fasilitas Ruang Tunggu	Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi pelanggan tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Jangan sampai atribut ini dijadikan prioritas dan menguras sumber daya yang ada.
A7	Aspek Kenyamanan Fasilitas Penerangan	
A8	Aspek Kenyamanan Fasilitas Kantin	

### C. Aspek Efektivitas

#### - Ketepatan Jadwal Keberangkatan

**Tabel 8a.** Ketepatan Jadwal Keberangkatan

Ketepatan Jadwal Keberangkatan	Jumlah Responden	Persentase Responden
Sesuai Jadwal	38	50,67%
Tidak Sesuai Jadwal	37	49,33%



**Gambar 7.** Papan Informasi Jadwal Keberangkatan

#### - Lamanya Keterlambatan Jadwal Keberangkatan

**Tabel 8b.** Lamanya Keterlambatan Jadwal Keberangkatan

Ketepatan Jadwal Keberangkatan Lamanya Keterlambatan	Jumlah Responden	Persentase Responden
Kurang 30 Menit	34	45,33%
30-60 Menit	30	40,0%
60-120 Menit	7	9,33%
Di atas 120 Menit	4	5,33%

#### - lamanya Waktu Perjalanan

**Tabel 9.** Lamanya Waktu Perjalanan

Efektivitas Pelayanan Aspek Lamanya Waktu Perjalanan	Jumlah Responden	Persentase Responden
Cepat	1	1.33%
Normal	34	45.33%
Lama	26	34.67%
Sangat Lama	14	18.67%

- **Tarif Biaya**

**Tabel 10.** Tarif Biaya

Tarif Biaya	Jumlah Responden	Persentase Responden
Sesuai	54	72.00
Tidak Sesuai	12	16.00

Regulasi yang mengatur besaran tarif biaya penyeberangan Pelabuhan Ferry Batulicin dan Pelabuhan Tanjung Serdang adalah berdasarkan Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor: 188.44/0785/KUM/2022 tentang Penetapan Tarif Angkutan Penyeberangan Lintas Batulicin-Tanjung Serdang untuk Penumpang Kelas Ekonomi dan Kendaraan, yang berlaku sejak 17 November 2022.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pelayanan transportasi Ferry Pelabuhan Tanjung Serdang-Pelabuhan Batulicin memiliki batas tolok ukur keputusan sebesar (80,8%), meliputi aspek keselamatan, aspek kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan fasilitas lampu dan kenyamanan kantin dengan nilai tingkat kesesuaiannya diatas 80,8% (cukup puas), sedangkan aspek keamanan, kenyamanan ruang tunggu, fasilitas toilet, kenyamanan fasilitas tempat ibadah dan kenyamanan tempat ibu dan anak sebesar 77,5% (perlu dilakukan *action* perbaikan).

## **DAFTAR PUSTAKA**

Barata, & Atep, A. (2014). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor: 188.44/0785/KUM/2022 tentang Penetapan Tarif Angkutan Penyeberangan Lintas Batulicin-Tanjung Serdang untuk Penumpang Kelas Ekonomi dan Kendaraan. Banjarmasin.

Yuniar, Dewi; Dermawan, Adi Susetyo; dan Naufal. Muhammad. (2024). Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Ferry Tanjung Serdang-Pelabuhan Batulicin Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). JUST: Jurnal UVAYA Sains dan Teknologi, 2(2), Juli 2024. Hal 39-51. <https://ojs.uvayabjm.ac.id/index.php/just/article/view/812/>

---

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada Pasal 2 ayat (1). Jakarta. Kemenhub.

Surjadi. (2014). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.

Tjiptono, F. (1997), Strategi Pemasaran, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.