



**TUGAS AKHIR - MN 141581**

## **Studi Tingkat Layanan Pelayaran Rakyat : Studi Kasus Pelabuhan Rakyat Kalimas**

Bagus Yudistiro  
NRP. 4107 100 075

Dosen Pembimbing  
Dr-Ing Setyo Nugroho  
Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T.

Jurusan Teknik Perkapalan  
Fakultas Teknologi Kelautan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya  
2016





**TUGAS AKHIR - MN 141581**

**Studi Tingkat Layanan Pelayaran Rakyat :  
Studi Kasus Pelabuhan Rakyat Kalimas**

Bagus Yudistiro  
NRP. 4107 100 075

Dosen Pembimbing  
Dr-Ing Setyo Nugroho  
Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T.

Jurusan Teknik Perkapalan  
Fakultas Teknologi Kelautan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya  
2016





**FINAL PROJECT - MN 141581**

**STUDY OF THE LEVEL SERVICE TRADITIONAL  
SHIPPING : STUDY CASE TRADITIONAL PORT KALIMAS**

Bagus Yudistiro  
NRP. 4107 100 075

Supervisor  
Dr-Ing Setyo Nugroho  
Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T.

Department of Naval Architecture & Shipbuilding  
Faculty of Marine Technology  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya  
2016

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT; STUDI KASUS  
PELABUHAN RAKYAT KALIMAS**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

pada

Bidang Studi Transportasi Laut

Program S1 Jurusan Teknik Perkapalan

Fakultas Teknologi Kelautan

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**BAGUS YUDISTIRO**

NRP. 4107 100 075

Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
**Dr. Ing. Setyo Nugroho**  
NIP. 19651020 199601 1 001



  
**Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T.**  
NIP. 19790525 201404 1 001

SURABAYA, JULI 2016

## LEMBAR REVISI

# STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT; STUDI KASUS PELABUHAN RAKYAT KALIMAS

### TUGAS AKHIR

Telah direvisi sesuai hasil Ujian Tugas Akhir  
Tanggal 24 Juni 2016

Bidang Studi Transportasi Laut  
Program S1 Jurusan Teknik Perkapalan  
Fakultas Teknologi Kelautan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

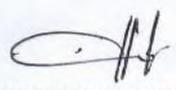
Oleh:

**BAGUS YUDISTIRO**

NRP. 4107 100 075

Disetujui oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir

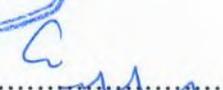
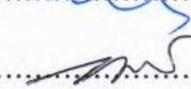
1. Siti Dwi Lazuardi, S.T., M.Sc.
2. Irwan Tri Yuniarto, S.T., M.T.
3. Pratiwi Wuryaningrum, S.T., M.T.
4. Firmanto Hadi, S.T., M.Sc.

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....



Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir

1. Dr. Ing Setyo Nugroho
2. Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T.

  
.....  
  
.....

**SURABAYA, 18 JULI 2016**

*Dipersembahkan Kepada Ayahanda Dan Ibunda Tercinta Atas Segala  
Dukungan Serta Doanya Yang Tercurah Selama Ini Untukku.”*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam Tugas Akhir yang berjudul : ”**Studi Tingkat Layanan Pelayaran Rakyat ; Studi Kasus Pelabuhan Rakyat Kalimas** “ tepat pada waktunya.

Tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik berkat dukungan serta bantuan baik langsung maupun tidak langsung dari semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dorongan semangat, doa yang tulus ikhlas serta memberikan kesempatan penulis untuk melanjutkan studi di bangku kuliah.
2. Bapak Dr-Ing Setyo Nugroho dan bapak Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing serta bapak Ferdhi Zulkarnaen, S.T., M.Sc. yang dengan sabar yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Tri Achmadi, Ph.D selaku Ketua Jurusan Transportasi Laut yang banyak memberikan pelajaran berharga kepada penulis yang tidak didapatkan pada saat kuliah dan banyak memberikan inspirasi kepada penulis.
4. Bapak Firmanto Hadi, S.T., M.Sc. selaku kepala laboratorium transportasi laut dan logistik yang membantu memberikan pengarahan dan waktu selama penelitian tugas akhir.
5. Dosen-dosen Jurusan Teknik Perkapalan khususnya Program Studi Tansportasi Laut dan Logistik, terima kasih saya haturkan atas bimbingan, ilmu serta tempaan yang telah diberikan selama dibangku perkuliahan.
6. Seluruh pegawai PT HARTINI, terutama bapak H. Mustamin dan ibu Suswati yang telah membantu dan memberi masukkan selama pengumpulan data tugas akhir yang dibuat oleh penulis.
7. Teman-teman Tortuga(P47) dan kakak-kakak Atlantis(P46) pada umumnya dan teman-teman As Safiinah dan juga teman-teman 2008, 2009,2010, tidak

lupa juga teman-teman “Seatrans” yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman Study Room Laboratorium Telematika yang cukup membantu dan memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini..
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhir kata, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2016

Penulis

# **STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT :**

## **STUDI KASUS PELABUHAN RAKYAT KALIMAS**

**Nama Penulis** : Bagus Yudistiro  
**NRP** : 4107 100 075  
**Jurusan** : Teknik Perkapalan, Fakultas Teknologi Kelautan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
**Dosen Pembimbing** : 1. Dr-Ing Setyo Nugroho  
2. Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T.

### **ABSTRAK**

Terminal Kalimas merupakan pelabuhan yang digunakan oleh Pelayaran Niaga dan Pelayaran Rakyat. Peran pelayaran rakyat dalam menghubungkan wilayah-wilayah khususnya wilayah terpencil sangat penting. Perusahaan Pelayaran Rakyat sangat berpengaruh dan cukup penting bagi perusahaan industri, pabrik, maupun toko. Para pelanggan umumnya memiliki tingkat ekonomi kelas menengah ke bawah. Agar layanan dan kinerja meningkat maka perlu dibenahi beberapa hal yang meskipun terlihat kecil namun sangat berpengaruh pada Perusahaan Pelayaran Rakyat, Ekspedisi Muatan Kapal Laut dan pelanggan. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran dan kinerja logistik serta nilai dari pengukuran kinerja pada pelayaran rakyat. Nilai dari pengukuran kinerja terlihat dari kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut pelanggan dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan dan seberapa besar kinerja logistik yang ditangani Pelayaran Rakyat serta memberikan rekomendasi perbaikan alternatif. Metode yang digunakan adalah metode IPA dan CSI yang diolah dengan software Microsoft Excel for windows. Kuisioner yang disebar berjumlah 30 responden. Hasil pengolahan data dengan metode CSI(*Customer Satisfaction Index*) didapatkan rata-rata tingkat kepuasan. Hasil dari metode tersebut secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan jasa Perusahaan Pelayaran Rakyat PT.Hartini bagian Ekspedisi Muatan Kapal Laut.

**Kata kunci:** *Peran Pelayaran Rakyat, Kinerja, Perusahaan Pelayaran Rakyat, Ekspedisi Muatan Kapal Laut, CSI(Customer Satisfaction Index),Pelayanan, Pelanggan*



# **STUDY OF THE LEVEL SERVICE TRADITIONAL SHIPPING : STUDY CASE TRADITIONAL PORT KALIMAS**

**Name** : Bagus Yudistiro  
**Student** : 4107 100 075  
**Department** : Naval Architecture & Shipbuilding Engineering,  
Faculty of Marine Technology  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
**Supervisor** : 1. Dr-Ing Setyo Nugroho  
2. Eka Wahyu Ardhi, S.T., M.T.

## **ABSTRACT**

Kalimas Terminal is port when used by Commerce Shipping and Traditional Shipping. The role of traditional shipping inside connecting the region especially isolated area is very important. Traditional Shipping Company is very influence and very important for industrial company, manufacturing, and store. Customers usually have the middle to low class of economic level. To increase service and performance it is necessary to fix some several things when it look small however very influential for Traditional Shipping Company, Ships Freight Forwarding, and customer. This Final Project intend to find how big the role, logistics performance, and value of performance measurement for traditional shipping. The value of performance measurement seen from conformity between importance rate of service attribute according to customers with level of quality performance service and how big logistics performance handled by Traditional Shipping and give recommendations for improvement alternatives. Methods used is IPA method and CSI processed with software Microsoft Excel for windows. Questionnaire distributed in 30 respondents. Processing results data with CSI(Customer Satisfaction Index) method available evenly level of satisfaction. Result of that method overall, customers satisfied about the performance of services of Traditional Shipping Company, PT Hartini division Ships Freight Forwarding.

**Keyword:** *Role of Traditional Shipping, Performance, Traditional Shipping Company, Ships Freight Forwarding, CSI(Customer Satisfaction Index), Service, Customer*



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GRAFIK .....	xvi
DAFTAR PERSAMAAN.....	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat .....	2
1.5 Batasan Masalah .....	2
1.6 Hipotesa Awal.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pelayaran Rakyat.....	5
2.2 Pelabuhan Kalimas.....	5
2.3 Pengukuran Kinerja.....	6
2.4 Dasar Penilaian IKU .....	7
2.5 Aspek Kinerja Yang Diukur .....	7
2.6 Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan.....	8
2.7 Kualitas Jasa/ Pelayanan .....	8
2.8 Kepuasan Pelanggan (Customer) .....	11
2.9 CSI dan IPA .....	11

BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	13
3.1.1	Tahap identifikasi permasalahan.....	14
3.1.2	Tahap Studi Literatur .....	14
3.1.3	Tahap Pengumpulan Data.....	14
3.1.4	Tahap Pengolahan Data .....	14
3.1.5	Tahap Analisis Pembahasan .....	15
3.1.6	Perencanaan .....	15
3.1.7	Kesimpulan dan Saran .....	15
3.2	Model Metode CSI Dan IPA .....	15
BAB 4.	GAMBARAN UMUM .....	19
4.1	Pelabuhan Pelayaran Rakyat .....	19
4.2	Pelabuhan Pelayaran Rakyat Kalimas, Tanjung Perak .....	19
4.3	Perusahaan Pelayaran Rakyat.....	21
4.4	Kapal .....	22
4.5	Tarif Angkut Muatan.....	23
4.6	Kegiatan Bongkar Muat di Pelabuhan Pelayaran Rakyat .....	23
4.7	Pihak-Pihak yang Terkait dengan Metode Customer Satisfaction Index(CSI) dan Important Performance Analysis(IPA) dalam proses Bisnis Pelayarana Rakyat .....	24
4.8	Kegiatan Pemberangkatan Kapal .....	25
4.9	Kegiatan Pengantaran Barang ke Penerima .....	25
4.10	Perusahaan Pengangkutan (Truk).....	25
4.11	Surat Jalan/Pengantar .....	26
4.12	Jenis Muatan.....	27
4.13	Proses dari Pengirim Barang Ke Kapal .....	27
BAB 5.	ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	29

5.1	Data Beberapa Kapal yang Diageni Perusahaan Pelayaran Rakyat PT HARTINI.....	29
5.2	Kantor Perusahaan Pelayaran Rakyat PT HARTINI .....	30
5.3	Tarif Jasa Angkut Muatan Atau Vracht Kapal.....	31
5.4	Kapal Ichsan.....	32
5.5	Proses Pengiriman Barang sampai Ke Kapal.....	33
5.6	Perbandingan Antara Berat, Dimensi, Tarif Angkut Dan Nilai Muatan.....	34
5.7	Pengumpulan Data Dengan Cara Memberikan Lembar Kuisisioner .....	37
BAB 6.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	53
6.1	Kesimpulan .....	53
6.2	Saran.....	54
	DAFTAR PUSTAKA.....	55
	LAMPIRAN .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kondisi Pelabuhan Rakyat Kalimas saat ini .....	6
Gambar 2. Diagram Konsep Kepuasan Customer .....	11
Gambar 3. Pembagian kudran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	12
Gambar 4. Diagram Alir Penelitian .....	13
Gambar 5. Metode CSI dan IPA .....	15
Gambar 6. Lokasi Pelabuhan Rakyat Kalimas .....	20
Gambar 7. Truk yang mengangkut muatan langsung dari perusahaan pengirim barang....	26
Gambar 8. Kantor Perusahaan Pelayaran PT Hartini.....	30
Gambar 9. Surat jalan dari pengirim dan surat jalan dari perusahaan ekspedisi .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nama Kapal Dan Pelabuhan Tujuan Dari PT Hartini .....	30
Tabel 2. Tarif Jasa Angkut Muatan Surabaya- L.Bajo .....	31
Tabel 3. Jenis, Berat, dan Dimensi Muatan .....	34
Tabel 4. Jenis Barang dan Tarif Angkut.....	36
Tabel 5. Jenis Barang dan Nilai Barang .....	36
Tabel 6. Kuisisioner <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	37
Tabel 7. Hasil Kuisisioner di Pelabuhan Rakyat Kalimas .....	40
Tabel 8. Hasil kuisisioner di Pelabuhan Rakyat Kalimas, Surabaya dalam bentuk persen ...	40

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Diagram Jenis Barang dan Berat Barang.....	35
Grafik 2. Diagram Jenis dan Dimensi Barang .....	35
Grafik 3. Jenis Barang dan Harga Tarif tiap satuan barang .....	36
Grafik 4. Diagram Jenis Barang dan Nilai Barang .....	37
Grafik 5. Diagram Atribut Peralatan di Pelabuhan Kalimas Memadai .....	41
Grafik 6. Diagram Atribut Kondisi Perawatan Armada Kapal Baik .....	41
Grafik 7. Diagram Atribut Kondisi Dermaga Baik.....	42
Grafik 8. Diagram Atribut Petugas Berpakaian Rapi .....	42
Grafik 9. Diagram Atribut Fasilitas Yang Disediakan Sesuai Dengan Jenis Pelayanan Yang Diberikan.....	43
Grafik 10. Diagram Atribut Petugas Selalu Menepati Janji Pada <i>Customer</i> .....	43
Grafik 11. Diagram Atribut Tanggapan Simpatik Dari Petugas Bila Terjadi Masalah .....	44
Grafik 12. Diagram Atribut Perusahaan Pelayanan Rakyat Dapat Diandalkan .....	44
Grafik 13. Diagram Atribut Pelayanan Jasa Yang Disediakan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan.....	45
Grafik 14. Diagram Atribut Waktu Keberangkatan Dan Kedatangan Kapal .....	45
Grafik 15. Diagram Atribut Kejelasan Petugas Menginformasikan Tempat Pelabuhan Asal, Pelabuhan Tujuan Dan Pelabuhan Transit .....	46
Grafik 16. Diagram Atribut Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Cepat .....	46
Grafik 17. Diagram Atribut Petugas Bersedia Membantu <i>Customer</i> . .....	47
Grafik 18. Atribut Petugas Tanggap Dan Memahami Terhadap Kebutuhan <i>Customer</i> .....	47
Grafik 19. Diagram Atribut Kejujuran Dari Petugas Dalam Melayani <i>Customer</i> .....	48
Grafik 20. Diagram Atribut Keamanan Dari Tindak Kriminal Selama Perjalanan Di Laut.....	48
Grafik 21. Diagram Atribut Kesopanan Petugas Dalam Melayani <i>Customer</i> .....	49
Grafik 22. Diagram Atribut Petugas Mendapatkan Dukungan Dari Perusahaan Pelayanan Rakyat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada <i>Customer</i> .....	49
Grafik 23. Diagram Atribut Perusahaan Pelayanan Rakyat Peduli Terhadap Keluhan <i>Customer</i> .....	50
Grafik 24. Diagram Atribut Petugas Bersedia Mendengarkan Keluhan Dan Pertanyaan <i>Customer</i> .....	50

Grafik 25. Diagram Atribut Perusahaan Pelayaran Rakyat Memahami Hal-Hal Yang Membuat <i>Customer</i> Merasa Nyaman Menggunakan Pelayaran Rakyat .....	51
Grafik 26. Diagram Atribut Waktu Pengoperasian Armada Sesuai Dengan Kebutuhan <i>Customer</i> .....	51

## DAFTAR PERSAMAAN

<i>Persamaan 1. Rumus Kualitas Pelayanan Jasa .....</i>	10
---	----

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Umumnya di daerah yang tertinggal konektivitas lebih rendah maka aksesibilitas menjadi kecil. Untuk mendistribusikan barang ke tempat tujuan ke daerah yang tertinggal dan terpencil seperti di Indonesia banyak yang memakai pelayaran rakyat. Bila suatu muatan yang akan dikirim dengan menggunakan moda transportasi yaitu kapal, jumlah muatannya sedikit, menuju ke tempat tujuan dengan jarak tempuh yang cukup jauh, konektivitas serta aksesibilitas menjadi rendah. Dan sebaliknya, bila suatu muatan yang akan dikirim dengan menggunakan kapal, jumlah atau volume muatan besar, menuju ke tempat tujuan yang berjarak tempuh cukup pendek, konektivitas dan aksesibilitas menjadi tinggi.

Agar barang yang diangkut oleh kapal di pelayaran rakyat sampai ke daerah terpencil terlebih dahulu harus mengetahui bagaimana caranya, selain itu rute harus ditentukan dan diatur sedemikian rupa dari pelabuhan menuju ke daerah terpencil. Keseluruhan cost dan profit bisa dihitung dari perhitungan di pelayaran rakyat dan pelabuhan rakyat khususnya Ekspedisi Muatan Kapal Laut

Pelabuhan rakyat adalah pelabuhan yang melayani kapal-kapal pelayaran rakyat (pelra). Sedangkan pelayaran rakyat adalah pelayaran antar pulau dengan menggunakan perahu motor ( Tommy H.P 2003). Sebelumnya jumlah Pelra lebih dari 300 armada yang beroperasi di pelabuhan peninggalan VOC ini yaitu Pelabuhan Rakyat Kalimas. Namun seiring berkembangnya transportasi kapal motor lokal yang jumlahnya terus bertambah didukung dengan muatan berbagai jenis komoditi, maka jumlah Pelayaran Rakyat yang beroperasi di Pelabuhan Kalimas saat ini hanya tinggal 200 armada. Saat ini jumlah armada semakin berkurang seiring bertambahnya usia serta semakin sulit bahan baku untuk membuat satu kapal atau satu armada.

Melihat kondisi Pelayaran Rakyat di Pelabuhan Kalimas Surabaya ada beberapa kendala yang dihadapi yaitu keagenan, pengurusan jasa angkutan laut, serta kinerja pelayanan di pelabuhan maupun pelayaran rakyat. Bagi para pengusaha yang ingin mengirimkan barang ke daerah lain atau pulau lain lewat laut, maka ada dua pilihan yaitu melalui Pelayaran Niaga dan melalui Pelayaran Rakyat. Banyak perusahaan memilih Pelayaran Rakyat karena pengurusan untuk mengirim barang atau muatan itu tidak rumit atau sederhana dibandingkan dengan Pelayaran Niaga.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat layanan dan kinerja baik prosedur atau urutan bongkar maupun muat serta prosedur atau urutan yang lain selanjutnya dibuat beberapa pertanyaan pada lembar kuisioner yang diberikan kepada pihak perusahaan/toko/perorangan pengirim barang, maka dari itu penulis akan membuat Tugas Akhir yang berjudul “STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT KALIMAS ; STUDI KASUS PELABUHAN KALIMAS “.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pelayaran rakyat dalam menghubungkan wilayah-wilayah khususnya wilayah terpencil ?
2. Bagaimana kinerja logistik yang ditangani Pelayaran Rakyat ?
3. Bagaimana pengukuran kinerja Pelayaran Rakyat dari sisi perusahaan pengirim barang (*customer*) ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar peran pelayaran rakyat dalam menghubungkan wilayah-wilayah khususnya wilayah terpencil.
2. Mengetahui seberapa besar kinerja logistik yang ditangani Pelayaran Rakyat.
3. Mengetahui seberapa besar nilai dari pengukuran kinerja pelayaran rakyat dari sisi perusahaan pengirim barang (*customer*) .

## **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efektivitas dan layanan serta kinerja logistik Pelayaran Rakyat dalam menghubungkan wilayah/ daerah terpencil.
2. Dari pihak Perusahaan Pengirim Barang dapat menilai seberapa besar kinerja Pelayaran Rakyat.
3. Memberikan informasi tentang kepuasan dari pengirim barang/*customer*/pelanggan kepada Perusahaan Pelayaran Rakyat

## **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan agar Tugas Akhir yang dilakukan tetap fokus dan tidak menyimpang dengan tujuan yang diinginkan, maka studi ini diarahkan pada:

1. Objek penelitian hanya di daerah pelabuhan rakyat Kalimas .
2. Pengaturan rute pelayaran dari Perusahaan Pelayaran Rakyat yaitu PT HARTINI.
3. Perhitungan cost dan profi dari Perusahaan Pengirim Barang atau Perusahaan Penerima Barang
4. Perhitungan pemasukan dari jasa pengangkutan muatan yang diterima pemilik jasa angkut muatan dari pemilik barang yaitu Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT HARTINI
5. Tidak menghitung biaya dan pemasukan kapal ketika melakukan pelayaran.

## **1.6 Hipotesa Awal**

Dugaan awal dari penelitian ini adalah dengan menentukan pengaturan rute maka akan diketahui berapa cost dan profit dari moda perusahaan pengiriman barang, meningkatnya efektivitas serta kinerja logistik Pelayaran Rakyat, maka Pelayaran Rakyat menjadi pilihan yang baik untuk menghubungkan wilayah/ daerah terpencil dalam bentuk jasa angkutan transportasi laut, dan bila kinerja pelayaran rakyat mulai bertambah dan jasa angkutan transportasi laut kepercayaan meningkat, maka Perusahaan Pengirim Barang akan beralih ke Pelayaran Rakyat.



## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pelayaran Rakyat**

Pelayaran Rakyat atau disebut juga sebagai Pelra adalah usaha rakyat yang bersifat tradisional dan mempunyai karakteristik tersendiri untuk melaksanakan angkutan di perairan dengan menggunakan kapal layar termasuk Pinisi, kapal layar bermotor, dan/atau kapal motor sederhana berbendera Indonesia dengan ukuran tertentu. Pelayaran rakyat mengandung nilai-nilai budaya bangsa yang tidak hanya terdapat pada cara pengelolaan usaha serta pengelolanya misalnya mengenai hubungan kerja antara pemilik kapal dengan awak kapal, tetapi juga pada jenis dan bentuk kapal yang digunakan.

Peran pelayaran rakyat semakin surut dan memprihatinkan sejalan dengan perkembangan teknologi kapal yang mengarah kepada kapal yang lebih cepat dan lebih besar yang pada gilirannya lebih ekonomis. Pelayaran rakyat hanya sesuai untuk angkutan dengan demand yang kecil, menghubungkan pulau-pulau yang jumlah penduduknya masih rendah, ataupun pada angkutan pedalaman guna memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah aliran sungai-sungai khususnya di Kalimantan, Sumatera, dan Papua. Permasalahan yang ditemukan pada angkutan sungai adalah pendangkalan terutama pada musim kemarau. Untuk mengatasi pendangkalan perlu dilakukan pengelolaan daerah aliran sungai, pengerukan, termasuk pemasangan lock.

### **2.2 Pelabuhan Kalimas**

Pelabuhan Kalimas adalah sebuah pelabuhan tradisional di Kota Surabaya yang sampai sekarang masih digunakan sebagai tempat bongkar/muat barang-barang, terutama dari kapal-kapal kayu dan perahu-perahu. Pelabuhan ini cukup menarik untuk dikunjungi karena masih adanya kapal-kapal tradisional (kapal kayu) yang menjadi sarana transportasi perdagangan.

Tempo dulu, kapal-kapal dagang berukuran besar hanya bisa berlalu di Selat Madura saja tapi agak mendekati perairan Surabaya. Lantas, untuk membongkar atau memuat barang-barang kargonya digunakanlah kapal-kapal kecil atau perahu. Setelah kapal-kapal kecil itu memuat barang di tengah laut, dengan gesitnya kapal-kapal itu menelusuri Sungai Kalimas hingga mencapai pelabuhan utama yang pada waktu itu merupakan pelabuhan Kota Surabaya

Lokasi pelabuhan utama tersebut merupakan jantung perdagangan kota Surabaya. Dekat dengan pelabuhan tersebut ada sebuah jalan bernama Heeresentraat (sekarang berada disekitar Jalan Rajawali dan Jalan Kembang Jepun) yang merupakan sentral bisnis bongkar muat. Di antara kedua jalan itu, sudah ada jembatan yang membentang di atas Sungai Kalimas. Jembatan itulah yang disebut Roode Brug atau Jembatan Merah.



Gambar 1. Kondisi Pelabuhan Rakyat Kalimas saat ini

Kala itu Pelabuhan Tanjung Perak belum ada, sementara pelabuhan lautnya berada di muara Sungai Kalimas. Daerah sepanjang Kalimas, terbagi menjadi 2 bagian , yaitu Westerkade Kalimas (sebelah Barat Kalimas) dan Osterkade Kalimas (sebelah Timur Kalimas), atau biasa disebut warga Surabaya daerah kulon kali dan wetan kali. Daerah wetan kali merupakan daerah perdagangan, mulai dari Kembang Jepun, Cantikan, Kapasan, hingga ke arah utara Jalan K.H. Mansyur (Pegirian, Nyamplungan dan lain sebagainya). Yang termasuk daerah kulon kali antara lain jalan Gresik, Kalisosok dan di sekitar Tanjung Perak Barat.

### 2.3 Pengukuran Kinerja

Salah satu elemen kunci untuk mengukur level kinerja organisasi adalah dengan menetapkan serangkaian indikator kinerja utama yang dianggap relevan dan penting. Indikator kinerja utama (IKU) atau key performance indicators (KPI) merupakan kriteria yang bersifat terukur (measurable) dan dianggap sebagai parameter kunci untuk menentukan

keberhasilan organisasi. Pengembangan IKU/KPI yang terfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan/masyarakat pengguna system pelayanan angkutan.

## **2.4 Dasar Penilaian IKU**

Konsep BSC dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P.Norton yang berawal dari studi tentang pengukuran kinerja di sektor bisnis pada tahun 1990. Balance Scorecard yang terdiri dari dua kata yaitu (1) kartu skor (scorecard) dan (2) berimbang (balanced).

Kaplan dan Norton menggunakan empat standar perspektif BSC yaitu financial, customer, internal business process, dan learning and growth.

1. Perspektif financial, BSC dibangun dari studi pengukuran kinerja di sektor bisnis, sehingga yang dimaksud perspektif financial di sini adalah terkait dengan financial sustainability. Perspektif ini digunakan oleh shareholder dalam rangka melakukan penilaian kinerja organisasi. Apabila dinarasikan akan berbunyi: "organisasi harus memenuhi sebagaimana harapan shareholder agar dinilai berhasil oleh shareholder".
2. Perspektif customer, Perspektif customer adalah perspektif yang berorientasi pada pelanggan karena merekalah pemakai produk/jasa yang dihasilkan organisasi. Dengan kata lain, organisasi harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
3. Perspektif internal business process, Perspektif internal business process adalah serangkaian aktivitas yang ada dalam organisasi untuk menciptakan produk/jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Perspektif ini menjelaskan proses bisnis yang dikelola untuk memberikan layanan dan nilai-nilai kepada stakeholder dan customer.

## **2.5 Aspek Kinerja Yang Diukur**

Indikator kinerja pelayanan yang terkait dengan jasa pelabuhan terdiri dari

1. *Approach Time (AT)* atau waktu pelayanan pemmanduan adalah jumlah waktu terpakai untuk Kapal bergerak dari lokasi lego jangkar sampai ikat tali di tambatan.
2. *Effective Time (ET)* atau waktu efektif adalah jumlah waktu efektif yang digunakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat selama Kapal di tambatan.
3. *Idle Time (IT)* adalah waktu tidak efektif atau tidak produktif atau terbuang selama Kapal berada di tambatan disebabkan pengaruh cuaca dan peralatan bongkar muat yang rusak.

4. *Not Operation Time* (NOT) adalah waktu jeda, waktu berhenti yang direncanakan selama Kapal di Pelabuhan (persiapan b/m dan istirahat kerja)
5. *Berth Time* (BT) adalah waktu tambat sejak *first line* sampai dengan *last line*.
6. *Berth Occupancy Ratio* (BOR) atau tingkat penggunaan dermaga adalah perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam prosentase.
7. *Turn Around Time* (TRT) adalah waktu kedatangan Kapal berlabuh jangka di dermaga serta waktu keberangkatan Kapal setelah melakukan kegiatan bongkar muat barang kapal (TA s/d TD). Satuan ini digunakan untuk mengetahui berapa rata-rata lama kapal bersinggah di pelabuhan dihitung sejak kapal tiba sampai dengan kapal meninggalkan pelabuhan. TRT kapal terdiri dari komponen-komponen waktu kegiatan kapal selama berada di pelabuhan yang terbagi atas  $TRT = WT + AT + BT$ .
8. *Postpone Time* (PT) adalah waktu tunggu yang disebabkan oleh pengurusan administrasi di pelabuhan (pengurusan dokumen).
9. *Berth Working Time* (BWT) adalah waktu untuk kegiatan bongkar muat selama kapal berada di dermaga

## 2.6 Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan

Indikator kinerja pelayanan angkutan merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan angkutan yang diberikan oleh perusahaan pelayanan. Adapun indikator kinerja perusahaan pelayanan secara umum adalah sebagai berikut:

1. Waktu antara pelayanan (headway)
2. Panjang/lamanya antrian sebelum diangkut
3. Lama perjalanan yang besarnya tergantung kepada kecepatan kapal.
4. Jarak berjalan kaki pada saat perpindahan moda
5. Siap Operasi, Siap Guna Operasi, Siap Guna Kapal

## 2.7 Kualitas Jasa/ Pelayanan

Menurut J. Supranto (1997) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olsen dan Dover, seperti yang diutip oleh F. Tjiptono (1998), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul dan bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry, seperti yang dikutip oleh J. Supranto (1997), membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model di bawah ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan

Dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1988) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*), yang menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.
2. Keandalan (*reliability*), yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, definisi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya, dan dipertanggungjawabkan) dari kinerja perusahaan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yang mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memberikan perhatian yang tepat dan segera, dan mengenai pelanggan. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerja untuk melayani.
4. Jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan pekerja memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dari para pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada pelanggan dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa / pelayanan. Keramahan mengacu pada bagaimana pekerja perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri yang mengalaminya. Seperti, kemudahan untuk mencakup dan menghubungi, pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan, dan perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah SERVQUAL (singkatan dari service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994). SERVQUAL ini dikenal pula dengan istilah Gap Analysis Model. Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990) yang mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty (Santoso,2006). Berry, Parasuraman dan Zeithaml mengembangkan rumus berikut ini (Tjiptono, 2008):

$$Q = P - E \dots (1)$$

*Persamaan 1. Rumus Kualitas Pelayanan Jasa*

dimana :

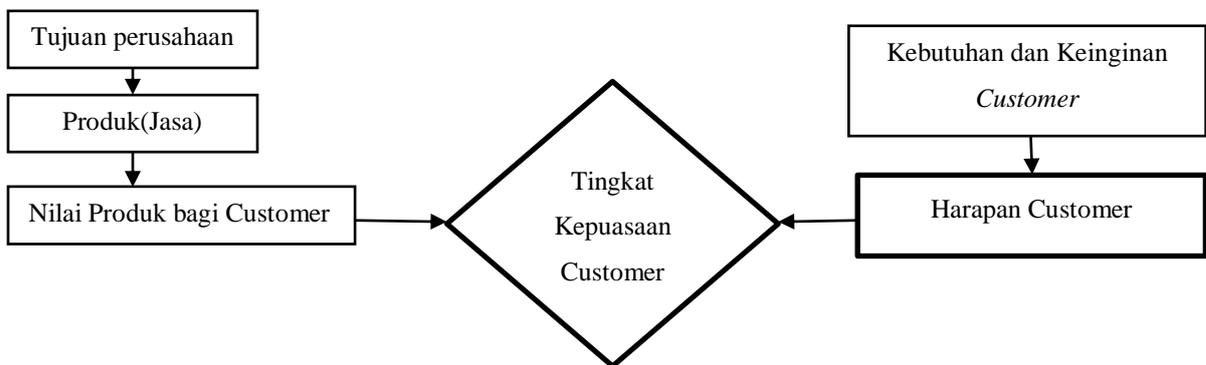
$Q$  = Kualitas pelayanan

$P$  = Persepsi pengguna pelayanan

$E$  = Ekspektasi pengguna layanan

## 2.8 Kepuasan Pelanggan (Customer)

Menurut Oliver, seperti yang dikutip oleh J. Supranto (1997), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Engel (1990) dan Pawitra (1993) mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan dengan konsep kepuasan pelanggan sebagaimana dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 2. Diagram Konsep Kepuasan Customer

## 2.9 CSI dan IPA

Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan jasa angkutan transportasi laut. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemberian motivasi untuk karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran mewakili tingkat kepuasan dari para pelanggan/customer. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan jaiian raya. Pelayanan ulang-alik dengan frekuensi tinggi. Pemakaian angkutan penyeberangan pada umumnya menginginkan pelayanan tanpa waku tunggu yang lama.

Analisi ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan/kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna.

Langkah-langkahnya :

- a. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan untuk setiap item atribut.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

- b. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan item

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{p} \quad \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{p}$$

- c. Nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan item memotong sumbu vertikal tegak lurus dan nilai rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan item memotong sumbu horizontal tegak lurus.
- d. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan untuk setiap item diplotkan kedalam diagram *Importance Performance Analysis*.

		<i>Importance</i>	
High	<b>High</b>	<b>Quadrant I</b> <i>Concentrate Here</i>	<b>Quadrant II</b> <i>Keep up the good work</i>
	<b>Low</b>	<b>Quadrant III</b> <i>Lower priority</i>	<b>Quadrant IV</b> <i>Possible Overkill</i>
		<i>Performance</i>	

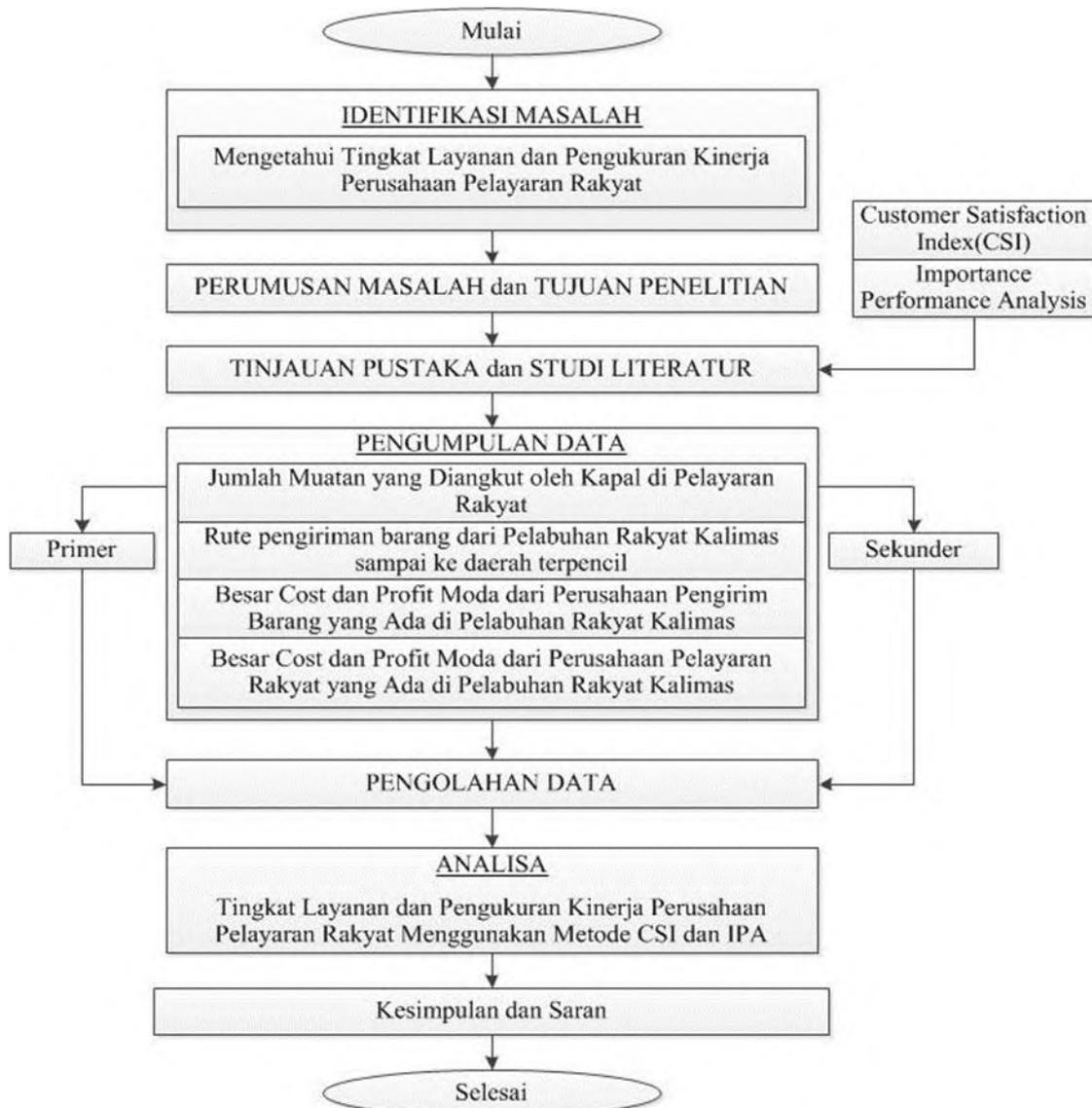
Sumber :

Gambar 3. Pembagian kudran *Impotance Performance Analysis*

## BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Diagram Alir Penelitian

Metodologi penelitian merupakan kerangka dasar dari tahapan penyelesaian tugas akhir. Metodologi penulisan pada tugas akhir ini mencakup semua kegiatan yang dilaksanakan untuk memecahkan masalah atau melakukan proses analisis terhadap permasalahan tugas akhir. Diagram alir pengerjaan tugas akhir ini yang ditunjukkan pada Gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian digunakan sebagai prosedur dalam pengerjaan tugas akhir ini yang dilakukan dengan beberapa tahapan yang disesuaikan:

### **3.1.1 Tahap identifikasi permasalahan**

Pada tahap ini dilakukan identifikasi mengenai permasalahan yang diangkat dalam tugas akhir ini. Permasalahan yang timbul adalah adanya peran pelayaran rakyat untuk menghubungkan wilayah-wilayah terutama wilayah terpencil dan kinerja logistik yang ditangani pelayaran rakyat serta seberapa besar pengukuran kinerja pelayaran rakyat dari sisi Perusahaan Pengirim Barang.

### **3.1.2 Tahap Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan studi literatur yang terkait dengan permasalahan pada tugas ini. Materi-materi yang dijadikan sebagai tinjauan pustaka adalah metode *Customer Satisfaction Index* dan *Important Performance Analysis*, waktu kedatangan dan keberangkatan Kapal serta memperhatikan dimensi, berat, dan nilai barang/muatan. Studi literatur juga dilakukan terhadap hasil penelitian sebelumnya untuk dapat memahami permasalahan dan dilakukan pengembangan.

### **3.1.3 Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode pengumpulan data secara langsung (primer) dan tidak langsung (sekunder). Pengumpulan data ini dilakukan dengan mengambil data terkait dengan permasalahan dalam tugas akhir ini ke Pelabuhan Rakyat Kalimas dan Perusahaan Pelayaran Rakyat PT HARTINI. Pengumpulan data langsung dilakukan dengan cara wawancara dan survei kondisi lapangan. Sedangkan pengumpulan data tidak langsung, dilakukan dengan mengambil beberapa data yaitu jumlah kapal, rute pelayaran, tarif angkut muatan, serta data yang telah disediakan oleh beberapa instansi, internet dan jurnal yang terkait.

### **3.1.4 Tahap Pengolahan Data**

Pada tahap ini akan dilakukan pengolahan dari data-data yang diperoleh baik data sekunder maupun data primer, yang telah terkumpul untuk dijadikan sebagai input dalam melakukan perhitungan, sehingga dapat digunakan untuk membantu dalam mengolah data dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengolahan data tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan/customer pengirim barang serta tingkat kepentingan bagi pelanggan/customer pengirim barang. Selain itu juga mengolah beberapa data tentang tarif angkut muat, dimensi muatan, berat muatan, nilai muatan, serta *stowage factor (SF)*.

### 3.1.5 Tahap Analisis Pembahasan

Pada tahap ini akan dilakukan analisis pembahasan tentang tingkat layanan terhadap kepuasan dan kepentingan pelanggan dan juga membahas pendapatan Perusahaan penyedia jasa angkutan pelayaran rakyat yang berhubungan dengan berat, dimensi, serta nilai barang yang dikirim.

### 3.1.6 Perencanaan

Pada tahap ini dilakukan perencanaan untuk perhitungan tingkat layanan pelayaran rakyat terutama Perusahaan Pelayaran Rakyat PT HARTINI.

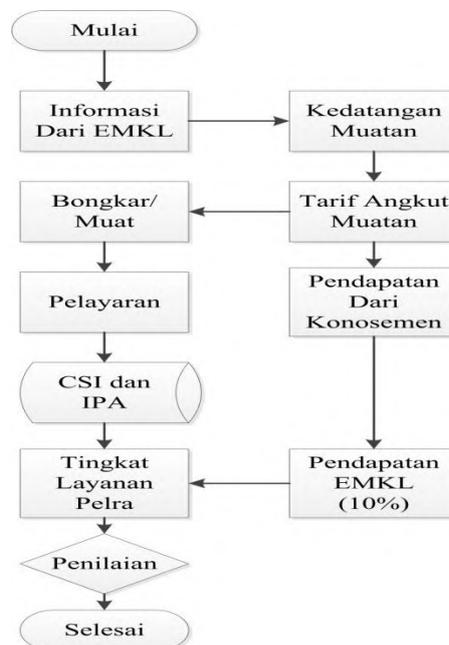
1. Perhitungan pendapatan Perusahaan jasa angkutan
2. Perhitungan nilai kepuasan dan kepentingan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Important Performance Analysis (IPA)*

### 3.1.7 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan dirangkum dan ditarik kesimpulan dari pembahasan yang didapat dan saran untuk penelitian lebih lanjut.

## 3.2 Model Metode CSI Dan IPA

Model metode CSI dan IPA dalam pengerjaan tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 5. dibawah ini :



Gambar 5. Metode CSI dan IPA

Pada Gambar 5. diatas menunjukkan model metode yang dikembangkan dalam tugas akhir ini untuk mendapatkan hasil dari tingkat layanan pelayaran rakyat. dengan metode Customer Satisfaction Index dan Important Performance Analysis. Penjelasan dari model tersebut adalah, sebagai berikut :

1. Informasi dari EMKL

Dari pengirim barang menghubungi Perusahaan EMKL untuk menanyakan informasi jadwal kapal dan rute yang disesuaikan dengan kebutuhan para pengirim barang

2. Kedatangan Muatan

Dari informasi yang diberikan oleh Perusahaan EMKL kepada pihak pengirim barang bahwa kapal yang sudah sandar dan sesuai dengan kebutuhan jadwal rute kapal, pengirim barang mendatangi Perusahaan EMKL untuk meminta surat jalan/pengantar menuju ke kapal yang sandar yang sudah ditentukan.

3. Tarif Angkut Muatan

Tarif angkut muatan bisa dibayar oleh pihak pengirim barang atau penerima barang kepada Perusahaan Pelayaran Rakyat dengan cara transaksi atau disesuaikan dengan kesepakatan.

4. Bongkar/Muat

Dari pengirim barang, muatan yang sudah sampai di dermaga selanjutnya dibongkar dari mobil lalu diangkut ke kapal atau dimuat.

5. Pelayaran

Saat muatan pada kapal sudah penuh, dibuatlah konosemen, mengurus surat-surat kapal dan lainnya, lalu berlayar menuju pelabuhan tujuan

6. CSI dan IPA

Dalam tahap ini dilakukan memberikan kuisisioner tentang kepuasan dan kepentingan kepada pengirim barang atau pelanggan. Pemberian kuisisioner dapat dikerjakan dengan cara wawancara atau lewat panggilan telpon. Hasi dari kuisisioner sebanyak 30 responden akan diolah untuk mendapatkan hasil dari analiasa melalui CSI dan IPA

7. Tingkat Layanan Pelrat

Pada tahap ini akan dilakukan perkalian rating dari kriteria pada setiap alternatif dengan bHasiobot dari alternatif tersebut, kemudian melakukan penjumlahan dari rating-rating yang sudah dikalikan pada setiap alternatif.

8. Pendapatan Dari Konosemen

Pendapatan dari Konosemen akan didapatkan dengan cara menagih kepada pihak penerima barang di pelabuhan tujuan.

9. Pendapatan EMKL(10%)

Pendapatan EMKL atau perusahaan penyedia jasa akan mendapatkan komisi sebesar 10 % dari pendapatan keseluruhan yang tertera di Konosemen

10. Penilaian

Dari tahap terakhir ini, setelah pengolahan data dari kuisisioner untuk Customer Satisfaction Index dan Important Performace Analysis, dapat diambil penilaiannya dari seberapa besar tingkat layanan pelayaran rakyat



## **BAB 4. GAMBARAN UMUM**

### **4.1 Pelabuhan Pelayaran Rakyat**

Pelabuhan merupakan sarana yang vital bagi industry pelayaran. Termasuk juga bagi pelayaran rakyat, walaupun dengan kemampuannya untuk merapat disegala bentuk pelabuhan tetap saja kemampuan pelabuhan mendukung pelayaran rakyat yang dapat meningkatkan keuntungan bisnis pelayaran rakyat.

Di pelabuhan pelayaran rakyat kapal telah dihentikan tambat sejak masuk di perairan pelabuhan. Sejak kapal mulai berlabuh sudah dihentikan mulai tambat walaupun belum mendapatkan tambatan di dermaga. Kapal yang menunggu antrian tambatan biasanya merapat ke kapal lain, bukannya berlabuh di area labuh pelabuhan. Tindakan ini karena ukuran kapal yang kecil sehingga rentan terhadap gelombang, dengan merapat di kapal lain maka kapal lebih terlindungi.

Di beberapa daerah yang dilalui rute pelayaran rakyat seperti di Wetar, tidak terdapat pelabuhan, kapal berlabuh di daerah pantai dan muatan dibawa ke kapal dengan menggunakan sampan. Hal ini menunjukkan pelayaran rakyat dapat masuk ke semua daerah yang tidak dapat disinggahi oleh pelayaran konvensional.

### **4.2 Pelabuhan Pelayaran Rakyat Kalimas, Tanjung Perak**

Pelabuhan Kalimas terdapat di kota Surabaya, pelabuhan ini terkenal sebagai pelabuhan khusus kapal-kapal pelra walaupun juga melayani kapal-kapal pelayaran antar pulau konvensional. Fasilitas dermaga di Terminal Kalimas adalah sebagai berikut:

1. Panjang dermaga = 2.270 meter.
2. Lebar kolam labuh = 60 meter
3. Panjang dermaga ASDP / Syahbandar = 270 meter.
4. Panjang dermaga Terminal Kalimas = 2.000 meter.

Panjang dermaga Terminal Kalimas terbagi menjadi 2 (dua) berdasarkan jenis pelayaran, yaitu dermaga untuk pelayaran lokal dan dermaga untuk pelayaran rakyat. Dermaga untuk pelayaran lokal (mulai dari dermaga depan kantor Dinas Operasi Terminal Kalimas s/d dermaga gudang 611), mempunyai panjang tambat efektif = 560 m, dengan kedalaman air terendah = 3 m dan kedalaman air tertinggi = 5 m. dermaga untuk pelayaran rakyat (mulai dari dermaga setelah gudang 611 s/d dermaga petekan), mempunyai panjang tambatan efektif = 1.440 m, dengan kedalaman air terendah = 2 m dan kedalaman air

tertinggi = 4 m. sedangkan dermaga yang tidak efektif kurang lebih sekitar 100 meter, terhitung mulai dari dermaga pos V s/d petekan. Kedalaman air terendah yaitu diukur pada saat air laut sedang surut, dan kedalaman air tertinggi diukur pada saat air laut sedang pasang.



*Sumber : Google Map*

Gambar 6. Lokasi Pelabuhan Rakyat Kalimas

Pelabuhan Kalimas memberlakukan tarif dengan sistem paket. Satu paket adalah waktu labuh dan tambat kapal selama 12 (dua belas) hari. Jika waktu labuh dan tambat lebih dari 12 (dua belas) hari, maka kapal tersebut dianggap menggunakan 2 (dua) paket dan harus membayar tariff pelabuhan 2 (dua) kali dari tariff 1(satu) paket. Setiap kapal pelra yang masuk ke palebuan Kalimas dihitung mulai berlabuh dan tambat, walaupun kapal belum bertambat. Berikut adalah tarif di Pelabuhan Kalimas :

Penentuan tarif dengan sistem paket ini mempermudah kerja operator pelabuhan karena tidak perlu menghitung muatan kapal, menguntungkan bagi operator pelabuhan karena GT kapal yang diambil sebagai patokan adalah GT kapal yang terbesar untuk setiap interval GT yang dibuat.

Pengaturan sandaran kapal yang di Pelabuhan Kalimas menggunakan jasa mandor-mandor buruh pelabuhan. Setiap perusahaan pelayaran sudah memiliki tempat langganan parkir, sehingga kapal-kapal yang diageni perusahaan pelayaran harus parkir di tempat itu. Jika keadaan terdesak dan harus segera sandar walaupun tempat parkir biasanya sedang penuh, dapat menggunakan tempat parkir lain yang kosong dengan membayar uang ke mandor menjaga tempat sandar tersebut.

### **4.3 Perusahaan Pelayaran Rakyat**

Perusahaan pelayaran rakyat mempunyai banyak peranan dalam bisnis pelayaran, perusahaan pelra dapat berperan sebagai perusahaan ekspedisi muatan, perusahaan bongkar muat dan pemilik kapal itu sendiri. Jika perusahaan pelayaran tersebut menjadi ekspedisi muatan maka dia harus menggunakan tenaga kerja bongkar muatnya untuk membongkar dan memuat barang. Pada bagian ini pembahasan mengenai perusahaan pelayaran rakyat dan dipisahkan dengan peranannya sebagai pemilik kapal pelayaran rakyat.

Tugas perusahaan pelayaran rakyat dalam bisnis pelayaran rakyat secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai perusahaan keagenan kapal.
  - o Mengurus perijinan kapal selama berada di pelabuhan. Kapal selama berada di pelabuhan mempunyai beberapa perijinan yang harus dimiliki, hal ini menjadi tanggungjawab perusahaan pelayaran rakyat sebagai perusahaan keagenan kapal untuk memenuhinya. Perizinan-perizinan itu diantara lain; izin masuk kapal ke pelabuhan yang diurus ke administrator pelabuhan, pengurusan perizinan labuh dan izin penggunaan fasilitas pelabuhan lainnya yang diurus ke operator pelabuhan, dan izin bongkar muat kapal.
  - o Memenuhi kebutuhan kapal kapal selama berada di pelabuhan. Kapal selama di pelabuhan memiliki beberapa kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan ini antara lain; BBM untuk mesin-mesin kapal, peralatan-peralatan dan suku cadang jika kapal membutuhkan perbaikan.

- Mengumpulkan dan mencatat pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Agen bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan kapal selama di pelabuhan dan kemudian menagih ke pihak kapal.
- b. Sebagai perusahaan bongkar muat.
  - Menyediakan tenaga kerja bongkar muat untuk melakukan kegiatan bongkar muat.
  - Memastikan kegiatan bongkar muat berjalan dengan lancar.
- c. Sebagai perusahaan ekspedisi.
  - Menghubungkan antara pengirim dan kapal.
  - Memesan ruang muat kapal.
  - Melakukan negosiasi tariff angkut (*vracht*) dengan pengirim, mewakili pihak kapal.

Tanggungjawab perusahaan pelayaran rakyat terhadap muatan adalah selama muatan berada di pelabuhan. Perusahaan pelra dipelabuhan asal harus berhubungan dengan perusahaan pelra di pelabuhan tujuan. Perusahaan pelra di pelabuhan asal harus menyerahkan konosemen muatan ke perusahaan di pelabuhan tujuan. Konosemen ini berisi:

- Daftar muatan dan penerimanya.
- Status pembayaran jasa-jasa pengurusan muatan di pelabuhan asal dan status pembayaran *vracht* kapal. Jika belum dibayar atau masih dibayar sebagian, maka akan ditagih ke penerima barang

#### **4.4 Kapal**

Kapal adalah alat pengangkutan yang digunakan untuk membawa muatan dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan. Pada pembahasan ini kapal termasuk pemilik kapal dan awak kapal. Kapal memperoleh keuntungan dari tarif angkut (*vracht*) muatan yang dibayar oleh pemilik barang. Selama perjalanan dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan, muatan menjadi tanggungjawab pihak kapal. Kerusakan dan kehilangan muatan akan diklaim ke pihak kapal, dan setelah kerugian dihitung maka akan dipotong dari *vracht* kapal.

Pendapatan kapal pada bisnis pelayaran rakyat hanya didapat mengangkut muatan, sedangkan pengeluaran atau biaya-biaya kapal ketika melakukan pelayaran berbeda berdasarkan sistem penggajian ABK-nya.

#### **4.5 Tarif Angkut Muatan**

Tarif angkut pada pelayaran rakyat untuk tiap rute pelayaran dan jenis barang tidak tetap, penentuan tarif angkut dapat dibagi berdasarkan caranya, yaitu:

- Ditentukan oleh perusahaan pelayaran. Kapal memberikan hak penuh kepada perusahaan pelayaran untuk menentukan besarnya tarif angkut yang dibebankan ke pengirim barang. Biasanya untuk muatan general cargo karena tarif angkut berbeda-beda untuk tiap jenis barang.
- Ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pengirim dengan pemilik kapal melalui perusahaan pelayaran. Perusahaan pelayaran menjadi penghubung antara pengirim barang dengan pemilik perusahaan. Dalam tawar-menawar perusahaan pelra bertindak sebagai wakil pemilik kapal ketika berhubungan dengan pemilik muatan dan bertindak sebagai wakil pengirim barang ketika berhubungan dengan pemilik kapal.
- Ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pengirim barang dengan kapten kapal melalui perusahaan pelayaran. Untuk menentukan besarnya tarif angkut tidak perlu berhubungan dengan pemilik kapal, kapten kapal mempunyai wewenang untuk itu.

Rute pelayaran pelra sebenarnya tidak tetap dengan jadwal yang tidak tetap atau *tramper*, tetapi dengan berjalannya bisnis pelayaran rakyat, kapal akhirnya menentukan rute yang paling menguntungkan dengan muatan yang biasanya tersedia untuk diangkut. Beberapa kapal akhirnya akan selalu melewati rute tersebut tetapi dengan pelayaran yang tidak terjadwal dan tidak menutup kemungkinan untuk berlayar tidak sesuai rute jika ada muatan dengan tarif angkut yang sesuai dengan muatan yang diangkut ke tujuan lain. Sedangkan beberapa kapal yang lain tetap tidak punya rute tetap melainkan berlayar tergantung tujuan muatan. Tujuan muatan bergantung dari para pengirim barang. Pengirim barang juga bisa bergantung dari kebutuhan para pemesan barang/muatan yang berada di pulau lain yang cukup jauh, misalnya di Nusa Tenggara Timur atau di Pulau Sulawesi. Pemesan barang juga bisa diartikan sebagai penerima barang di pelabuhan tujuan.

#### **4.6 Kegiatan Bongkar Muat di Pelabuhan Pelayaran Rakyat**

Kegiatan bongkar muat pada pelayaran rakyat adalah salah satu karakteristik yang membedakan pelayaran rakyat dengan pelayaran umum. Pada pelayaran umum kegiatan bongkar muat semakin menuju ke penggunaan tenaga orang yang sedikit, terutama pada penggunaan petikemas. Sedangkan pada pelayaran rakyat kegiatan bongkar muat lebih mengutamakan tenaga orang atau padat karya. Pembongkaran dan pemuatan barang sangat

jarang menggunakan crane walaupun beberapa kapal pelayaran rakyat mempunyai crane. *Crane-crane* ini digunakan mengangkat barang-barang yang berat seperti besi. Sedangkan untuk barang-barang kelontong yang dikemas di kardus akan dipanggul oleh buruh bongkar muat. Penggunaan crane biasanya tergantung permintaan pemilik barang yang ingin barang lebih cepat dibongkar. Penggunaan crane juga tergantung pada pola sandaran kapal, jika pola bentuk sandaran kapal di dermaga menyirip maka penggunaan crane untuk kegiatan bongkar muat akan sulit dilakukan. Penggunaan crane akan mudah jika bentuk sandaran kapal di dermaga menyamping.

Setiap perusahaan pelayaran rakyat sudah memiliki buruh bongkar muat sendiri. Perusahaan berhubungan dengan mandor yang ada di pelabuhan-pelabuhan. Mandor-mandor ini yang akan menyiapkan tenaga kerjanya. Seorang mandor sudah memiliki perusahaan langganan, dan tidak mungkin melakukan pekerjaan di perusahaan yang bukan langganannya, dan perusahaan pelayaran tidak mungkin menggunakan mandor yang bukan langganannya. Perhitungan tarif bongkar muat biasanya menggunakan perhitungan yang sederhana, misalnya tarif ditentukan berdasarkan banyak truk yang mengangkut barang. Tidak ada batasan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan bongkar atau muat.

Seorang mandor membawahi banyak buruh bongkar muat dan mempunyai langganan beberapa perusahaan pelayaran. Buruh bongkar muat akan dibagi untuk bekerja di kapal-kapal-kapal yang menjadi langganan mereka. Satu kapal biasanya dikerjakan sekitar 15 orang buruh bongkar muat. Jika hanya satu kapal yang dibongkar, maka semua buruh bisa digunakan untuk bekerja di kapal itu sehingga pekerjaan lebih cepat selesai. Upah bongkar muat akan dibagi ke semua buruh yang bekerja

#### **4.7 Pihak-Pihak yang Terkait dengan Metode Customer Satisfaction Index(CSI) dan Important Performance Analysis(IPA) dalam proses Bisnis Pelayaran Rakyat**

Pihak-pihak yang terkait dengan Metode CSI dan IPA di dalam pelayaran rakyat untuk mengantarkan muatan mulai dari pengirim di daerah asal sampai ke penerima di daerah tujuan di antara :

1. Pengirim Barang

Pengirim barang adalah orang atau perusahaan yang menggunakan jasa pelayaran rakyat untuk mengirimkan barangnya di pelabuhan asal. Pengirim atau pemilik barang pada pelayaran rakyat dapat merupakan perusahaan atau juga orang pribadi.

Pada bisnis pelayaran rakyat pemilik muatan biasanya akan membawa sendiri muatannya ke pelabuhan untuk dimuat ke kapal oleh perusahaan bongkar muat. Pemilik muatan akan membayar biaya angkut barang, pembayaran ini dilakukan ke kapal, pemilik muatan juga harus membayar ke perusahaan bongkar muat. Biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh pengirim barang ketika menggunakan jasa pelayaran rakyat secara umum yaitu biaya pengangkutan(vracht) barang dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan dibayar ke pemilik kapal melalui perusahaan kapal yang disesuaikan dengan perjanjian antara pengirim dan penerima yang dimana dapat dibayar oleh penerima barang di pelabuhan tujuan. Yang kedua adalah biaya muatan barang dari truk ke kapal dibayar ke perusahaan pelayaran.

2. Pemilik barang adalah bukan pemilik kapal

Seperti pada perusahaan pada umumnya, kapal menyewakan ruang muat kepada pengguna jasa. Muatan yang diangkut bisa berbagai jenis dan dimiliki oleh orang-orang yang berbeda. Karena muatan milik orang lain, maka kapal harus menunggu muatan sampai datang

#### **4.8 Kegiatan Pemberangkatan Kapal**

Bila muatan sudah terangkut semua maka kapal akan berangkat. Namun, sebelum kapal berangkat agen akan melaporkan DPC Pelra dan membayar iuran , selanjutnya ke Syahbandar untuk mendapatkan ijin berlayar. Setelah kapal berangkat maka agen menyelesaikan tagihan-tagihan dari operator pelabuhan

#### **4.9 Kegiatan Pengantaran Barang ke Penerima**

Untuk layanan *port to door* pengantaran barang ke penerima menjadi tanggung jawab perusahaan pelayaran di pelabuhan tujuan. Pencarian alat pengangkut dilakukan dan penyediaan buruh untuk membongkar barang di tempat penerima dilakukan oleh perusahaan pelayaran tersebut.

#### **4.10 Perusahaan Pengangkutan (Truk)**

Perusahaan pengangkutan diperlukan untuk mengangkut muatan yang akan dikirim ke kapal menggunakan truk dari gudang pengirim ke pelabuhan serta muatan yang diterima dari pelabuhan ke gudang penerima. Pengangkutan yang biasa digunakan di pelayaran rakyat adalah truk. Dari gudang pengirim ke pelabuhan, truk diusahakan oleh pengirim, dari pelabuhan ke gudang penerima, truk diusahakan oleh perusahaan pelayaran atau penerima

tergantung dari perjanjian. Selain itu ada yang langsung memakai truk yang bukan dari Perusahaan Pengangkut lain namun menggunakan truk dari perusahaan yang mau mengirimkan barang melalui jalur darat menuju ke perusahaan pelayaran rakyat yang berada di pelabuhan pelayaran rakyat.



*Sumber : Foto Bongkar Muat di Terminal Kalimas Pos 4*

Gambar 7. Truk yang mengangkut muatan langsung dari perusahaan pengirim barang.

#### **4.11 Surat Jalan/Pengantar**

Surat jalan adalah surat yang dibuat dan diterbitkan oleh pihak pengirim barang yang berisi nama pengirim, tanggal, alamat pengirim, jumlah barang dan jenisnya yang akan dikirim, nama dan alamat perusahaan pelayaran rakyat yang tertera . Dari Perusahaan Pelayaran Rakyat juga menerbitkan lembar surat jalan/pengantar yang diisi dengan jumlah dan jenis barang, tanggal, nama perusahaan pelayaran rakyat, stempel milik perusahaan pelayaran rakyat, serta stempel nama kapal yang dituju.

#### **4.12 Jenis Muatan**

Jenis-jenis muatan dapat digolongkan dalam 3 (tiga) kelompok yaitu:

1. Ditinjau dari Cara memuat.
2. Ditinjau dari sifat atau mutu.
3. Ditinjau dari perhitungan biaya angkut.

Jenis muatan yang diangkut kapal pelayarana rakyat bermacam-macam. Muatan Campuran (*General cargoes*) yaitu muatan yang menggunakan kemasan tertentu. Contoh: peti-peti, karung-karungan, karton, kelontongan dan lain-lain. Kemasan pada barang/muatan bergantung dengan jenis muatan. Misalnya pada beras yang dikemas dengan karung. Karung pada beras sebagai kemasan memiliki beberapa ukuran yaitu 5 Kg, 10 Kg, dan 25 Kg. Berbeda lagi dengan muatan yaitu Besi beton yang dikemas dengan ikatan.

#### **4.13 Proses dari Pengirim Barang Ke Kapal**

Saat akan mengirim barang melalui perusahaan jasa angkutan laut, terlebih dahulu pihak pengirim barang harus mempunyai surat jalan sebanyak 4 lembar. Dimulai dari tempat pengirim barang misalnya pabrik, perusahaan industri, atau toko. Barang atau muatan dikemas sedemikian rupa lalu diangkut dengan mobil. Mobil atau truk tersebut berangkat menuju pelabuhan asal. Sesampai di pelabuhan, truk tersebut harus mendatangi kantor EMKL untuk meminta surat jalan/ pengantar. Selanjutnya truk yang mengangkut barang/muatan pergi ke kapal yang sudah diberitahu oleh kantor EMKL. Saat truk sudah sampai di dermaga, terjadilah kegiatan bongkar muat. Barang atau muatan dibongkar dari truk dan selanjutnya diangkut ke kapal melalui crane yang dibantu oleh buruh atau dengan buruh saja bergantung dari jenis dan berat muatan.



## **BAB 5. ANALISA DAN PEMBAHASAN**

### **5.1 Data Beberapa Kapal yang Diageni Perusahaan Pelayaran Rakyat PT HARTINI**

PT Hartini merupakan Perusahaan Pelayaran Rakyat yang menaungi dua fungsi yaitu sebagai Agen dan sekaligus perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut. Beberapa kapal yg diageni adalah sebagai berikut:

1. KLM Aisyah
2. KLM Mitra Bahari
3. KLM Hasta
4. KLM Ichsan
5. KLM Berkat Saudara
6. KLM Mitra Saudara
7. KLM Cita Saudara
8. KLM Adila
9. KLM Ramadhani
10. KLM Berkat Rahmat

KLM merupakan singkatan dari Kapal Layar Motor. Kapal-kapal tersebut mempunyai rute sendiri mengikuti pelabuhan yang dituju. Berikut ini nama kapal serta pelabuhan yang dituju:

Tabel 1. Nama Kapal Dan Pelabuhan Tujuan Dari PT Hartini

No.	Nama Kapal	Pelabuhan Tujuan
1.	KLM Aisyah	Makassar dan Labuan Bajo (NTT)
2.	KLM Mitra Bahari	Labuan Bajo (NTT)
3.	KLM Hasta	Makasar
4.	KLM Ichsan	Labuan Bajo (NTT)
5.	KLM Berkat Saudara	Makasar
6.	KLM Mitraa Saudara	Labuan Bajo (NTT)
7.	KLM Citra Saudara	Labuan Bajo (NTT)
8.	KLM Adila	Banjarmasin
9.	KLM Ramadhani	Banjarmasin
10.	KLM Madhani	Banjarmasin

Sumber: PT Hartini

Perusahaan Pelayaran Rakyat PT Hartini sebagai Ekspedisi Muatan Kapal Laut memiliki dua pelabuhan tujuan yaitu Labuan Bajo di Nusa Tenggara Timur dan pelabuhan di Makasar.

## 5.2 Kantor Perusahaan Pelayaran Rakyat PT HARTINI

Kantor PT Hartini bertempat di jalan Kalimas Baru no.60 Surabaya. Kantor ini merupakan Kantor Ekspedisi Muatan Kapal Laut, dimana banyak pengirim barang datang untuk mengirim barang menggunakan jasa angkutan transportasi laut.



Sumber : Foto Kantor Perusahaan Pelayaran PT Hartini

Gambar 8. Kantor Perusahaan Pelayaran PT Hartini

### 5.3 Tarif Jasa Angkut Muatan Atau Vracht Kapal

Untuk tarif jasa angkut muatan atau Vracht kapal sudah ditentukan oleh perusahaan pelayaran rakyat PT Hartini sendiri. Namun ada beberapa barang/muatan, misalnya barang baru yang mau dikirim namun tidak ada keterangan di tabel, maka PT Hartini membuat kesepakatan harga tarif jasa angkut muatan dengan pihak pengirim barang. Tarif jasa angkut muatan dari PT Hartini, disesuaikan dengan pelabuhan yang dituju. Dari Perusahaan Pelayaran Rakyat PT Hartini merangkap sebagai perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut. Ekspedisi Muatan Kapal Laut umumnya disingkat sebagai EMKL. Dari EMKL PT Hartini, memiliki dua pelabuhan tujuan yaitu Labuan Bajo(NTT) dan Makasar. Tarif jasa angkut muatan antara pelabuhan Labuan Bajo dengan pelabuhan Makasar tidak sama. Di pelabuhan Makasar, perusahaan EMKL PT Hartini memiliki tarif jasa angkut muatan bergantung dengan kesepakatan dari pihak penerima barang. Sedangkan di pelabuhan Labuan Bajo, perusahaan EMKL PT Hartini mempunyai tabel tarif jasa angkut muatan tersendiri. Bila terjadi ada barang yang mau dikirim namun tidak tertera di tabel, maka perusahaan EMKL PT Hartini menghubungi pihak pengirim barang untuk membuat kesepakatan harga tarif jasa angkut muatan. Tarif tersebut diberikan gambar sebagai contoh yaitu:

Tabel 2. Tarif Jasa Angkut Muatan Surabaya- L.Bajo

No	Nama Barang	Kemasan	Tarif Jasa		Revisi
			Harga Terendah	Harga Tertinggi	
1	020 x 55 = 40.5 kg		Rp 7.900		
2	020 x 55 = 44 kg		Rp 8.600		
3	020 x 90 = 67.5 kg		Rp 13.200		
4	AC INDOOR	Unit	Rp 20.000		
5	AC OUTDOOR	Colly	Rp 30.000		
6	Agar2	Dos	Rp 3.500		
7	Air zuur	Dos	Rp 2.400	Rp 2.500	
8	Aki		Rp 6.000		
9	Amanda (mentega)		Rp 3.000		
10	Aneka assorted Mini tin		Rp 2.500		
11	Aneka cream crackers		Rp 2.000		
12	Aneka square puff		Rp 3.000		
13	Antena parabola		Rp 12.500		
14	Aqua 1500ml, 600ml, 240ml	Dos	Rp 2.400	Rp 3.000	
15	Arak merah	Dos	Rp --	Rp 10.000	

16	Aspal	Drum	Rp 40.000	Rp 40.200	
17	Bak cuci piring	Dos	Rp 12.000	Rp 15.000	
18	Ballpoint	Karton	Rp -	Rp 10.000	
19	Balon	Dos	Rp 6.000		
20	Ban dalam IRC / FDR	Dos	Rp 4.000		
21	Ban dalam mobil	Krg	Rp 6.000	Rp 7.200	
22	Ban luar 750-16 SMR BS	Bh	Rp 10.000	Rp.12.500	
23	Ban luar IRC 250x17,300x17,70/90x19	Ikat	Rp 12.000	Rp 20.000	
24	Banquet bruto	Kaleng	Rp --	Rp 3.000	
25	Barang palen	Karton	Rp 7.200	Rp 8.500	
26	Baut + mur @50kg/kg	Kg	Rp 170	Rp .....195	
27	Bawang putih	Bal	Rp --	Rp 15.000	
28	Baygon cair	Dos	Rp --	Rp 5.000	
29	Bedak Matahari		Rp 6.000	Rp7500	Rp 7.500
30	Benang kasur/ padi	Dos	Rp 7.200	Rp 7.500	
31	Besi Ulir	Ikat	Rp 168	Rp 195	
32	Big band polytron		Rp 30.000		
33	Bihun Kepiting @6bal	Dos	Rp 1.632	Rp 5.000	
34	Bimoli	Dos	Rp 3.000	Rp 3.500	
35	Bir bintang botol	Dos	Rp 3.600	Rp 3.600	
36	Bir bintang kaleng	Dos	Rp 3.000	Rp 3.000	
37	Biskitop wafer	Dos	Rp 1.920	Rp 2.000	
38	Biskuat Bolu/energi	Dos	Rp 1.920	Rp 2.000	
39	Biskuit kelapa muda		Rp 2.000		
40	Biskuit kelapa muda MINI		Rp 2.000		
41	Biskuit MJR mari susu/spesial	Colly	Rp 1.440	Rp 2.250	
42	Body G1000 komplit	Unit	Rp 150.000		
43	Bola		Rp 25.000		
44	Brondong jagung iris	karung	Rp 7.200	Rp 8.000	
45	Bronson cacao 50x25	Dos	Rp 2.000	Rp 2.250	

*Sumber : Contoh Tarif Jasa Angkut Muatan Milik PT Hartini*

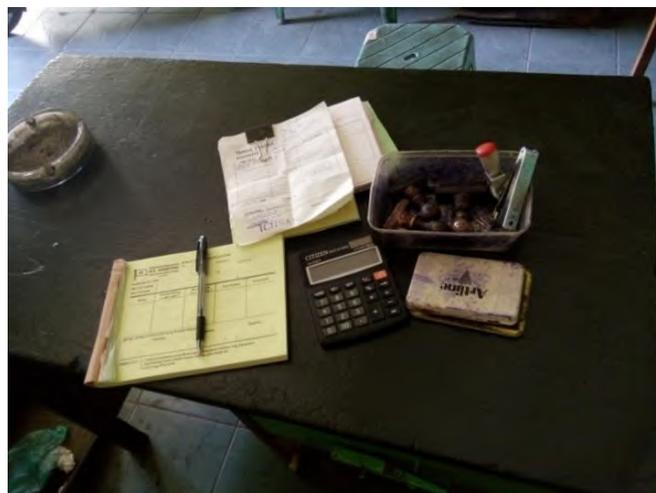
#### **5.4 Kapal Ichsan**

Kapal yang dibahas adalah kapal layar motor berjenis pinisi yaitu KLM Ichsan. KLM Ichsan memiliki ukuran panjang 27,02 m, lebar 9,31m, dan kedalaman/tinggi 2,96 m. Kapal tersebut milik Perusahaan Pelayaran Rakyat PT Hartini dan dinahkodai oleh bapak Herman. KLM Ichsan memiliki rute yaitu surabaya menuju Labuan Bajo. Sebenarnya kapal itu tidak

memiliki jadwal, namun seiring permintaan dari pihak pengirim barang, maka Perusahaan Pelayaran Rakyat PT Hartini melayani permintaan tersebut dengan memberikan rute dari pelabuhan asal Pelabuhan Rakyat Kalimas menuju pelabuhan tujuan yaitu pelabuhan Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Jadwal keberangkatan tidak tetap karena saat kapal hendak/selesai dimuat kadang KLM menunggu hingga muatannya penuh sesuai dengan jumlah muatan pada kapal.

### **5.5 Proses Pengiriman Barang sampai Ke Kapal**

Pihak pengirim barang umumnya dari suatu perusahaan industri, pabrik, atau toko. Dari tempat asal menuju ke tempat bongkar/muat di dermaga, umumnya menggunakan moda transportasi darat yaitu mobil pickup, mobil boks, atau truk. Kendaraan yang dipakai bisa berupa milik perusahaan, atau sewa kendaraan melalui jasa angkutann darat. Muatan atau barang yang diangkut dari perusahaan terlebih dahulu menghubungi pihak kantor ekspedisi, selanjutnya kendaraan tersebut datang di kantor, diberi pelayanan sesuai yang dibutuhkan oleh pengirim barang. Pelayanan tersebut dimulai dari pengemudi/sopir memberikan surat jalan dari perusahaan ke Perusahaan Ekspedisi PT Hartini. Dari karyawan PT Hartini memberikan surat jalan/pengantar kepada sopir untuk diteruskan ke tempat dimana kapal yang akan dimuat berada. Surat Jalan/pengantar berisi nomor urut, jumlah barang, jenis barang, tanggal, cap stempel nama kapal, cap stempel PT Hartini, alamat tempat dimana kapal itu bersandar.



*Sumber : Foto Ruang Kantor PT Hartini Untuk Pemberian Surat Jalan/ Pengantar*

Gambar 9. Surat jalan dari pengirim dan surat jalan dari perusahaan ekspedisi

Saat kendaraan tersebut sampai di dermaga, proses selanjutnya membongkar barang/muatan dari kendaraan lalu dipindah untuk dimuat ke kapal. Bongkar muat itu

bergantung pada berat dan jenis barang yang akan dimuat. Bila barang tersebut cukup berat semisal besi beton, buruh hanya membantu dan mengaitkan barang lalu diangkat melalui peralatan crane milik kapal itu sendiri. Bila barang yang akan diangkat cukup ringan semisal *snack* (makanan ringan), tidak membutuhkan bantuan crane karena bisa dikerjakan oleh buruh. Saat dimuat ada satu orang anak buah kapal yang bertugas mencatat nama dan jumlah barang yang diangkat yang dinamakan kerani. Selesai muat kendaraan tersebut kembali ke kantor ekspedisi mengambil kembali surat jalan yang sudah di cap stempel milik Perusahaan Ekspedisi PT. Hartini. Selanjutnya sopir kembali ke tempat asal yaitu Perusahaan, pabrik, atau toko. Sesampai di tempat asal, sopir mengembalikan surat jalan untuk dijadikan sebagai bukti bahwa barang tersebut sudah sampai di kapal dan sebagai arsip.

## 5.6 Perbandingan Antara Berat, Dimensi, Tarif Angkut Dan Nilai Muatan

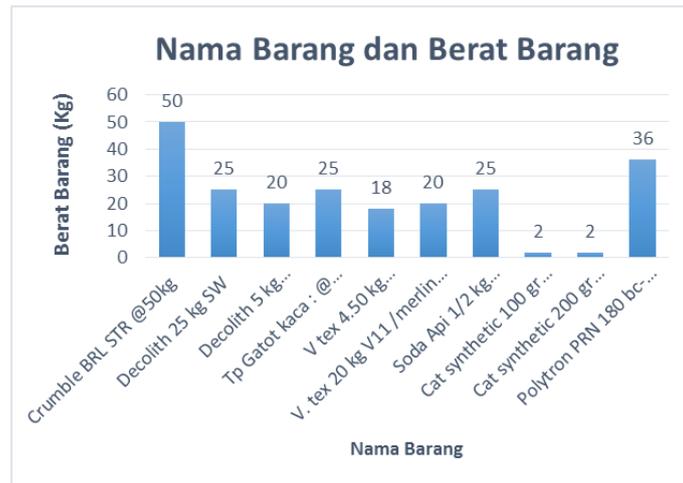
Muatan yang dikirim oleh perusahaan industri, pabrik, maupun dari toko melalui jalur laut yaitu kapal, umumnya tidak sama dan bergantung dari pihak pemesan/penerima barang. Beberapa muatan atau barang yang dikirim tentu memiliki perbedaan baik dari segi berat, dimensi, tarif angkut serta nilai muatan. Semisal Crumble BLR SRT, merupakan pakan ayam, dikemas dalam bentuk karung, mempunyai berat 50kg, bernilai Rp240000. Sedangkan yang dikemas dalam bentuk karung, namun sedikit lebih kecil, berupa Tepung cap Gatot kaca mempunyai berat 25 kg dan bernilaiRp165000. Berikut di bawah ini perbandingan antara berat, dimensi, tarif angkut dan nilai barang/muatan:

- Jenis barang/muatan dan berat muatan, ada 10 jenis muatan sebagai contoh :

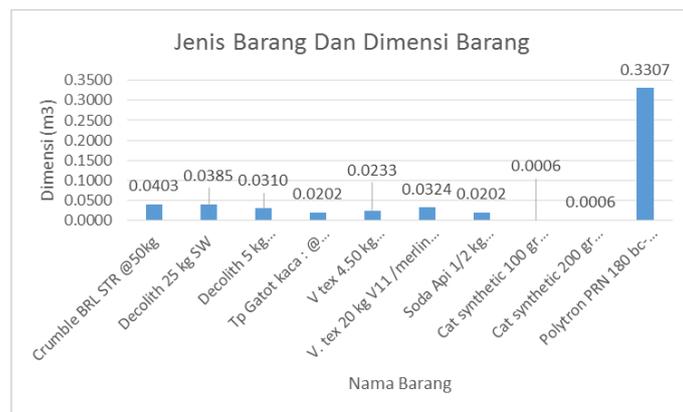
Tabel 3. Jenis, Berat, dan Dimensi Muatan

No	Jenis Barang/Muatan	Berat (Kg)	Dimensi (m <sup>3</sup> )
1	Crumble BRL STR @50kg	50	0.0403
2	Decolith 25 kg SW	25	0.0385
3	Decolith 5 kg @4kg/dos	20	0.0310
4	Tp Gatot kaca : @ 25kg/sak	25	0.0202
5	V tex 4.50 kg V27/Emerald	18	0.0233
6	V. tex 20 kg V11 /merlin blue	20	0.0324
7	Soda Api 1/2 kg @25kg/sak	25	0.0202
8	Cat synthetic 100 gr :@20dzn	2	0.0006
9	Cat synthetic 200 gr :@10dzn	2	0.0006
10	Polytron PRN 180 bc-blue-L.Es Freezer	36	0.3307
Jumlah		223	0.5378

Dari tabel diatas diberikan diagram sebagai berikut:



Grafik 1. Diagram Jenis Barang dan Berat Barang.



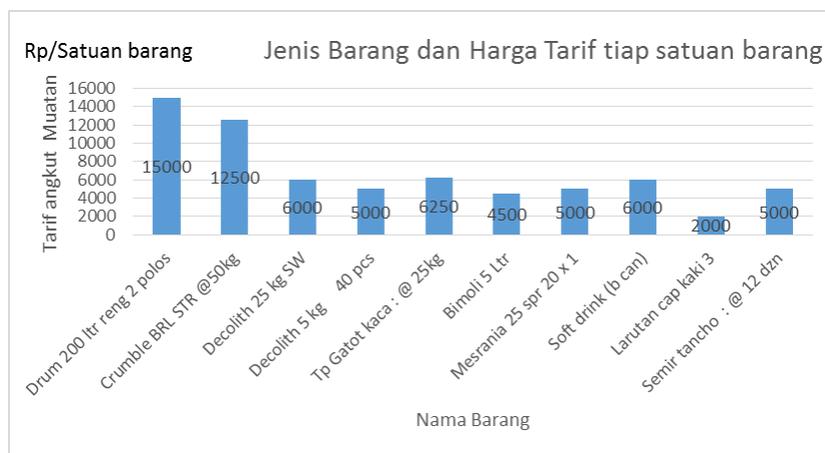
Grafik 2. Diagram Jenis dan Dimensi Barang

- Jenis barang dan tarif angkut

Tabel 4. Jenis Barang dan Tarif Angkut

No	Jenis Barang	Tarif per satuan (Rp)
1	Drum 200 ltr reng 2 polos	15000
2	Crumble BRL STR @50kg	12500
3	Decolith 25 kg SW	6000
4	Decolith 5 kg 40 pcs	5000
5	Tp Gatot kaca : @ 25kg	6250
6	Bimoli 5 Ltr	4500
7	Mesrania 25 spr 20 x 1	5000
8	Soft drink (b can)	6000
9	Larutan cap kaki 3	2000
10	Semir tancho : @ 12 dzn	5000

Dari tabel diatas diberikan diagram sebagai berikut:



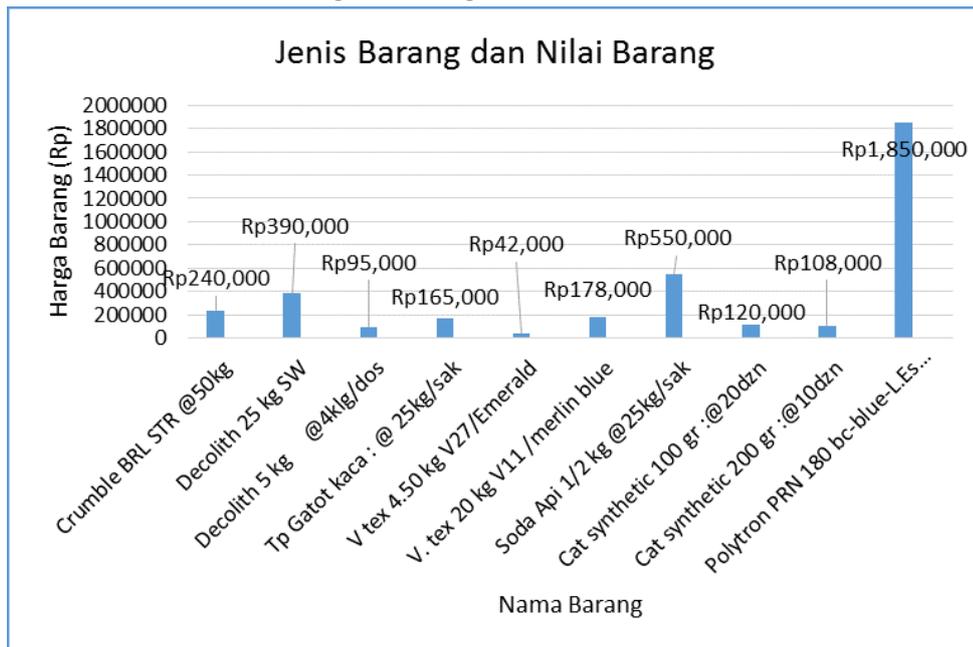
Grafik 3. Jenis Barang dan Harga Tarif tiap satuan barang

- Jenis barang dan nilai barang

Tabel 5. Jenis Barang dan Nilai Barang

No	Jenis Barang	Nilai Barang/Muatan
1	Crumble BRL STR @50kg	Rp240,000
2	Decolith 25 kg SW	Rp390,000
3	Decolith 5 kg @4kg/dos	Rp95,000
4	Tp Gatot kaca : @ 25kg/sak	Rp165,000
5	V tex 4.50 kg V27/Emerald	Rp42,000
6	V. tex 20 kg V11 /merlin blue	Rp178,000
7	Soda Api 1/2 kg @25kg/sak	Rp550,000
8	Cat synthetic 100 gr :@20dzn	Rp120,000
9	Cat synthetic 200 gr :@10dzn	Rp108,000
10	Polytron PRN 180 bc-blue-L.Es Freezer	Rp1,850,000

Dari tabel diatas diberikan diagram sebagai berikut:



Grafik 4. Diagram Jenis Barang dan Nilai Barang

### 5.7 Pengumpulan Data Dengan Cara Memberikan Lembar Kuisisioner

Lembar Kuisisioner yang diberikan kepada pengirim barang bisa dilakukan saat di Kantor Ekspedisi, saat bongkar muat di dermaga, atau lewat telpon ke perusahaan/toko yang mengirim barang. Isi dari kuisisioner sangat berhubungan dengan pelayanan dan kinerja dari Perusahaan Pelayaran Rakyat terutama pada Perusahaan Ekspedisi PT Hartini. Lembar yang berisi Kuisisioner yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama Responden : .....

Nama Perusahaan : .....

Berilah tanda centang (√) dari 6 pilihan(Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Sedikit Tidak Puas, Sedikit Puas, Puas, Sangat Puas) di tiap pertanyaan di bawah ini:

Tabel 6. Kuisisioner *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut – Atribut	Tingkat Kepuasan Customer					
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
.							

1.	Peralatan di Pelabuhan Kalimas Memadai						
2.	Kondisi Perawatan Armada Kapal Baik						
3.	Kondisi Dermaga Baik						
4.	Petugas berpakaian rapi						
5.	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan						
6.	Petugas selalu menepati janji pada <i>customer</i>						
7.	Tanggapan simpatik dari petugas bila terjadi masalah						
8.	Perusahaan Pelayaran Rakyat dapat diandalkan						
9.	Pelayanan jasa yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan						
10.	Waktu keberangkatan dan kedatangan kapal						
11.	Kejelasan petugas menginformasikan tempat pelabuhan asal, pelabuhan tujuan dan pelabuhan transit						
12.	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat						
13.	Petugas bersedia membantu customer						
14.	Petugas tanggap dan memahami terhadap kebutuhan customer						
15.	Kejujuran dari petugas dalam melayani customer						
16.	Keamanan dari tindak kriminal selama perjalanan di laut						

17.	Kesopanan petugas dalam melayani customer						
18.	Petugas mendapatkan dukungan dari perusahaan pelayaran rakyat dalam memberikan pelayanan kepada customer						
19.	Perusahaan pelayaran rakyat peduli terhadap keluhan customer						
20.	Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan pertanyaan customer						
21.	Perusahaan pelayaran rakyat memahami hal-hal yang membuat customer merasa nyaman menggunakan jasa pelayaran rakyat						
22.	Waktu pengoperasian armada sesuai dengan kebutuhan customer						

Kuisisioner tersebut berisi tentang kepuasan dari pihak pengirim barang terhadap pelayanan jasa dari Perusahaan Pelayaran Rakyat PT Hartini. Pada kuisisioner terdapat nilai skala Likert yaitu Sangat Tidak Puas(0), Tidak Puas(1), Sedikit Tidak Puas(2), Sedikit Puas(3), Puas(4), Sangat Puas(5) Dari sekitar 45 perusahaan atau toko yang mengirim barang, diambil sampel sebanyak 30 responden. Setelah Kuisisioner terisi maka akan dilakukan pengolahan data. Data itu diambil dari isi kuisisioner berupa jumlah angka yaitu sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Kuisisioner di Pelabuhan Rakyat Kalimas

Hasil Kuisisioner di Pelabuhan Rakyat Kalimas, Surabaya										
Tingkat Kepuasan	Atr 1	Atr 2	Atr 3	Atr 4	Atr 5	Atr 6	Atr 7	Atr 8	Atr 9	Atr 10
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sedikit Tidak Puas	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11
Sedikit Puas	23	16	11	26	4	24	5	12	12	13
Puas	7	13	16	3	26	6	24	14	17	6
Sangat Puas	0	1	1	1	0	0	1	4	1	0

Atr 11	Atr 12	Atr 13	Atr 14	Atr 15	Atr 16	Atr 17	Atr 18	Atr 19	Atr 20	Atr 21	Atr 22
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	4	0	1	0	2	0	0	0	1	1	2
12	12	8	12	4	23	5	20	21	14	15	14
10	10	20	17	16	5	23	10	8	13	13	13
4	4	2	0	10	0	2	0	1	2	1	1

Dari tabel diatas, tulisan yang berupa 3 huruf, Atr yaitu atribut-atribut dari 1 sampai 22. Angka pada tiap atribut merupakan jumlah responden di setiap atribut. Selanjutnya diolah dan berubah dalam bentuk persentase. Tabel dalam bentuk persentase adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil kuisisioner di Pelabuhan Rakyat Kalimas, Surabaya dalam bentuk persen

Hasil Kuisisioner di Pelabuhan Rakyat Kalimas, Surabaya, dalam bentuk persen										
Tingkat Kepuasan	Atr 1	Atr 2	Atr 3	Atr 4	Atr 5	Atr 6	Atr 7	Atr 8	Atr 9	Atr 10
Sangat Tidak Puas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tidak Puas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sedikit Tidak Puas	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	37%
Sedikit Puas	77%	53%	37%	87%	13%	80%	17%	40%	40%	43%
Puas	23%	43%	53%	10%	87%	20%	80%	47%	57%	20%
Sangat Puas	0%	3%	3%	3%	0%	0%	3%	13%	3%	0%

Atr 11	Atr 12	Atr 13	Atr 14	Atr 15	Atr 16	Atr 17	Atr 18	Atr 19	Atr 20	Atr 21	Atr 22
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
7%	13%	0%	3%	0%	7%	0%	0%	0%	3%	3%	7%
40%	40%	27%	40%	13%	77%	17%	67%	70%	47%	50%	47%
33%	33%	67%	57%	53%	17%	77%	33%	27%	43%	43%	43%
13%	13%	7%	0%	33%	0%	7%	0%	3%	7%	3%	3%

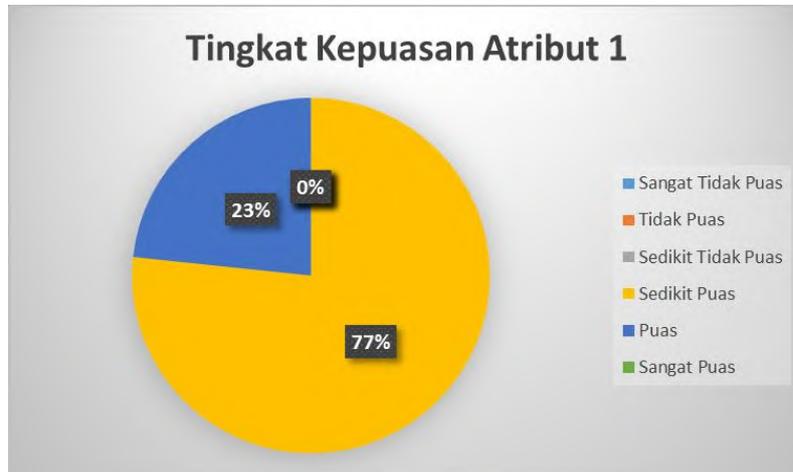
Dari hasil kuisisioner dalam bentuk persentase ada 22 atribut. Di setiap atribut memiliki hasil yang berbeda- beda misalnya pada Atribut nomor 10, Atribut Waktu keberangkatan dan kedatangan kapal. Dari hasil kuisisioner untuk Atribut nomor 10, keseluruhan responden, sebanyak 11 orang atau 37% merasa Sedikit Tidak Puas, 13 responden atau 43% Sedikit Puas, dan 6 responden atau 20% merasa Puas. Seluruh Hasil tersebut berhubungan dengan lima dimensi. Lima dimensi yaitu dimensi *Tangible*(Bukti

Langsung), dimensi *Reliability*(Keandalan), dimensi *Responsive*(Daya Tanggap), dimensi *Assurance* (Jaminan), dan dimensi *Emphaty*(Empati).

Pada setiap atribut memiliki diagram masing-masing.

Atribut adalah elemen, data field, atau data item yang digunakan untuk menerangkan suatu entribut dari entitas dan mempunyai harga tertentu.

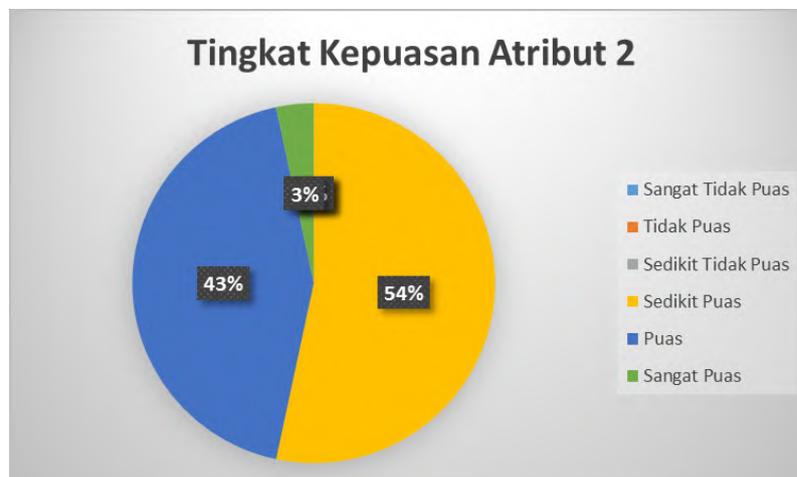
1. Atribut pertama yaitu Peralatan di Pelabuhan Kalimas Memadai.



Grafik 5. Diagram Atribut Peralatan di Pelabuhan Kalimas Memadai

Dari Diagram di atas didapatkan hasil yaitu 77% Sedikit Puas dan 23% Puas. Diagram tersebut menggambarkan bahwa peralatan-peralatan di pelabuhan rakyat Kalimas cukup memadai.

2. Atribut Kondisi Perawatan Armada Kapal Baik.

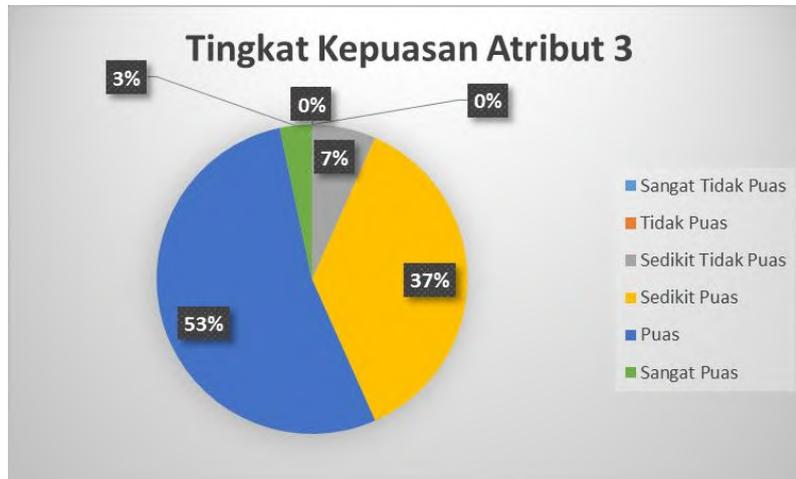


Grafik 6. Diagram Atribut Kondisi Perawatan Armada Kapal Baik

Dari Diagram di atas didapatkan hasil 54% Sedikit Puas, 43% Puas, dan 3% Sangat Puas. Hasil tersebut menggambarkan bahwa armada kapal bersandar dengan cara

menyamping. Dengan kondisi itu dapat menghemat waktu pada proses bongkar muat, selain dapat membantu meringankan crane saat melakukan bongkar muat.

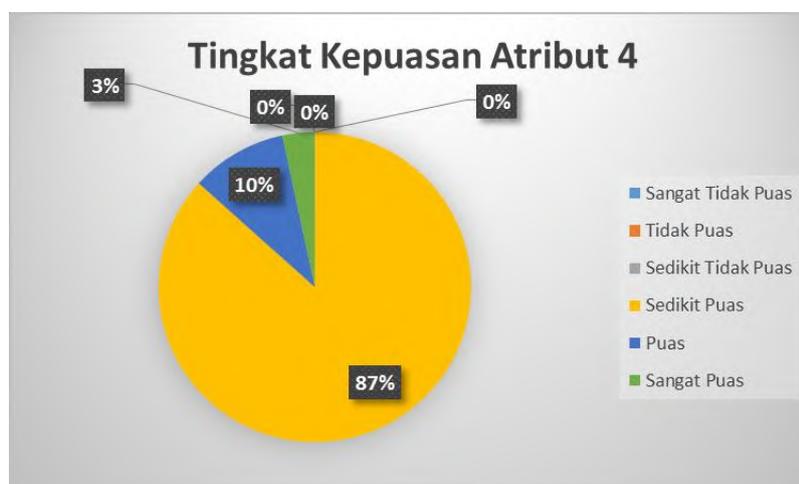
### 3. Atribut Kondisi Dermaga Baik



Grafik 7. Diagram Atribut Kondisi Dermaga Baik

Dari Diagram di atas didapatkan hasil 7% ,menyatakan Sedikit Tidak Puas, 37% Sedikit Puas, 53% Puas, dan 3% Sangat Puas. Dari 7% yang menyatakan sedikit tidak puas, mungkin saat kondisi cuaca hujan, bongkar muat menjadi sedikit terhambat.

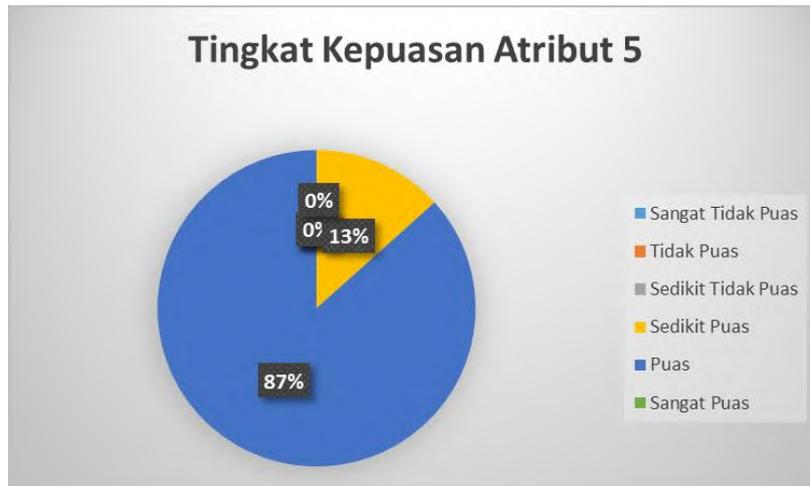
### 4. Atribut Petugas Berpakaian Rapi



Grafik 8. Diagram Atribut Petugas Berpakaian Rapi

Dari seluruh 30 responden pada Diagram di atas didapatkan hasil 87% ,menyatakan Sedikit Puas, 10% Puas, dan 3% Sangat Puas. Hal itu dikarenakan umumnya para petugas Perusahaan Pelayaran Rakyat berpakaian rapi terutama di kantor Ekspedisi Muatan Kapal Laut.

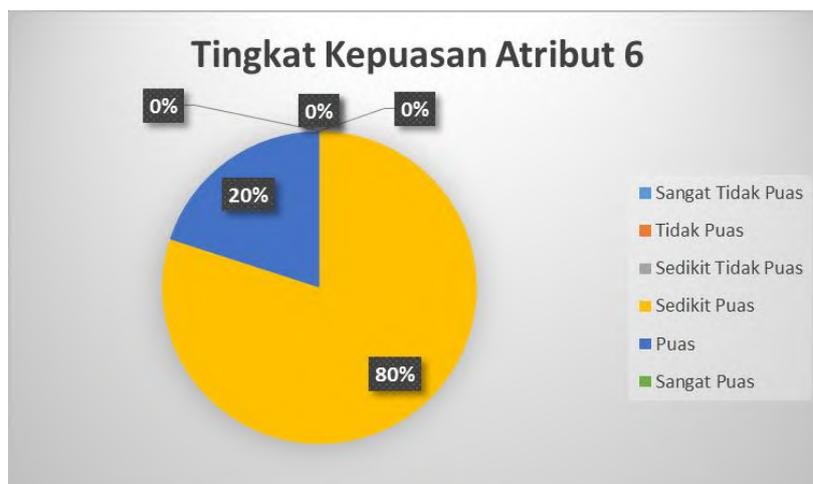
5. Atribut Fasilitas Yang Disediakan Sesuai Dengan Jenis Pelayanan Yang Diberikan



Grafik 9. Diagram Atribut Fasilitas Yang Disediakan Sesuai Dengan Jenis Pelayanan Yang Diberikan

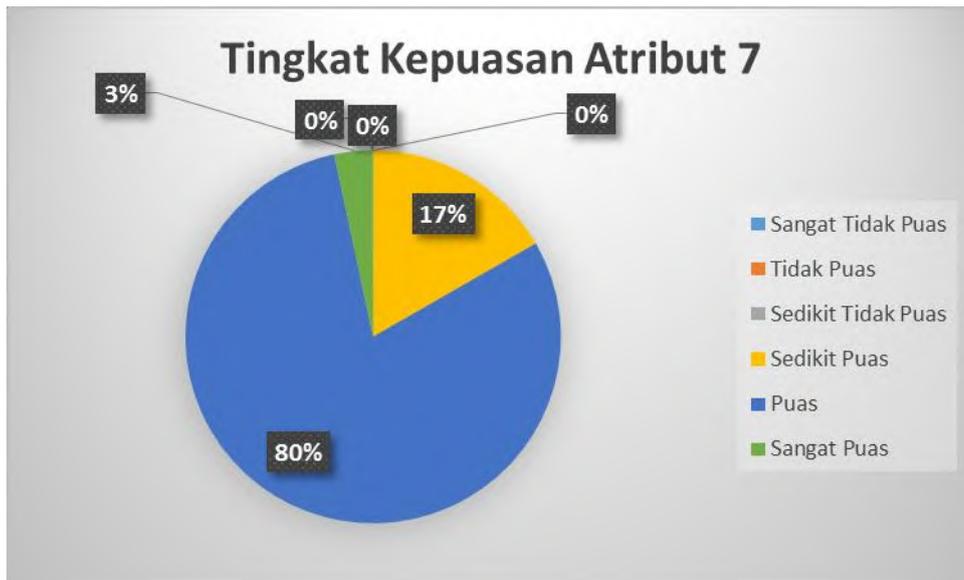
Pada Atribut Fasilitas Yang Disediakan Sesuai Dengan Jenis Pelayanan Yang Diberikan, dari seluruh 30 responden pada Diagram di atas didapatkan hasil 13% yang menyatakan Sedikit Puas dan 87% menyatakan Puas, sedangkan 0% menyatakan bahwa seluruh responden tidak ada yang memilih atau mencentang pilihan Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Sedikit Tidak Puas, dan Sangat Puas.

6. Atribut Petugas Selalu Menepati Janji Pada *Customer*



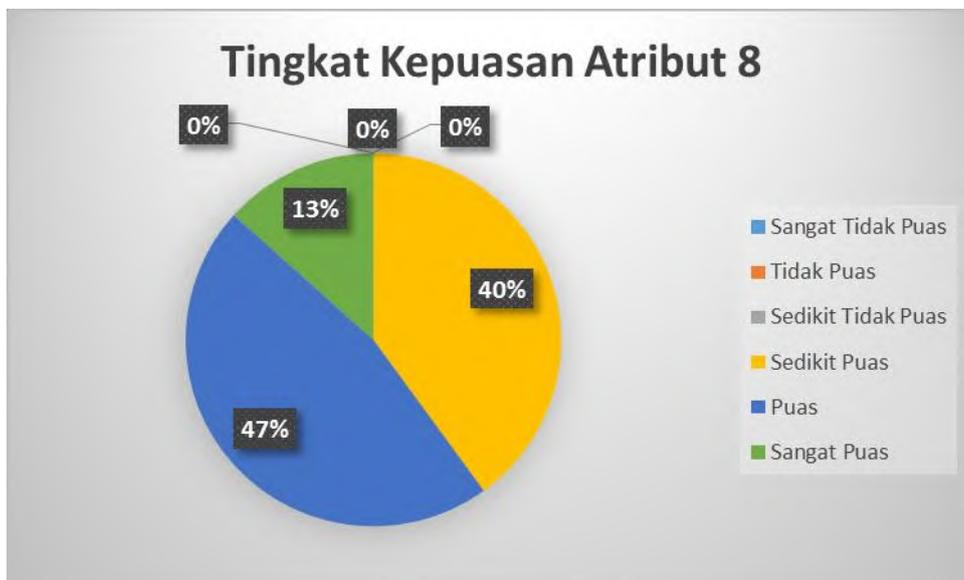
Grafik 10. Diagram Atribut Petugas Selalu Menepati Janji Pada *Customer*

7. Atribut Tanggapan Simpatik Dari Petugas Bila Terjadi Masalah



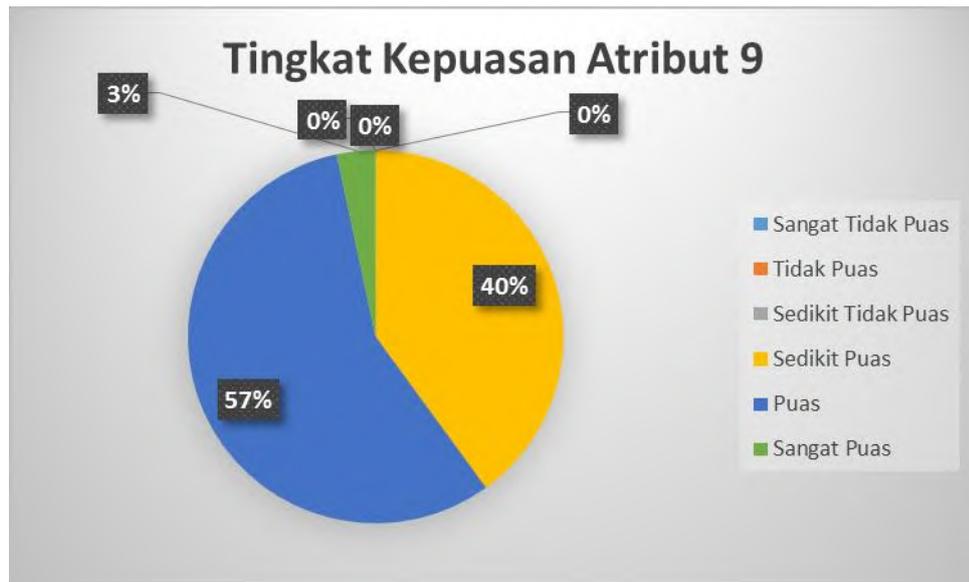
Grafik 11. Diagram Atribut Tanggapan Simpatik Dari Petugas Bila Terjadi Masalah

8. Atribut Perusahaan Pelayaran Rakyat Dapat Diandalkan



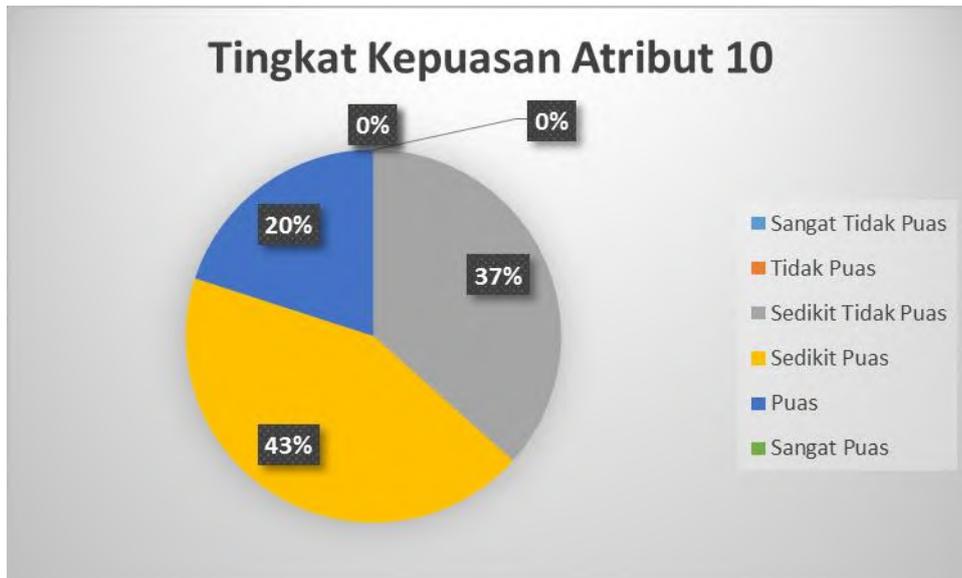
Grafik 12. Diagram Atribut Perusahaan Pelayaran Rakyat Dapat Diandalkan

9. Atribut Pelayanan Jasa Yang Disediakan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan



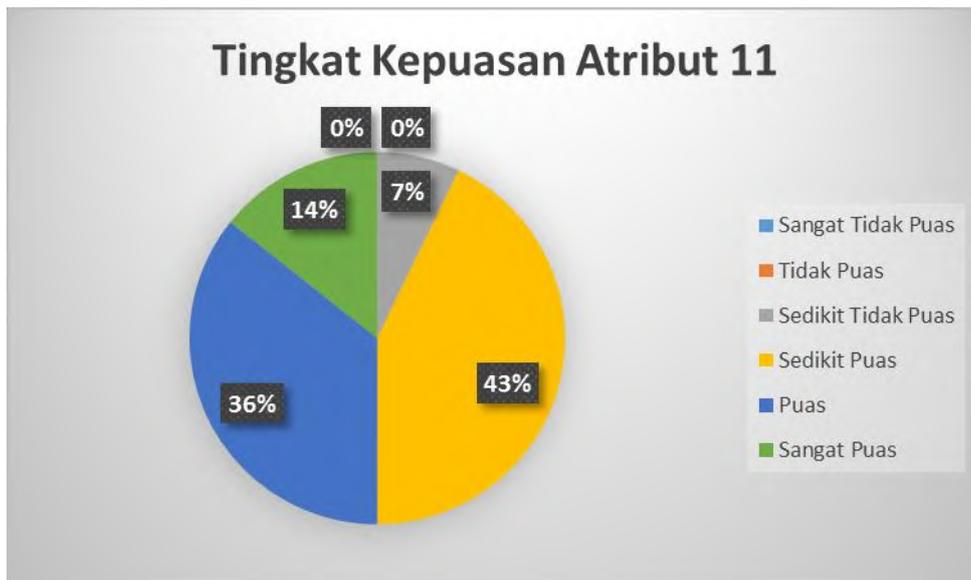
Grafik 13. Diagram Atribut Pelayanan Jasa Yang Disediakan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan

10. Atribut Waktu Keberangkatan Dan Kedatangan Kapal



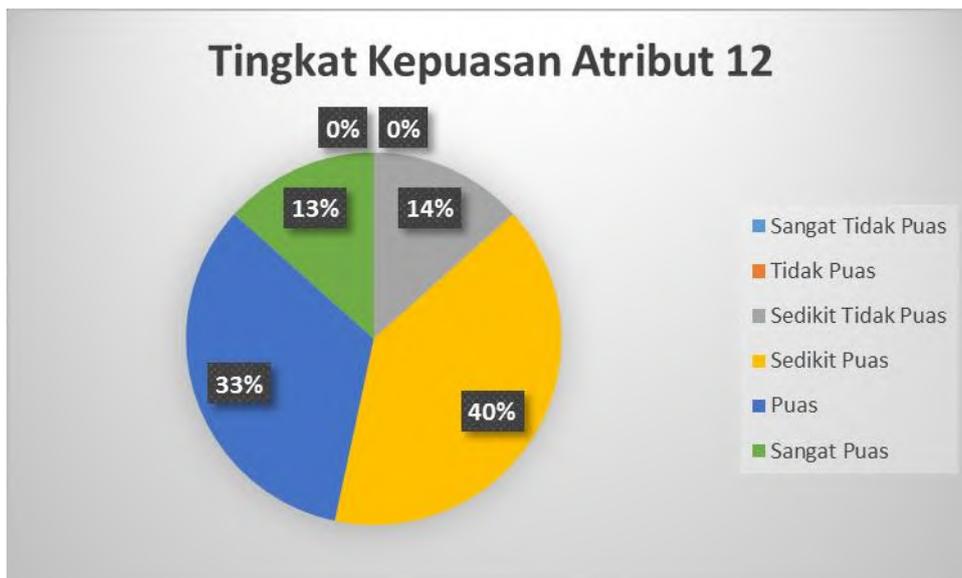
Grafik 14. Diagram Atribut Waktu Keberangkatan Dan Kedatangan Kapal

11. Atribut Kejelasan Petugas Menginformasikan Tempat Pelabuhan Asal, Pelabuhan Tujuan Dan Pelabuhan Transit.



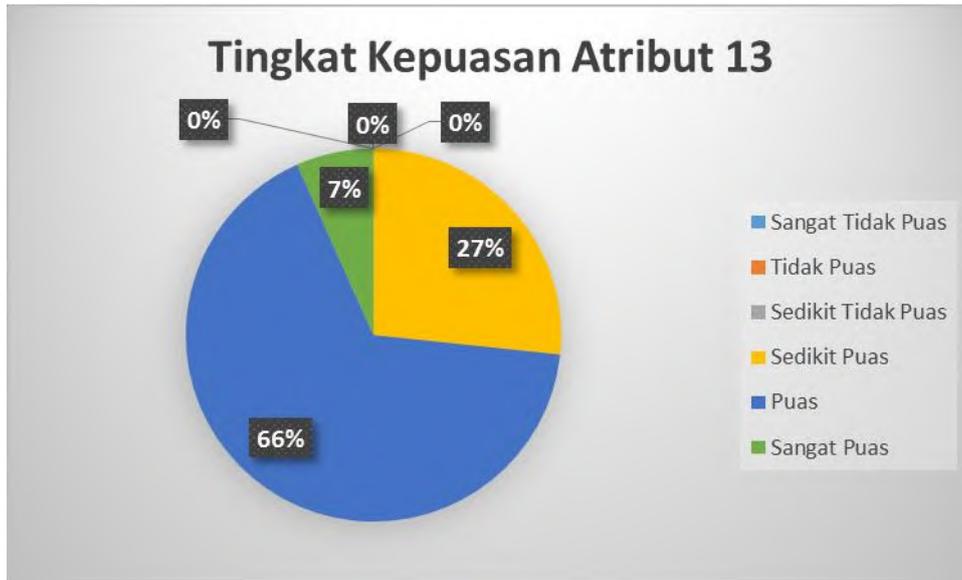
Grafik 15. Diagram Atribut Kejelasan Petugas Menginformasikan Tempat Pelabuhan Asal, Pelabuhan Tujuan Dan Pelabuhan Transit

12. Atribut Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Cepat



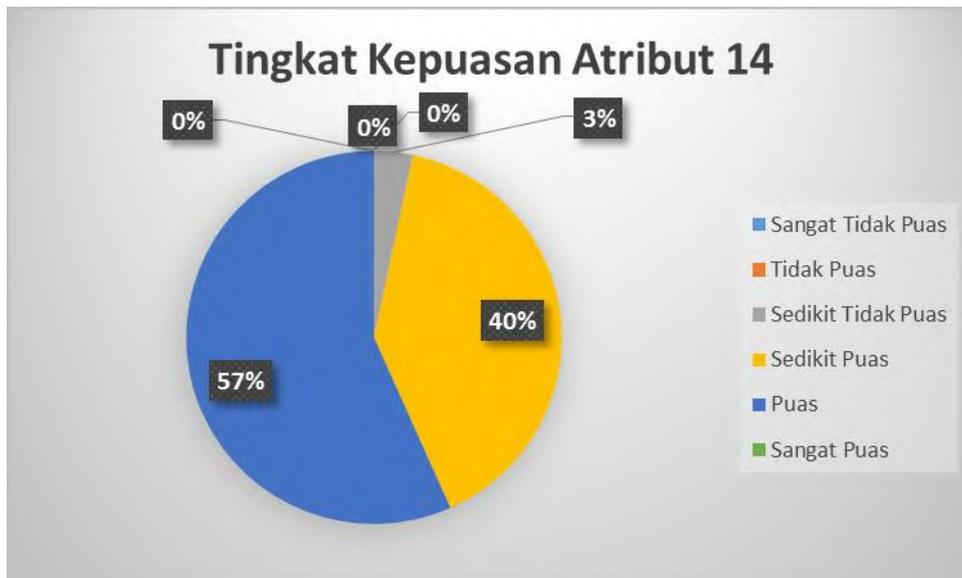
Grafik 16. Diagram Atribut Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Cepat

13. Atribut Petugas Bersedia Membantu *Customer*



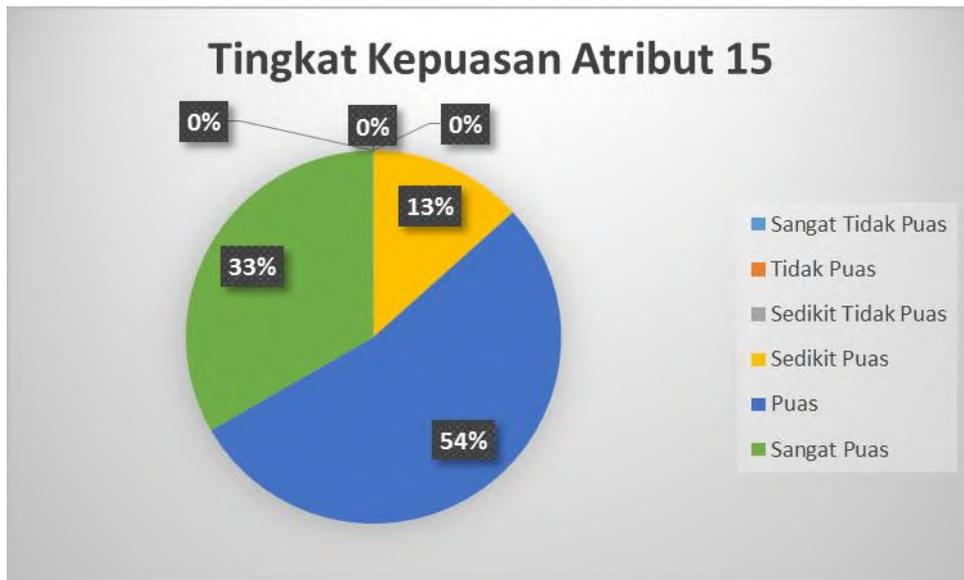
Grafik 17. Diagram Atribut Petugas Bersedia Membantu *Customer*.

14. Atribut Petugas Tanggap Dan Memahami Terhadap Kebutuhan *Customer*



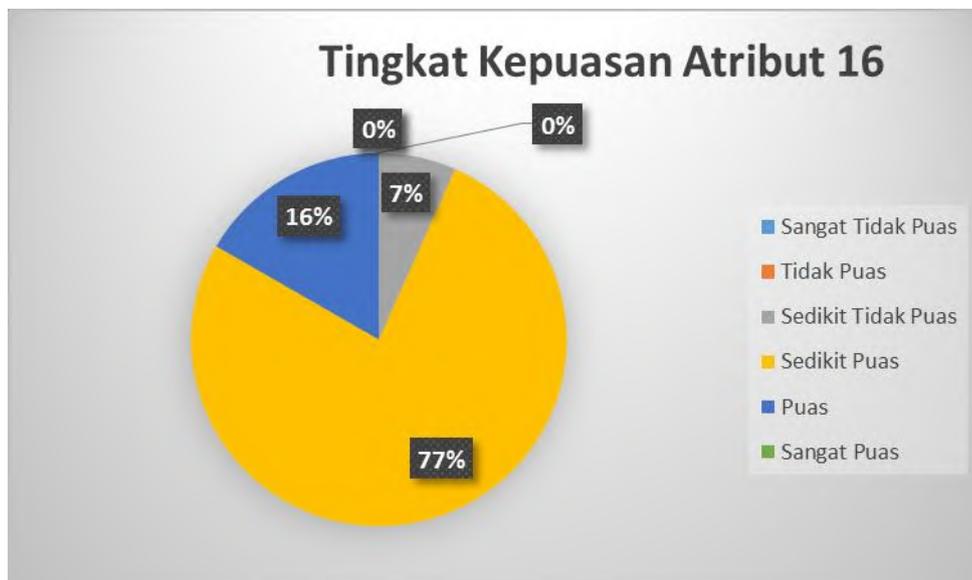
Grafik 18. Atribut Petugas Tanggap Dan Memahami Terhadap Kebutuhan *Customer*

15. Atribut Kejujuran Dari Petugas Dalam Melayani *Customer*



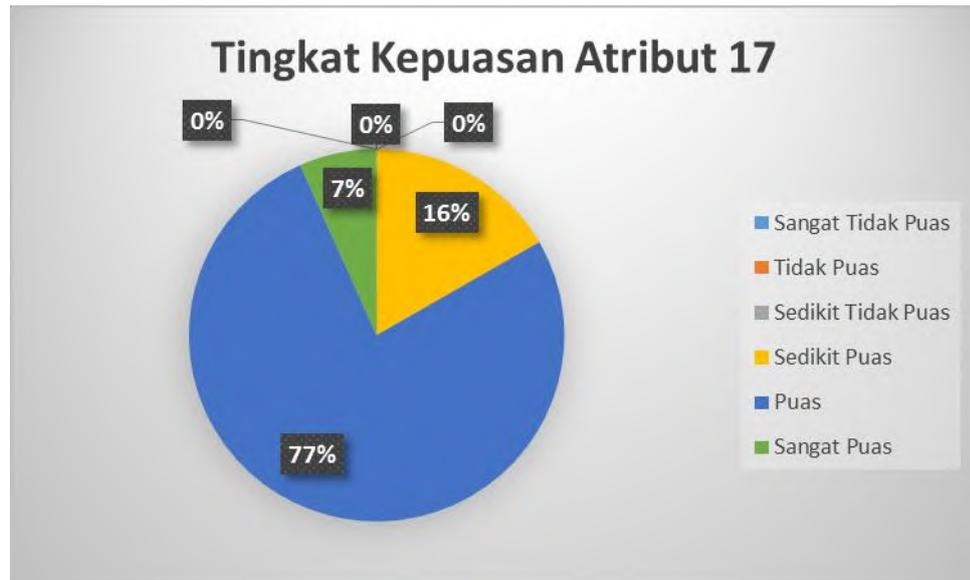
Grafik 19. Diagram Atribut Kejujuran Dari Petugas Dalam Melayani *Customer*

16. Atribut Keamanan Dari Tindak Kriminal Selama Perjalanan Di Laut



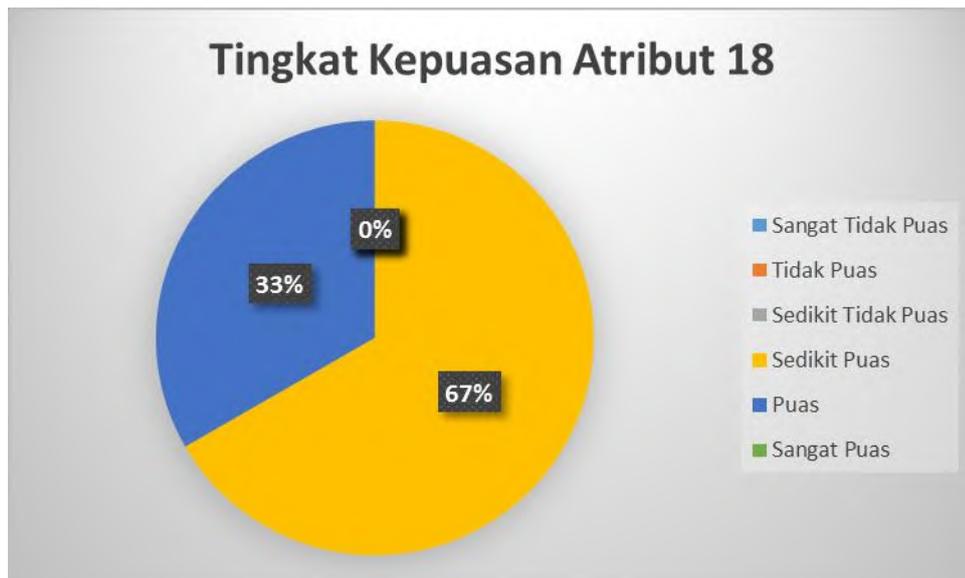
Grafik 20. Diagram Atribut Keamanan Dari Tindak Kriminal Selama Perjalanan Di Laut

17. Atribut Kesopanan Petugas Dalam Melayani *Customer*



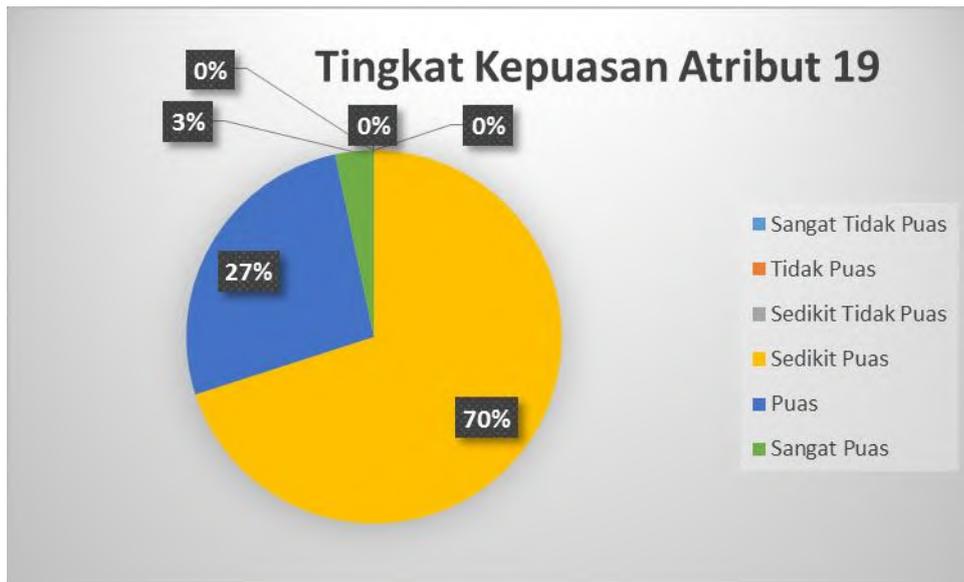
Grafik 21. Diagram Atribut Kesopanan Petugas Dalam Melayani *Customer*

18. Atribut Petugas Mendapatkan Dukungan Dari Perusahaan Pelayaran Rakyat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada *Customer*



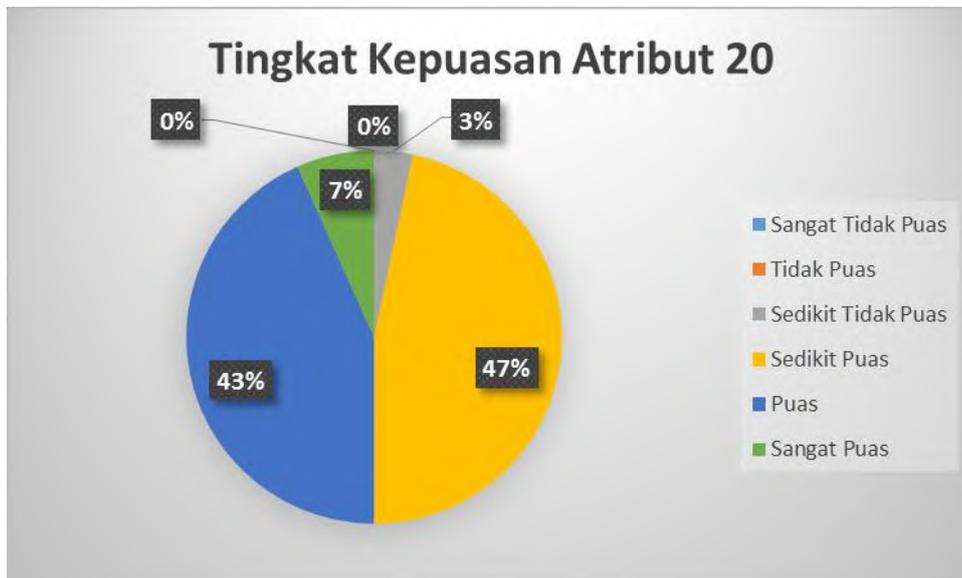
Grafik 22. Diagram Atribut Petugas Mendapatkan Dukungan Dari Perusahaan Pelayaran Rakyat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada *Customer*

19. Atribut Perusahaan Pelayanan Rakyat Peduli Terhadap Keluhan *Customer*



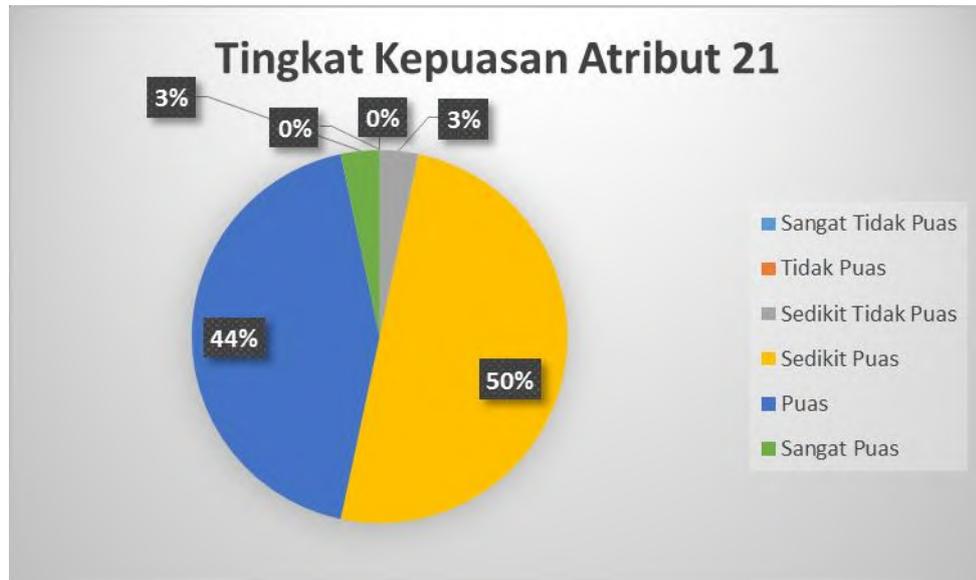
Grafik 23. Diagram Atribut Perusahaan Pelayanan Rakyat Peduli Terhadap Keluhan *Customer*

20. Atribut Petugas Bersedia Mendengarkan Keluhan Dan Pertanyaan *Customer*



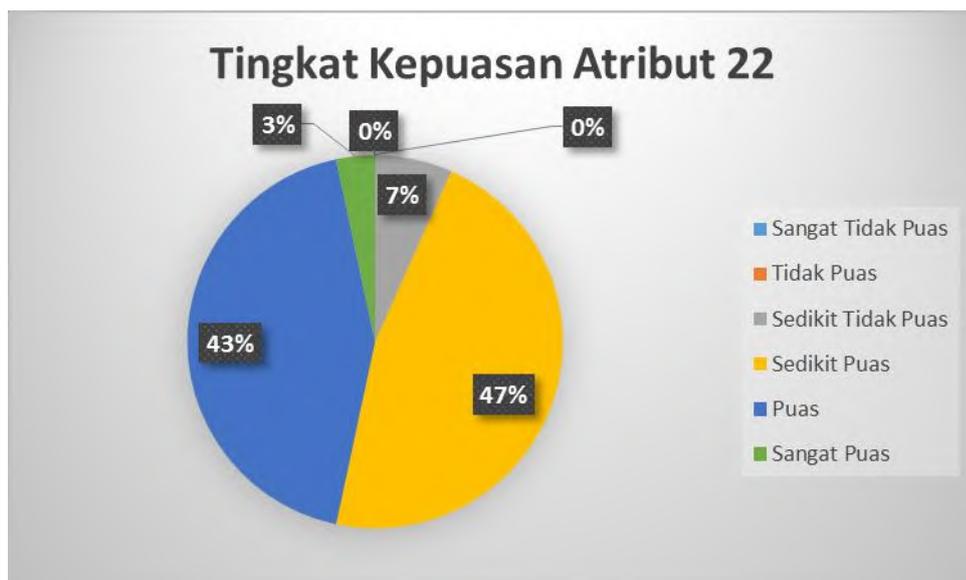
Grafik 24. Diagram Atribut Petugas Bersedia Mendengarkan Keluhan Dan Pertanyaan *Customer*

21. Atribut Perusahaan Pelayaran Rakyat Memahami Hal-hal Yang Membuat *Customer* Merasa Nyaman Menggunakan Pelayaran Rakyat



Grafik 25. Diagram Atribut Perusahaan Pelayaran Rakyat Memahami Hal-Hal Yang Membuat *Customer* Merasa Nyaman Menggunakan Pelayaran Rakyat

22. Atribut Waktu Pengoperasian Armada Sesuai Dengan Kebutuhan *Customer*



Grafik 26. Diagram Atribut Waktu Pengoperasian Armada Sesuai Dengan Kebutuhan *Customer*

## LAMPIRAN

Kapal Layar Motor ICHSAN

Contoh Jumlah Barang, Nama Barang, dan Jenis Barang

	KLM : Ichsan		Nahkoda: Herman	
	Asal : Surabaya		Tujuan : Labuan Bajo	
No.	Jumlah barang		Nama barang	Jenis Barang
1	100	dos	Minyak Camar 5Ltr	Barang Rumahtangga
2	10	dos	Garami 250m @20 kg	Barang Rumahtangga
	210	dos	Garam kop 250m @20kg	Barang Rumahtangga
4	17	ikat	Besi Beton 11.5x12=1995 kg :204 btg	Bahan Bangunan
	39	ikat	Besi Beton 18.5x12=4937 kg :195 btg	Bahan Bangunan
5	1	dos	v.tex 4.50kg V27 emerald	Bahan Bangunan
	5	pail	v.tex 20 kg plamir	Bahan Bangunan
	5	pail	v.tex 20 kg pmet/putih metropolit	Bahan Bangunan
	5	pail	v.tex 20 kg VII/ merlin blue	Bahan Bangunan
7	1	dos	Imac 6pcs , cahaya 5521 6pcs	Bahan Bangunan
			expo N2010 :20 pcs expo N2010:20pcs	Bahan Bangunan
			expo M9959 :10pcs, MC 3803 6pcs	Bahan Bangunan
			Mikachi MC 8805 6pcs	Bahan Bangunan
8	882	blok	Citicon (600mmx200mx100mm)	Bahan Bangunan
9	4	bal	Gabus putih 120AG 20biji	Alat-alat tulis
11	1	set	Sample book	Alat-alat Tulis
12	5	bal	Gabus putih 35kg + gabus putih 60kg	Alat-alat Tulis
13	1	dos	Krnjg serbaguna samantha 6404 @8lsn	Barang Rumahtangga
	1	dos	Krnjg serbaguna sonia 6409 ;@6lsn	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug 11 oz movel v+sendok 8005 :36set	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug 11 oz movel v+sendok 8006 :36set	Barang Rumahtangga
	2	dos	Mug Zodiac br 11 oz nk-mg-zd/B :36set	Barang Rumahtangga
	1	dos	Pompa Aqua 35056-1	Barang Rumahtangga
	1	dos	Glas Jar red 480ml nk-gj480-apr	Barang Rumahtangga
	1	dos	Glas Jar yellow 480ml nk-gj480	Barang Rumahtangga
	1	dos	Glas Jar purple 480ml nk-gj480	Barang Rumahtangga
	1	dos	Glas Jar green 480ml nk-gj480-wmg	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug K-6500-1 putih garis mas 12 Oz	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug Gentong garis mas 15oz	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug 14 oz K-6500-8	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug Gentong Zodiac htm 12oz K-6501	Barang Rumahtangga



Contoh Jumlah Barang, Nama Barang, dan Jenis Barang

	1	dos	Cup saucers set 12 pcs sg Oc-sg-201	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug AC-1122	Barang Rumahtangga
	1	dos	Juice Dispenser mrh 11ltr NK-gj11-R	Barang Rumahtangga
	1	dos	Juice Dispenser 11ltr polkadot biru	Barang Rumahtangga
	1	dos	Juice Dispenser polkadot hju 11ltr	Barang Rumahtangga
	1	dos	Juice Dispenser polkadot mrh 11ltr	Barang Rumahtangga
	1	dos	Juice Dispenser biru 11ltr NK-gj11-B	Barang Rumahtangga
	1	dos	Juice Dispenser hju 11ltr NK-gj11-G	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug Pita Tutup Napoleon NAP-M03	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug Diana Tutup Napoleon NAP-M07	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug versace Tutup Napoleon NAP-M01	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug P+M NK LL(SET) MN-03	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug Naga Mini Napoleon NAP-MM1	Barang Rumahtangga
	1	dos	Toples 15 Liter 15L-A AO0115 L-A	Barang Rumahtangga
	1	dos	Toples 12 Liter 12L-A AO0112 L-A	Barang Rumahtangga
	1	dos	Toples 07c101-1besar 10L AO107c101	Barang Rumahtangga
	1	dos	Cangkir Lepek Set 12 pcs AH-7 Baru	Barang Rumahtangga
	1	dos	Batu Asahan pisau YH-0096 kecil 6'	Barang Rumahtangga
	1	dos	Batu Asahan YH-0097 8'	Barang Rumahtangga
	1	dos	Toples 12 Liter 12L L-B (ada kran)	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug AC-1119	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug A- 2258 D	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-05	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-06	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-07	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-08	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-09	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-11	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-01	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-02	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-03	Barang Rumahtangga
	1	dos	Mug keramik 12 oz motif GJ-011-04	Barang Rumahtangga
	1	dos	Vacum cup XB-038,mug ch-047,mug ch	Barang Rumahtangga
	1	coly	lcing SET BEP-4643	
			-Bukaan Kaleng BBI-1081(1026)	
			-Bukaan Botol 3 fungsi bdx- 18xwb	
			-lcing SET JHF-016	
			-lcing bag set YH-0122 KTGD 122	
14	67	ikat	Besi Beton 11.5x12=7866 kg :804 btg	
15	873	blok	Citicon (600mmx200mx100mm)	Bahan Bangunan

Contoh Jumlah Barang, Nama Barang, dan Jenis Barang

19	750	dos	Bir bintang bremer botol @12 btl	
20	50	bh	Drum 200 ltr reng 2 polos	
	30	bh	Drum 200 ltr reng 1 sabuk 2	
21	2	pak	Seng gel 0.20 x 6 kaki	Bahan Bangunan
	3	pak	Seng kol KT 0.20 x 25 x 7	Bahan Bangunan
	10	coly	Seng Talang 0.20 x 76	Bahan Bangunan
	50	coly	Kawat duri	Bahan Bangunan
22	3	dos	Polibest KS 0.8 kg 1149/pth	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS 0.8 kg 903	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 904	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 916	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 924M	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 942	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 942M	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 948 mc	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 968/mc blue	Bahan Bangunan
	1	dos	Polibest KS B 0.80 kg 975	Bahan Bangunan
23	250	dos	Bir bintang botol @12	
24	50	dos	Mesrania 25 spr 20 x 1	
25				
26	10	colly	Box Garuda kw 1(800gm) 150bj	Bahan Bangunan
			Box tanaga 120+220 2 biji	Bahan Bangunan



Perincian Sewa di setiap KLM, Tanggal Berangkat , Jumlah Sewa Kotor,

<b>Perincian Sewa</b>				
<b>Nama Kapal</b>	<b>Tanggal Berangkat</b>	<b>Jumlah Sewa Kotor</b>	<b>Exp.Surabaya 10%</b>	<b>Jumlah sewa bersih</b>
KLM Citra Nusantara	26/10/2015	Rp146,412,000	Rp14,641,200	Rp131,770,800
KLM Citra Saudara	15/11/2015	Rp113,729,000	Rp11,372,900	Rp102,356,100
KLM Dharma Nusantara	05/12/2015	Rp152,976,100	Rp15,297,610	Rp137,678,490
KLM Ihsan	26/03/2016	Rp101,141,100	Rp10,114,110	Rp91,026,990
KLM Ihsan	19/05/2016	Rp106,633,650	Rp10,663,365	Rp95,970,285
<b>Pengambilan Sisa Sewa Terima</b>				
<b>Nama Kapal</b>	<b>Tanggal Berangkat</b>	<b>Jumlah sewa bersih</b>	<b>Komisi Karyawan</b>	<b>Jumlah Sisa Sewa Terima di L.Bajo</b>
KLM Citra Nusantara	26/10/2015	Rp131,770,800	Rp240,000	Rp131,530,800
KLM Citra Saudara	15/11/2015	Rp102,356,100	Rp240,000	Rp102,116,100
KLM Dharma Nusantara	05/12/2015	Rp137,678,490	Rp240,000	Rp137,438,490
KLM Ihsan	26/03/2016	Rp91,026,990	Rp240,000	Rp90,786,990
KLM Ihsan	19/05/2016	Rp95,970,285	Rp240,000	Rp95,730,285

Tagihan Tarif Sewa Angkut Muatan pada Lembar Konosemen dan Nama Penerima untuk  
KLM ICHSAN

No.	Tagihan Tarif Sewa Angkut Muatan	Lembar Konosemen	Nama Penerima
1	Rp17,150,000	No : 01 / HT / V / 16	HC
2	Rp5,740,250	No : 02 / HT / V / 16	HC
3	Rp10,865,500	No : 03 / HT / V / 16	HC
4	Rp2,212,500	No : 04 / HT / V / 16	HC
5	Rp4,807,500	No : 05 / HT / V / 16	HC
6	Rp3,863,700	No : 06 / HT / V / 16	HC
7	Rp2,148,300	No : 07 / HT / V / 16	HC
8	Rp2,830,500	No : 08 / HT / V / 16	HC
9	Rp2,102,500	No : 09 / HT / V / 16	HC
10	Rp4,795,000	No : 10 / HT / V / 16	HC
11	Rp2,688,500	No : 11 / HT / V / 16	HC
12	Rp1,000,000	No : 12 / HT / V / 16	MG
13	Rp3,451,900	No : 13 / HT / V / 16	MG
14	Rp2,549,500	No : 14 / HT / V / 16	MG
15	Rp850,000	No : 15 / HT / V / 16	MG
16	Rp440,000	No : 16 / HT / V / 16	KF
17	Rp80,000	No : 17 / HT / V / 16	TSM
18	Rp1,250,000	No : 18 / HT / V / 16	Firnawati
19	Rp28,000	No : 19 / HT / V / 16	RENEZA/Pelangi Bangunan
20	Rp844,500	No : 20 / HT / V / 16	TSA
21	Rp755,000	No : 21 / HT / V / 16	TSA
22	Rp295,000	No : 22 / HT / V / 16	TSA
23	Rp157,500	No : 23 / HT / V / 16	TSA
24	Rp147,000	No : 24 / HT / V / 16	TSA
25	Rp125,000	No : 25 / HT / V / 16	TSA
26	Rp75,000	No : 26 / HT / V / 16	TSA
27	Rp245,000	No : 2 / HT / V / 16	TSA
28	Rp369,000	No : 28 / HT / V / 16	TSA
29	Rp695,500	No : 29 / HT / V / 16	TSA
30	Rp948,000	No : 30 / HT / V / 16	TSA
31	Rp2,020,000	No : 31 / HT / V / 16	METRO
32	Rp4,110,000	No : 32 / HT / V / 16	METRO
33	Rp3,262,500	No : 33 / HT / V / 16	METRO
34	Rp1,537,500	No : 34 / HT / V / 16	TSJ
35	Rp992,500	No : 35 / HT / V / 16	TSJ
36	Rp468,000	No : 36 / HT / V / 16	TSJ
37	Rp6,912,500	No : 37 / HT / V / 16	DAHLIA
38	Rp260,000	No : 38 / HT / V / 16	linus aprima
39	Rp885,000	No : 39 / HT / V / 16	LINUS
40	Rp1,073,000	No : 40 / HT / V / 16	LINUS
41	Rp18,500	No : 41 / HT / V / 16	LINUS
42	Rp182,500	No : 42 / HT / V / 16	INDO JAYA
43	Rp308,000	No : 43 / HT / V / 16	ANUGRAH MEBEL
44	Rp3,516,000	No : 44 / HT / V / 16	H.ANSAR
45	Rp7,500,000	No : 45 / HT / V / 16	HC
46	LUNAS	No : 46 / HT / V / 16	H.Hasbudin

Contoh lembar Kuisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Slamet lembar 1

**KUISIONER TUGAS AKHIR**

**“STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT ; STUDI KASUS: PELAYARAN RAKYAT KALIMAS”**

Kuisisioner ini dilakukan oleh Bagus Yudistiro (NRP. 4107 100 075), Mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Fakultas Teknologi Kelautan, Jurusan Teknik Perkapalan Bidang Studi Transportasi Laut, guna menyelesaikan penelitian Tugas Akhir.

Nama Responden : Bpk Slamet

Nama Perusahaan : Pasar Turi, Eka Jaya Raya *berasal dari Mulya Tujuan Prima*

Berilah tanda centang (✓) dari 6 pilihan (Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Sedikit Tidak Puas, Sedikit Puas, Puas, Sangat Puas) di tiap pertanyaan di bawah ini:

No.	Atribut – Atribut	Tingkat Kepuasan Customer						
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas	
1.	Peralatan di Pelabuhan Kalimas					✓		4
2.	Armada Kapal menarik					✓		4
3.	Dermaga untuk Sandar menarik					✓		4
4.	Petugas berpakaian rapi				✓			3
5.	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					✓		4
6.	Petugas selalu menepati janji pada customer				✓			3
7.	Tanggapan simpatik dari petugas bila terjadi masalah						✓	5
8.	Perusahaan dapat diandalkan					✓		4
9.	Pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan				✓			3
10.	Waktu keberangkatan dan kedatangan kapal					✓		4
11.	Kejelasan petugas menginformasikan tempat pelabuhan asal, pelabuhan tujuan dan pelabuhan transit			✓				2
12.	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat				✓			3
13.	Petugas bersedia membantu customer						✓	5
14.	Petugas tanggap dan memahami terhadap kebutuhan customer					✓		4
15.	Kejujuran dari petugas dalam melayani customer						✓	5
16.	Keamanan dari tindak kriminal selama perjalanan di laut				✓			3
17.	Kesopanan petugas dalam melayani customer					✓		4
18.	Petugas mendapatkan dukungan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada customer					✓		4
19.	Perusahaan peduli terhadap keluhan customer				✓			3

pg. 1

*Mengangkat sandal, s. sebanyak 29 kali.*

Contoh lembar Kuisisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Slamet lembar 2

A

20.	Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan pertanyaan customer				✓			3
21.	Perusahaan memahami hal-hal yang membuat customer merasa nyaman menggunakan pelra					✓		4
22.	Waktu pengoperasian armada sesuai dengan kebutuhan customer					✓		4

Contoh lembar Kuisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Slamet lembar 3

(A)

**KUISIONER TUGAS AKHIR**

**“STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT ; STUDI KASUS: PELAYARAN RAKYAT KALIMAS”**

Kuisioner ini dilakukan oleh Bagus Yudistiro (NRP. 4107 100 075), Mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Fakultas Teknologi Kelautan, Jurusan Teknik Perkapalan Bidang Studi Transportasi Laut, guna menyelesaikan penelitian Tugas Akhir.

Responden : .....

1. Apakah bapak/ibu pernah melakukan pengiriman barang melalui jalur laut?  
()Ya ()Tidak
2. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya angkutan laut pelayaran rakyat(pelra)?  
()Ya ()Tidak
3. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan jasa angkutan pelayaran rakyat?  
()Ya ()Tidak
4. Apakah bapak/ibu juga pernah menggunakan jasa angkutan laut selain pelayaran rakyat?  
()Ya ()Tidak
5. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya E.M.K.L (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)?  
()Ya ()Tidak
6. Perusahaan apa yang bapak/ibu pilih untuk mengirim barang anda?  
Perusahaan .....
7. Mengapa bapak/ibu memilih menggunakan jasa angkutan laut pelayaran rakyat?  
Karena.....*lebih murah*
8. Seberapa besar pengaruh terhadap pengiriman barang dari segi waktu?  
()Sangat berpengaruh ()Tidak berpengaruh

**A. Armada**

1. Apakah tarif angkutan pelra setara dengan keinginan bapak/ibu?  
()Ya ()Tidak
2. Apakah tarif angkutan pelra lebih mahal dari pelayaran lain jika melihat pelayanan yang diberikan?  
()Ya ()Tidak
3. Menurut bapak/ibu, seberapa besar tarif angkutan untuk mengirim barang anda?  
()Murah ()Setara ()Mahal
4. Apakah menurut bapak/ibu penanganan barang pada angkutan pelra sudah baik?  
()Sudah ()Belum
5. Apakah menurut bapak/ibu armada yang digunakan angkutan pelra(kapal kayu) masih layak dipakai?  
()Ya ()Tidak
6. Apakah bapak/ibu bisa mengawasi barang anda dengan baik bila menggunakan angkutan pelra?  
()Ya ()Tidak

**B. Pelayanan dan Informasi**

1. Apakah bapak/ibu mengalami kesulitan dalam mencari informasi perusahaan pelra dengan rute yang dituju?  
()Ya ()Tidak
2. Menurut bapak/ibu, bagaimana pelayanan informasi dari perusahaan yang anda pilih?  
()Puas ()Tidak Puas
3. Apakah bapak/ibu mendapatkan informasi jadwal angkutan pelra dengan baik?  
()Ya ()Tidak
4. Apakah jadwal keberangkatan angkutan pelra sering diundur?  
()Ya ()Tidak
5. Apakah pengurusan pengiriman barang melalui angkutan pelra mudah dilakukan?  
()Ya ()Tidak

pg. 1

Contoh lembar Kuisisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Slamet lembar 4

(A)

**C. Faktor**

Dari beberapa faktor di bawah, tolong bapak/ibu pilih faktor paling utama yang mempengaruhi saudara dalam memilih angkutan pelayaran yang akan digunakan dengan memberikan tanda centang, kemudian berikan nilai ranking 1 sampai dengan 3.

	Faktor Armada	Rangking			Faktor Utama
		1	2	3	
1	Ketersediaan rute pelayaran	✓			✓
2	Kapasitas angkut		✓		
3	Kecepatan angkut		✓		
4	Tarif		✓		
5	Keamanan muatan	✓			✓

	Faktor Informasi	Rangking			Faktor Utama
		1	2	3	
1	Informasi tentang perusahaan		✓		
2	Kemudahan / simple	✓			✓
3	Jadwal kapal		✓		
4	Hubungan baik		✓		
5	Kepercayaan	✓			✓

Contoh lembar Kuisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Untung lembar 1

KUISIONER TUGAS AKHIR

“STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT ; STUDI KASUS: PELAYARAN RAKYAT KALIMAS”

Kuisioner ini dilakukan oleh Bagus Yudistiro (NRP. 4107 100 075), Mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Fakultas Teknologi Kelautan, Jurusan Teknik Perkapalan Bidang Studi Transportasi Laut, guna menyelesaikan penelitian Tugas Akhir.

Nama Responden : Untung

Nama Perusahaan : Kuba Mae

Berilah tanda centang (✓) dari 6 pilihan (Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Sedikit Tidak Puas, Sedikit Puas, Puas, Sangat Puas) di tiap pertanyaan di bawah ini:

No.	Atribut – Atribut	Tingkat Kepuasan Customer					
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Peralatan di Pelabuhan Kalimas					✓	4
2.	Armada Kapal menarik					✓	4
3.	Dermaga untuk Sandar menarik			✓			2
4.	Petugas berpakaian rapi				✓		3
5.	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					✓	4
6.	Petugas selalu menepati janji pada customer					✓	4
7.	Tanggapan simpatik dari petugas bila terjadi masalah					✓	4
8.	Perusahaan dapat diandalkan					✓	4
9.	Pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan					✓	4
10.	Waktu keberangkatan dan kedatangan kapal					✓	4
11.	Kejelasan petugas menginformasikan tempat pelabuhan asal, pelabuhan tujuan dan pelabuhan transit					✓	4
12.	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat				✓		3
13.	Petugas bersedia membantu customer					✓	4
14.	Petugas tanggap dan memahami terhadap kebutuhan customer			✓			2
15.	Kejujuran dari petugas dalam melayani customer					✓	4
16.	Keamanan dari tindak kriminal selama perjalanan di laut					✓	4
17.	Kesopanan petugas dalam melayani customer					✓	4
18.	Petugas mendapatkan dukungan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada customer					✓	4
19.	Perusahaan peduli terhadap keluhan customer				✓		3

Contoh lembar Kuisisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Untung lembar 2

20.	Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan pertanyaan customer				✓			3
21.	Perusahaan memahami hal-hal yang membuat customer merasa nyaman menggunakan pelra					✓		4
22.	Waktu pengoperasian armada sesuai dengan kebutuhan customer					✓		4

Contoh lembar Kuisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Untung lembar 3

**KUISIONER TUGAS AKHIR**

**“STUDI TINGKAT LAYANAN PELAYARAN RAKYAT ; STUDI KASUS: PELAYARAN RAKYAT KALIMAS”**

Kuisioner ini dilakukan oleh Bagus Yudistiro (NRP. 4107 100 075), Mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Fakultas Teknologi Kelautan, Jurusan Teknik Perkapalan Bidang Studi Transportasi Laut, guna menyelesaikan penelitian Tugas Akhir.

Responden : ..... Bpk. Untung [Kuda Mas] .....

1. Apakah bapak/ibu pernah melakukan pengiriman barang melalui jalur laut?  
()Ya (.....)Tidak
  2. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya angkutan laut pelayaran rakyat(pelra)?  
(.....)Ya ()Tidak
  3. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan jasa angkutan pelayaran rakyat?  
()Ya (.....)Tidak
  4. Apakah bapak/ibu juga pernah menggunakan jasa angkutan laut selain pelayaran rakyat?  
()Ya (.....)Tidak
  5. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya E.M.K.L (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)?  
(.....)Ya ()Tidak
  6. Perusahaan apa yang bapak/ibu pilih untuk mengirim barang anda?  
Perusahaan ..... P.T. Hartini .....
  7. Mengapa bapak/ibu memilih menggunakan jasa angkutan laut pelayaran rakyat?  
Karena ..... Lebih aman .....
  8. Seberapa besar pengaruh terhadap pengiriman barang dari segi waktu?  
()Sangat berpengaruh (.....)Tidak berpengaruh
- A. Armada**
1. Apakah tarif angkutan pelra setara dengan keinginan bapak/ibu?  
()Ya (.....)Tidak
  2. Apakah tarif angkutan pelra lebih mahal dari pelayaran lain jika melihat pelayanan yang diberikan?  
(.....)Ya ()Tidak
  3. Menurut bapak/ibu, seberapa besar tarif angkutan untuk mengirim barang anda?  
(.....)Murah ()Setara (.....) Mahal
  4. Apakah menurut bapak/ibu penanganan barang pada angkutan pelra sudah baik?  
()Sudah (.....)Belum
  5. Apakah menurut bapak/ibu armada yang digunakan angkutan pelra(kapal kayu) masih layak dipakai?  
()Ya (.....)Tidak
  6. Apakah bapak/ibu bisa mengawasi barang anda dengan baik bila menggunakan angkutan pelra?  
()Ya (.....)Tidak
- B. Pelayanan dan Informasi**
1. Apakah bapak/ibu mengalami kesulitan dalam mencari informasi perusahaan pelra dengan rute yang dituju?  
(.....)Ya ()Tidak
  2. Menurut bapak/ibu, bagaimana pelayanan informasi dari perusahaan yang anda pilih?  
()Puas (.....)Tidak Puas
  3. Apakah bapak/ibu mendapatkan informasi jadwal angkutan pelra dengan baik?  
()Ya (.....)Tidak
  4. Apakah jadwal keberangkatan angkutan pelra sering diundur?  
()Ya (.....)Tidak
  5. Apakah pengurusan pengiriman barang melalui angkutan pelra mudah dilakukan?  
()Ya (.....)Tidak

Contoh lembar Kuisisioner Tugas Akhir dengan Responden Bpk Untung lembar 4

**C. Faktor**

Dari beberapa faktor di bawah, tolong bapak/ibu pilih faktor paling utama yang mempengaruhi saudara dalam memilih angkutan pelayaran yang akan digunakan dengan memberikan tanda centang, kemudian berikan nilai ranking 1 sampai dengan 3.

Faktor Armada		Rangking			Faktor Utama
		1	2	3	
1	Ketersediaan rute pelayaran	✓			✓
2	Kapasitas angkut		✓		
3	Kecepatan angkut			✓	
4	Tarif	✓			✓
5	Keamanan muatan	✓			✓

Faktor Informasi		Rangking			Faktor Utama
		1	2	3	
1	Informasi tentang perusahaan	✓			✓
2	Kemudahan / simple	✓			✓
3	Jadwal kapal		✓		
4	Hubungan baik	✓			
5	Kepercayaan		✓		✓

Contoh Surat Jalan dari Perusahaan Pengirim Barang/Muatan

Data Bangunan Sty. 9 Mei 2016

**SURAT JALAN** No. .... Tujuan HC  
Toko L-Bago

Kami kirimkan barang-barang tersebut dibawah ini dengan kendaraan ..... No. ....

BANYAKNYA	NAMA BARANG	
2 (Dua)	1 Int tangki air plastik Polo	1100 BT
2 (Dua)		1600 BT
2 (Dua)		2250 BT

**ICHSAN** Exp: Hartini  
Kec: Tidal Menerima Retur Kalimas Baru No. 60  
Peng: Pak Andre.

Tanda terima **SI. PELRA HARTINI** Hormat kami,  
Jl. Indonea Dua 68  
SURABAYA 09 MAY 2016  
Cetys Melayu (a dan Bndh)  
Rencana Bndh Lmdm

Surat Ukur KLM Ichsian

**SURAT - UKUR**  
CARA PENGUKURAN DALAM NEGERI  
No. 170/00x.-

Nama kapal : **ICHSAN**

Pejabat Pengukuran	Jenis Kapal	Jenis Pengukur	Digunakan oleh Main dan Layer	Bahan
D I S D A	Kapal Tangar	---	Layer Sidantia	Kayu

Nama dan alamat Perhubungan				
Tempat dan tanggal pembuatan surat	BORE, 2006.-	DUNHAT Desa Aro Kecamatan Bonto Bahari	Kota	Trevis adama

Kategori Alat Pengukur	Jumlah lempang	Jumlah cerobong asap	Jumlah giridak	Jumlah tang
KEDAH, 275 PK.	1 ( Satu )	---	1 ( Satu )	1 ( Satu )

UKURAN-UKURAN POKOK

PANJANG	adalah jarak mendatar dari bagian belakang hingga haluan sampai bagian depan hingga buritan yang diukur pada lintasan geladak atas atau bagian sebelah atas dari Rimbat tetap	27,02 meter
LEBAR	adalah jarak mendatar diukur antara kedua sisi luar kuli lambung kapal pada tempat yang terbebas tidak termasuk pinggang	9,31 meter
DALAM	adalah jarak dari bagian sebelah bawah dari gading dasar di samping jasad dalam sampai bagian bawah geladak atas sampai garis melintang kapal yang ditarik melalui kedua sisi atas Rimbat tetap	2,96 meter

TONASE KAPAL ADALAH  
 TONASE KOTOR : = 109 =  
 TONASE BERSIH : = 33 =

Dengan ini diterangkan bahwa isi kapal ini telah diukur sesuai ketentuan-ketentuan dalam S.K. Dir. Jen. Perhubungan Laut No. PE 571/13-90 tanggal 6 Oktober 1990  
 Nomor dan tanggal pengukuran : PE 571/34/12/3K-07 13 Agustus 2007.-

Dikeluarkan di : D I S D A Tanggal : 25 JULI 2007.- 35

AN MENTERI PERHUBUNGAN LAUT  
 REPUBLIK INDONESIA  
 SURABAYA  
 1134/34/141/150.-

TANDA SELAR : 02.109 No.170/00x.-  
 Dipasang pada dinding depan rumah geladak melintang sebelah luar.-

DKP II-21 U 220 2560

Dokumen saat di Terminal Kalimas/ Pelabuhan Kalimas, Surabaya





## BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Rute pelayaran rakyat dapat diatur dan disesuaikan bergantung pada banyaknya permintaan jasa angkut muatan kapal laut. Selain itu juga sangat berhubungan dan berpengaruh antara agen pelayaran, Ekspedisi Muatan Kapal Laut dan pihak perusahaan pengirim barang/ pelanggan(*customer*). Dari situlah dapat diketahui bahwa peran pelayaran rakyat dalam menghubungkan wilayah-wilayah khususnya wilayah terpencil, seperti di Nusa Tenggara Timur dan Nusa Tenggara Barat itu cukup besar. Rute pelayaran dari PT Hartini yaitu dari Surabaya menuju Makasar dan dari Surabaya menuju Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur.
2. Kinerja logistik yang ditangani pelayaran rakyat khususnya pada Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT Hartini cukup baik. Kinerja logistik pada PT Hartini lebih sederhana dibandingkan pada pelayaran niaga. Pada pelayaran rakyat, perusahaan pengirim barang datang ke kantor memberikan surat jalan untuk ditukar dengan surat jalan/pengantar dari PT Hartini menuju ke dermaga pada kapal yang bersandar sesuai dengan nama kapal yang tertera di surat jalan/pengantar untuk melakukan bongkar muat. Berbeda dengan pelayaran niaga karena pengurusan dokumen pengiriman barang cukup rumit, selain itu pada pelayaran niaga umumnya memiliki gudang, sedangkan pelayaran rakyat khususnya PT Hartini tidak memiliki gudang. Barang atau muatan yang sudah diangkut oleh kapal, dibebankan pada kapal saat setelah dimuat di pelabuhan asal, berlayar, dan sampai di pelabuhan tujuan. Tarif angkut muatan, Tenaga Kerja Bongkar Muat, dimensi muatan, berat muatan, serta nilai barang/muatan saling berhubungan dan mempengaruhi kinerja logistik.
3. Berdasarkan dari pengukuran kinerja pelayaran rakyat dapat diketahui nilai dari tingkat kepuasan pelanggan/perusahaan pengirim barang(customer) terhadap pelayanan yang diberikan dari Perusahaan Pelayaran Rakyat PT Hartini dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.. Dari pelayanan tersebut para pelanggan menilai kinerja pelayaran rakyat terutama pada PT Hartini cukup puas. Namun dari beberapa atribut pada kuisisioner, ada atribut pada dimensi *Tangible*, para

pelanggan memberi nilai sedikit puas. Pada atribut tentang waktu keberangkatan dan kedatangan kapal, banyak responden/pelanggan memilih sedikit tidak puas. Hal ini dikarenakan kedatangan kapal umumnya tidak terjadwal atau tramper dan keberangkatan kapal umumnya menunggu muatan sampai jumlah muatan tersebut sudah terpenuhi sesuai dengan jumlah muatan maksimal pada kapal.

## **6.2 Saran**

Saran untuk pengembangan penelitian ini adalah agar tingkat layanan dan kinerja perusahaan pelayaran rakyat bertambah, maka harus diperbaiki pelayanan terhadap waktu, hubungan antara nilai barang/ muatan, berat muatan, dan dimensi muatan yang sesuai dengan tarif jasa angkut muatan kapal laut serta hubungan antara perusahaan pelayaran rakyat sebagai penyedia jasa dengan konsumen/*customer* sebagai pelaku pengguna jasa. Agar barang/muatan yang dikirim dari tempat asal ke tempat tujuan perlu penanganan dan manajemen terhadap muatan saat di bongkar maupun muat serta saat di pelayaran dari pelabuhan asal(*origin port*) sampai di pelabuhan tujuan(*destination port*).

## DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjipto, 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset Yogyakarta

J. Suprpto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Rangkuti F, 2003, *Measuring Customer Satisfaction; Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Komputindo. Jakarta

Yola, M dan Budianto, D. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri 12(2):301-309

## BIODATA PENULIS



Nama lengkap penulis adalah Bagus Yudistiro, dilahirkan di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur pada hari Selasa tanggal 30 Mei 1989. Penulis adalah anak tunggal. Orang tua penulis Ayahanda Saiful Arif dan Ibunda Yunanik. Penulis telah menempuh pendidikan formal dimulai dari TK Al Zaenab Kota Surabaya, MIN Jambangan Kota Surabaya pada tahun 1995-2001, SMPN 21 Kota Surabaya 2001-2004, berlanjut ke SMAN 15 Kota Surabaya 2004-2007, dan pada tahun 2007 Penulis diterima di Jurusan Teknik Perkapalan, Fakultas Teknologi Kelautan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember dengan NRP 4107.100.075. Fokus bidang keahlian yang diambil penulis adalah bidang keahlian transportasi laut dan logistik. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam organisasi, menjabat sebagai mahasiswa anggota pengurus As Safinah, Kajian Jurusan Teknik Perkapalan (2009/2010) dan berlanjut sebagai anggota Divisi Kaderisasi pada Departemen yang sama di tahun kepengurusan setelahnya. Penulis juga aktif dalam berbagai kegiatan yang diadakan di kampus, antara lain Panitia Sampan 3, Bakti Sosial Kenjeran 2008-2009, Panitia Sampan 4, Nasdarc 2009-2010. Bagi pembaca yang ingin menghubungi penulis bisa melalui alamat email: *bagusyudistiro@yahoo.com*.