

**EVALUASI FASILITAS WILAYAH DARATAN  
BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN  
BARANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA**

**TUGAS AKHIR**



**DISUSUN OLEH :**

**NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH**

**2202040**

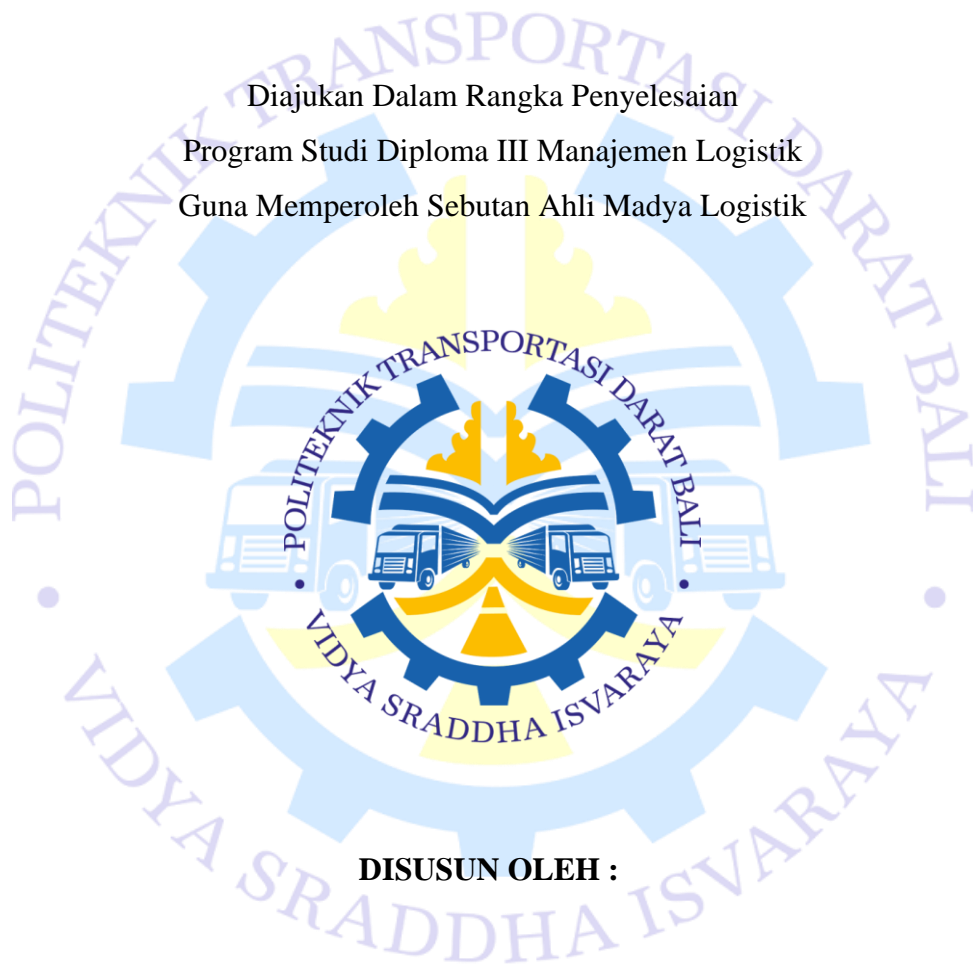
**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

**2025**

**EVALUASI FASILITAS WILAYAH DARATAN  
BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN  
BARANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik  
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Logistik



**DISUSUN OLEH :**

**NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH**

**2202040**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI FASILITAS WILAYAH DARATAN BERDASARKAN  
KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN BARANG DI PELABUHAN  
PENYEBERANGAN BIRA**

Disusun Oleh :

**NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH  
2202040**

Disetujui untuk diajukan pada

Sidang Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Logistik

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Dynes Rizky Navianti, S.Si., M.Si.

NIP. 19900708 201902 2 001

Tanggal : 23 Juni 2025

DOSEN PEMBIMBING II



Handoko, M.M.

NIP. 19710430 200604 1 001

Tanggal : 23 Juni 2025

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI FASILITAS WILAYAH DARATAN BERDASARKAN  
KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN BARANG DI PELABUHAN  
PENYEBERANGAN BIRA**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

**NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH**

**2202040**

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI  
PADA TANGGAL 4 JULI 2025  
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Tim Penguji**



Ni Luh Darmayanti, S.Kep., Ns., M.M.

NIP. 19870513 201902 2 001



Dynes Rizky Navianti, S.Si., M.Si.

NIP. 19900708 201902 2 001



Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP.

NIP. 19771105 201012 1 001



Handoko, M.M.

NIP. 19710430 200604 1 001

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI  
D-III MANAJEMEN LOGISTIK**



Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T.

NIP. 19781209 200912 1 002

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Ni Putu Ayu Laksmi Adiningsih, Notar 2202040, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Fasilitas Wilayah Daratan Berdasarkan Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Barang Di Pelabuhan penyeberangan Bira” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada di dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau kesarjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 25 Juni 2025

Penulis



NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH

2202040

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“EVALUASI FASILITAS WILAYAH DARATAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN BARANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA”** tepat waktu. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir;
2. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr, selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
3. Bapak Bahar, S.T., M.T. selaku Kepala Balai BPTD Kelas II Sulawesi Selatan yang sudah memberikan izin dalam studi ini;
4. Bapak Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T. selaku Kepala Prodi Manajemen Logistik Politeknik Transportasi Darat Bali;
5. Bapak Muhammad Danial, S.Sos. selaku Pengawas Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bira BPTD Kelas II Sulawesi Selatan yang sudah memberikan izin dalam studi ini;
6. Ibu Dynes Rizky Navianti, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir;
7. Bapak Handoko, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir;
8. Seluruh dosen dan pegawai Program Studi Diploma III Manajemen Logistik Politeknik Transportasi Darat Bali;
9. Seluruh pegawai satuan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bira BPTD Kelas II Sulawesi Selatan yang sudah membantu, membimbing, dan memberikan arahan kepada penulis;

10. Rekan mahasiswa/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III, khususnya rekan kamar 14 dan kelas manajemen logistik 3b.
11. Rekan I Gede Dhira Abhijyantha yang telah memberikan motivasi serta semangat dalam proses penyusunan hingga selesai.

Penulis menyadari bahwasanya Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu perbaikan lebih lanjut, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun berbagai pihak khususnya dalam bidang logistik, dan dapat diterapkan guna mendukung perkembangan sistem transportasi di Indonesia agar semakin maju.

Tabanan, 25 Juni 2025

Penulis



NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH

2202040

## DAFTAR ISI

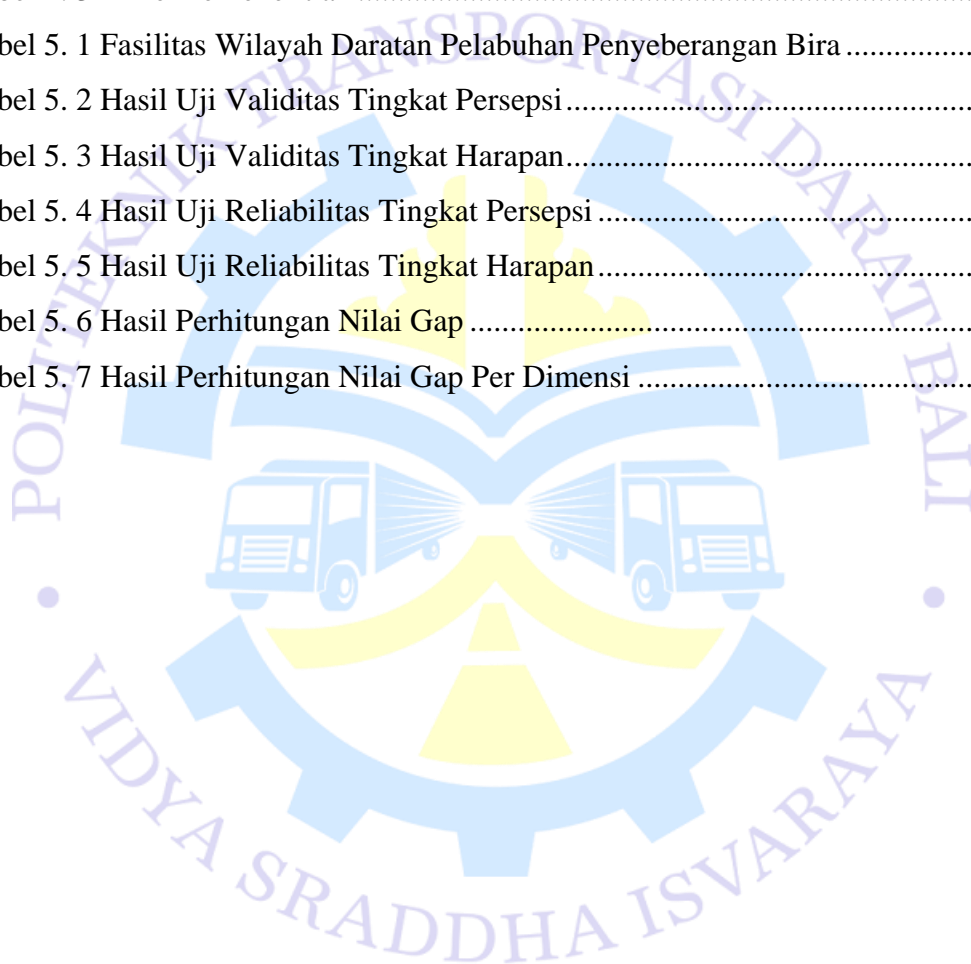
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	7
2.1 Kondisi Wilayah.....	7
2.2 Kondisi Objek Penelitian.....	8
BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....	10
3.1 Angkutan Barang.....	10
3.2 Fasilitas Wilayah Daratan.....	11
3.3 Kualitas Pelayanan .....	13
3.4 Kepuasan Pengguna Jasa.....	13
3.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	14
3.6 Uji Validitas .....	14
3.7 Uji Reliabilitas.....	15
3.8 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	15
3.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	16
3.10 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....	22

4.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
4.2	Metode Analisis Data .....	25
4.3	Bagan Alir .....	29
4.4	<i>Timeline</i> Penelitian .....	30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
5.1	Kondisi Eksisting Fasilitas Wilayah Daratan Pelabuhan Bira .....	31
5.2	Uji Kecukupan Data Penelitian .....	35
5.3	Karakteristik Responden Penelitian .....	35
5.4	Uji Validitas .....	38
5.5	Uji Reliabilitas.....	40
5.6	<i>Service Quality (Servqual)</i> .....	40
5.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	46
BAB VI PENUTUP .....		52
6.1	Kesimpulan.....	52
6.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....		54
LAMPIRAN.....		58



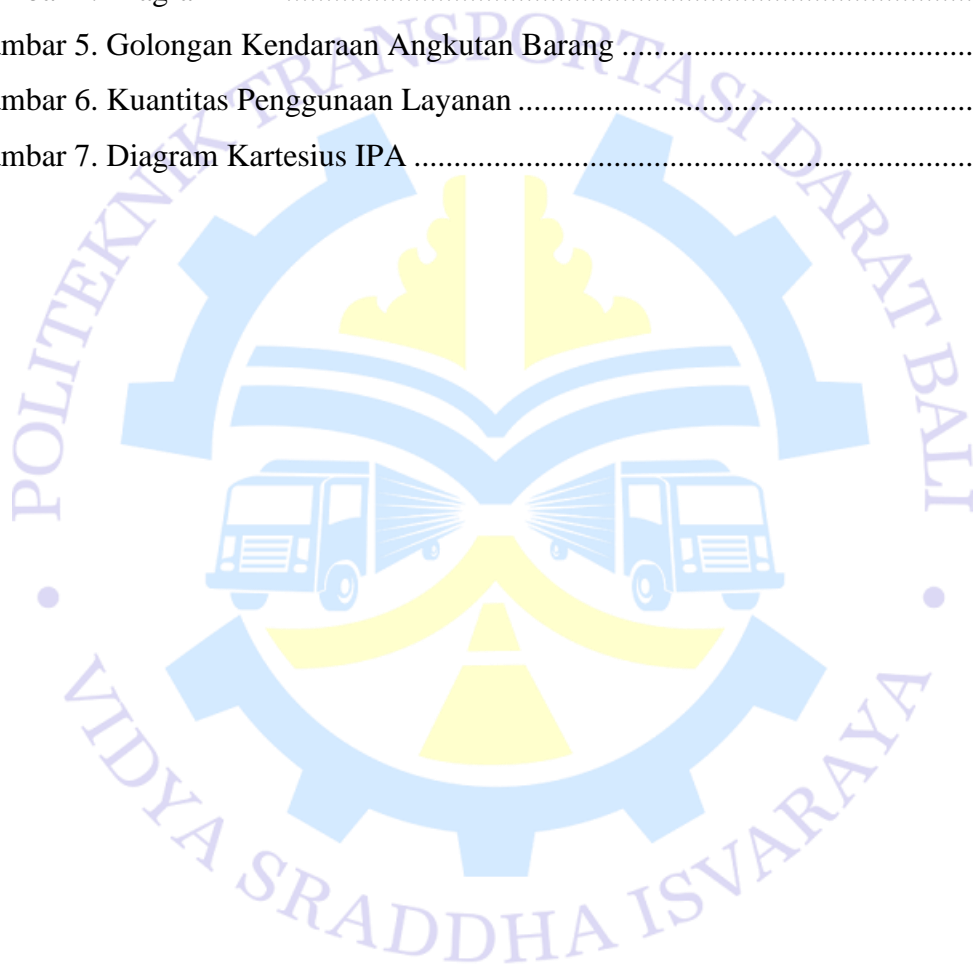
## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4. 1 Dimensi dan Atribut Penilaian .....	24
Tabel 4. 2 Skala <i>Likert</i> Penilaian .....	25
Tabel 4. 3 Timeline Penelitian .....	30
Tabel 5. 1 Fasilitas Wilayah Daratan Pelabuhan Penyeberangan Bira .....	31
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi .....	38
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan .....	39
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi .....	40
Tabel 5. 5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan .....	40
Tabel 5. 6 Hasil Perhitungan Nilai Gap .....	42
Tabel 5. 7 Hasil Perhitungan Nilai Gap Per Dimensi .....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pelabuhan Penyeberangan Bira Sulawesi Selatan.....	7
Gambar 2. Peta Lintasan Rute Pelayaran Pelabuhan Penyeberangan Bira.....	8
Gambar 3. Diagram kartesius IPA .....	16
Gambar 4. Diagram Alir .....	29
Gambar 5. Golongan Kendaraan Angkutan Barang .....	36
Gambar 6. Kuantitas Penggunaan Layanan .....	37
Gambar 7. Diagram Kartesius IPA .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Data Produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Bira Selama 3 Tahun Terakhir.....	58
Lampiran 2. Kuesioner Penilaian.....	59
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Pengambilan Data.....	60
Lampiran 4. Kondisi Permasalahan di Pelabuhan Penyeberangan Bira.....	62
Lampiran 5. Rekap Data Kuesioner.....	64
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	70
Lampiran 7. Tabel r Uji Validitas.....	73
Lampiran 8. Lembar Asistensi Bimbingan.....	74



## INTISARI

### EVALUASI FASILITAS WILAYAH DARATAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN BARANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA

Oleh:

NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH

2202040

Pelabuhan Penyeberangan Bira merupakan salah satu simpul transportasi penting yang melayani distribusi logistik antar pulau di kawasan Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Nusa Tenggara Timur. Keberadaan pelabuhan ini didukung oleh lokasi yang strategis, namun masih menghadapi berbagai kendala terkait kelayakan fasilitas wilayah daratan yang berdampak pada kepuasan pengguna jasa angkutan barang. Permasalahan yang muncul meliputi keterbatasan area parkir siap muat, ketidakteraturan arus kendaraan, tidak berfungsinya jembatan timbang, serta belum tersedianya fasilitas keselamatan yang optimal bagi kendaraan angkutan barang. Sehingga penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan barang terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas wilayah daratan serta memberikan solusi prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan pengukuran tingkat kepuasan dengan pendekatan *Service Quality (Servqual)* serta penentuan prioritas perbaikan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Secara keseluruhan, rata-rata nilai gap dari kelima dimensi adalah -0,72, yang artinya pengguna jasa angkutan barang masih belum puas sepenuhnya terhadap kualitas fasilitas wilayah daratan yang ada.

**Kata kunci :** Fasilitas Wilayah Daratan, Kepuasan Pengguna Jasa, *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Pelabuhan Penyeberangan Bira

## **ABSTRACT**

### **LAND AREA FACILITY EVALUATION BASED ON USER SATISFACTION OF FREIGHT TRANSPORT SERVICES AT BIRA FERRY PORT**

By:

NI PUTU AYU LAKSMI ADININGSIH

2202040

*Bira Ferry Port is one of the important transportation hubs that serves inter-island logistics distribution in the South Sulawesi, Southeast Sulawesi, and East Nusa Tenggara regions. The existence of this port is supported by a strategic location, but it still faces various obstacles related to the adequacy of land area facilities that have an impact on the satisfaction of users of goods transportation services. The problems that arise include limited parking areas ready to load, irregular vehicle flow, non-functioning weighbridges, and the unavailability of optimal safety facilities for goods transportation vehicles. Therefore, this study aims to analyze the level of satisfaction of users of goods transportation services towards the quality of services and land area facilities and provide priority solutions for improvement. This study uses a measurement of the level of satisfaction with the Service Quality (Servqual) approach and determination of improvement priorities with Importance Performance Analysis (IPA). Overall, the average gap value of the five dimensions is -0.72, which means that users of goods transportation services are still not fully satisfied with the quality of existing land area facilities.*

**Keywords:** *Land Area Facilities, Service User Satisfaction, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), Bira Ferry Port*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki ketergantungan atas transportasi laut dalam mendukung konektivitas antar wilayah. Berdasarkan hasil konvensi UNCLOS 1982, dimana Indonesia terdiri atas 17.504 pulau dan  $\frac{2}{3}$  dari wilayahnya ialah perairan/laut (Listiyono, Prakoso dan Sianturi, 2022). Hal ini menjadikan peran pelabuhan penyeberangan sangat penting dalam sistem transportasi nasional, khususnya dalam memperlancar distribusi barang antar pulau serta mendukung mobilitas penumpang (Chairunnisa Mappangara, 2024:10). Selain itu, menurut Sahara (2022) dalam Faturrahman (2024), biaya penyeberangan melalui pelabuhan lebih ekonomis bagi masyarakat dibandingkan dengan transportasi udara, sehingga menjadikannya pilihan utama bagi pengguna jasa baik untuk angkutan barang maupun penumpang. Sebagai bagian dari rantai logistik, pelabuhan harus mampu menyediakan fasilitas yang memadai di wilayah daratan dan perairannya.

Pelabuhan Penyeberangan Bira ialah bagian Unit Pelaksana Teknis Daerah di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan publik serta dibarengi oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan sebagai instansi pemerintah yang mengawasi jalannya kegiatan pelayanan di pelabuhan tersebut. Pelabuhan Penyeberangan Bira memiliki rute pelayaran menuju beberapa pelabuhan di Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan, dua pelabuhan di Provinsi Sulawesi Tenggara, serta dua pelabuhan di Kepulauan Nusa Tenggara Timur (NTT) yaitu di Flores dan Sumbawa. Hal ini menjadikan Pelabuhan Bira memiliki peran penting dalam mendukung keberlangsungan aktivitas ekonomi serta mendorong pemerataan pembangunan di Kabupaten Bulukumba maupun pulau-pulau lainnya. Menurut penelitian (Rifaldi dkk., 2022), ketersediaan dan kelayakan fasilitas wilayah daratan

di Pelabuhan Bira saat ini masih belum memadai dan penggunaannya yang belum optimal bagi kendaraan angkutan barang, seperti tidak memadainya lapangan parkir siap muat sebelum memasuki kapal dikarenakan belum disterilkan dengan baik serta menjadi tempat pelintasan penumpang karena tidak ada fasilitas *gangway*. Kondisi ini menyebabkan terjadinya penumpukan kendaraan dan pola arus lalu lintas kendaraan di pelabuhan tidak sesuai. Nonaktifnya jembatan timbang dan tidak adanya portal ketinggian juga menyebabkan banyaknya kendaraan angkutan barang yang bermuatan *Over Dimension Over Loading* masuk kapal. Kendaraan *Over Dimension Over Loading* dapat menyebabkan tekanan berlebih pada infrastruktur jalan dan dermaga, yang mengakibatkan kerusakan lebih cepat pada fasilitas tersebut (Antono, 2022). Kendaraan *Over Dimension Over Loading* sering kali memperlambat proses bongkar muat akibat ukuran dan muatannya yang tidak sesuai dengan kapasitas standar pelabuhan. Hal ini dapat berdampak pada waktu pelayanan yang lebih lama, juga meningkatkan risiko kecelakaan kepada pengguna jasa angkutan barang lainnya serta membebani biaya perawatan fasilitas pelabuhan.

Selain itu juga masih ada fasilitas wilayah daratan lainnya baik pokok maupun penunjang yang belum memadai seperti tidak adanya fasilitas bunker untuk kapal, jauhnya fasilitas instalasi air bersih, dan lainnya yang dimana dapat menghambat kelancaran operasional jasa angkutan barang. Ketersediaan fasilitas wilayah daratan yang masih belum memadai ini, tidak sejalan dengan ketentuan yang ada yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 Tentang Pengaturan dan Pengendalian Kendaraan yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan. Jika terus dibiarkan maka dapat menghambat kelancaran operasional jasa angkutan barang serta menurunkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang.

Dalam konteks ini, evaluasi fasilitas wilayah daratan tidak hanya menilai keberadaan fisiknya namun juga pelayanan atas fasilitas wilayah daratan yang dirasakan oleh pengguna jasa angkutan barang. Selain itu menurut (Machdani dkk., 2023), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas yang tersedia. Sehingga diperlukan evaluasi atas tingkat kepuasan masyarakat khususnya

pengguna jasa angkutan barang agar dapat mengetahui bagian mana yang perlu diperbaiki guna keberlangsungan dan peningkatan pelayanan Pelabuhan Bira. Kepuasan masyarakat ialah tingkat emosi seseorang saat menerima suatu layanan atau produk, yang dinilai dengan membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Karim dkk., 2020). Mengevaluasi kepuasan masyarakat ini sangat penting dilakukan guna masukan dan perbaikan fasilitas wilayah daratan Pelabuhan Bira kedepannya. Maka dari itu, diperlukan adanya metode untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat yaitu dengan metode *Servqual* dan IPA. *Servqual* ialah kerangka metodologi yang dirancang untuk menilai kesenjangan atau (gap) antara harapan pelanggan terkait layanan dan persepsi aktual mereka atas layanan yang diberikan. Penilaian ini dilakukan melalui evaluasi lima dimensi kualitas layanan yang berbeda. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan karena terbukti memiliki validitas statistik dalam beragam konteks layanan (Jazuli dkk., 2020). Sementara *Importance Performance Analysis* (IPA) berfungsi untuk menyelidiki performa dalam suatu badan organisasi serta mengukur kepuasan dan harapan konsumen sehingga dapat membantu dalam menentukan prioritas perbaikan. Hasil dalam *Importance Performance Analysis* (IPA) dipetakan dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran (Ramadhanti dan Marlina, 2021). Melalui kedua metode ini, penelitian akan menghasilkan rekomendasi nyata berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang mengenai fasilitas wilayah daratan yang perlu ditingkatkan serta menentukan aspek yang harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan fasilitas wilayah daratan pelabuhan.

Melihat permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti topik ini dengan judul **“EVALUASI FASILITAS WILAYAH DARATAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN BARANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA”**. Hasilnya diharapkan dapat memberikan masukan maupun rekomendasi perbaikan fasilitas wilayah daratan dan pelayanan berbasis data yang sesuai dengan prioritas pengguna jasa angkutan barang di Pelabuhan Penyeberangan Bira.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas wilayah daratan di Pelabuhan Penyeberangan Bira dalam mendukung kelancaran operasional jasa angkutan barang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan barang terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas wilayah daratan di Pelabuhan Penyeberangan Bira berdasarkan analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan?
3. Pelayanan dan fasilitas wilayah daratan mana yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang di Pelabuhan Penyeberangan Bira?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan kondisi eksisting fasilitas wilayah daratan di Pelabuhan Penyeberangan Bira dalam mendukung kelancaran operasional jasa angkutan barang.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan barang terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas wilayah daratan di Pelabuhan Penyeberangan Bira berdasarkan analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan.
3. Mengevaluasi pelayanan dan fasilitas wilayah daratan yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang di Pelabuhan Penyeberangan Bira.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif kepada berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Pemerintah dan Regulator

Hasil studi ini dapat memberikan dasar yang kuat untuk melakukan peningkatan layanan maupun perbaikan pada fasilitas wilayah daratan yang memiliki prioritas perbaikan tertinggi berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang.

## 2. Bagi Pengguna Jasa Angkutan Barang

Hasil studi ini dapat membantu memberikan masukan langsung mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas wilayah daratan yang menjadi prioritas perbaikan, sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kelancaran distribusi barang melalui Pelabuhan Penyeberangan Bira.

## 3. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali

Hasil studi ini juga dapat menjadi acuan dalam pengembangan kurikulum yang lebih sesuai dengan kebutuhan industri transportasi dan logistik, khususnya dalam evaluasi pelayanan pelabuhan dan kepuasan pengguna jasa angkutan barang.

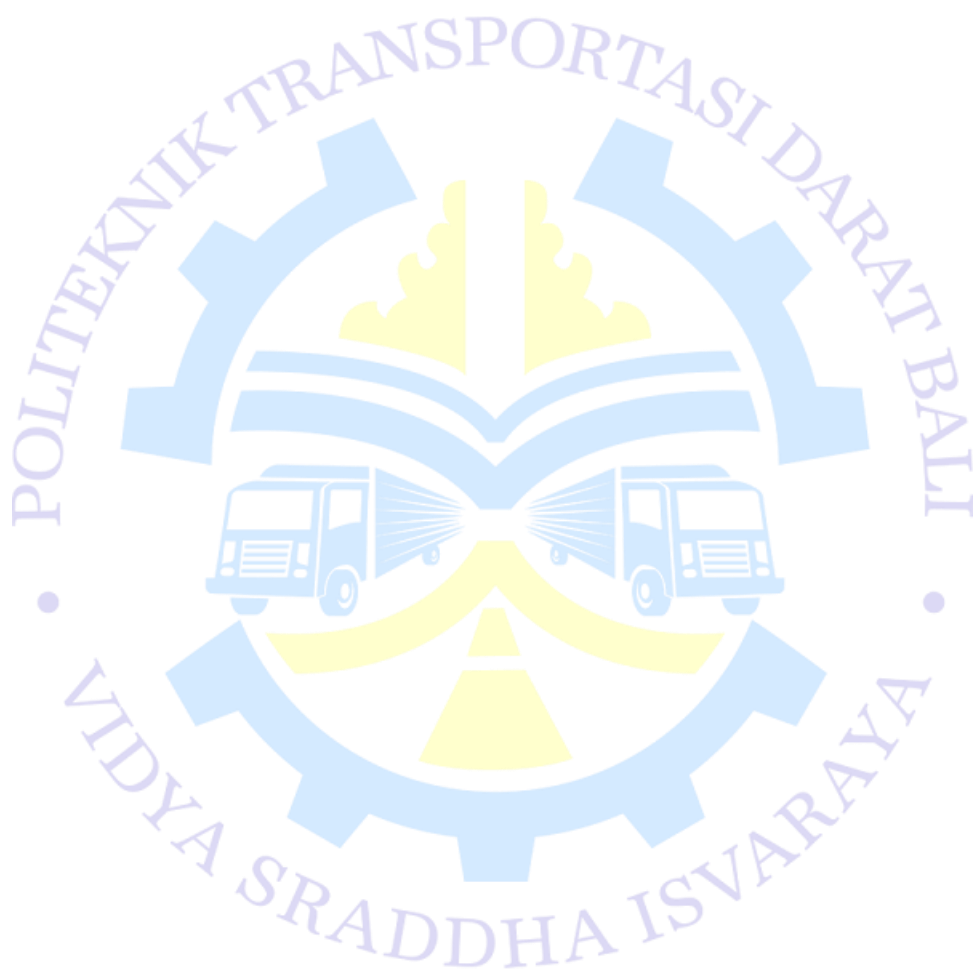
## 4. Bagi Penulis

Hasil studi ini memberikan dampak positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, peningkatan pemahaman pribadi, pengembangan keterampilan dalam penelitian dan penulisan, serta sebagai alat untuk memenuhi kewajiban dalam menyelesaikan tugas akhir.

### **1.5 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini berfokus memberikan perbandingan kondisi eksisting fasilitas wilayah daratan di Pelabuhan Penyeberangan Bira dengan peraturan yang berlaku dan tidak mencakup fasilitas wilayah perairan.
2. Variabel yang diteliti terbatas hanya pada tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan barang berdasarkan persepsi dan harapan atas layanan yang diberikan di Pelabuhan Penyeberangan Bira.
3. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan barang dilakukan berdasarkan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kesenjangan kualitas layanan berdasarkan lima dimensi dan menentukan prioritas perbaikan berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang.
4. Penelitian ini tidak menganalisis secara mendalam kendaraan *Over Dimension Over Loading*, melainkan lebih menyoroti dampaknya terhadap fasilitas wilayah daratan di pelabuhan serta keamanan dan kenyamanan pengguna jasa angkutan barang.

5. Hasil dari penelitian yang dilakukan ialah untuk mengetahui, mengevaluasi, dan memberikan rekomendasi fasilitas wilayah daratan yang perlu ditingkatkan serta menentukan prioritas perbaikan berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang dalam mendukung kelancaran operasional di pelabuhan.

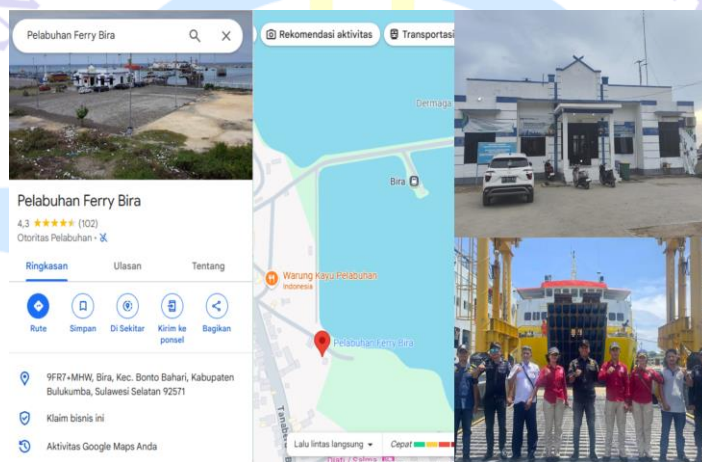


## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Kondisi Wilayah

Pelabuhan Penyeberangan Bira ialah salah satu satuan pelayanan di bawah pengawasan Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Sulawesi Selatan. Pelabuhan Penyeberangan Bira berlokasi di di Jalan Tanaberu, Desa Bira, Kecamatan Bonto Bahari, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Kondisi wilayah penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

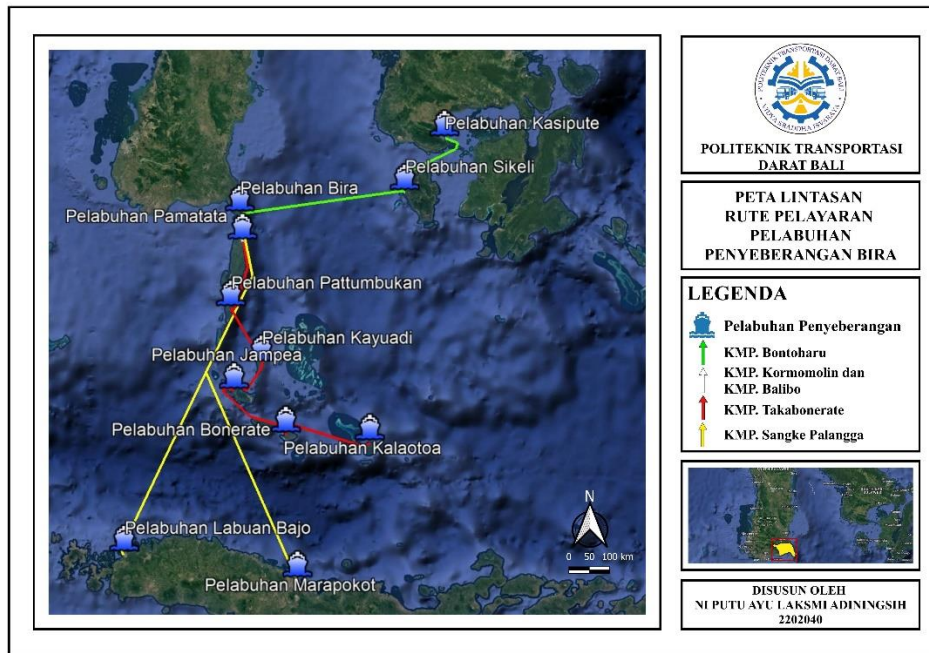


(Sumber: Tim Magang BPTD Kelas II Sulawesi Selatan)

**Gambar 1.** Pelabuhan Penyeberangan Bira Sulawesi Selatan

Pelabuhan Bira dengan rute pelayaran menuju Pelabuhan Pamatata, Pelabuhan Pattumbukan, Pelabuhan Kayuadi, Pelabuhan Jampea, Pelabuhan Bonerate, Pelabuhan Kalaotoa, Kabupaten Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan, Pelabuhan Sikeli dan Pelabuhan Kasipute, Kabupaten Bombana, Provinsi Sulawesi Tenggara, serta Pelabuhan Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat dan Pelabuhan Marapokot, Kabupaten Nagekeo, Nusa Tenggara Timur (NTT) maupun sebaliknya. Hal ini menjadikan Pelabuhan Bira memiliki peranan sangat penting, karena terletak pada lokasi yang strategis lebih dekat dengan Kepulauan Selayar, perairannya yang dalam, tenang, serta dilengkapi dengan fasilitas pelabuhan yang dibutuhkan oleh kapal-kapal. Keunggulan lain dari Pelabuhan Bira adalah karena

dekat dengan objek wisata Pantai Tanjung Bira dan Pantai Bara yang dimana dapat mendukung keberlangsungan aktivitas ekonomi serta mendorong pemerataan pembangunan di Kabupaten Bulukumba maupun pulau-pulau lainnya. Berikut merupakan peta lintasan rute pelayaran di Pelabuhan Penyeberangan Bira ditunjukkan pada Gambar 2.



(Sumber: Penulis, 2025)

**Gambar 2.** Peta Lintasan Rute Pelayaran Pelabuhan Penyeberangan Bira

## 2.2 Kondisi Objek Penelitian

Pelabuhan Penyeberangan Bira dibangun pada tahun 1979-an, untuk menggantikan Pelabuhan Leppe'e karena pada waktu itu fasilitas Pelabuhan Leppe'e masih kurang memadai (Habib, 2014). Pelabuhan Penyeberangan Bira ini dibangun untuk memenuhi kebutuhan transportasi penumpang dan barang antar pulau yang berfungsi sebagai penghubung vital antara pulau-pulau di sekitar Sulawesi Selatan. Selain itu, pelabuhan ini juga memiliki peran penting dalam proses bongkar muat barang, seperti komoditas hasil hutan, pertanian, perkebunan, serta kebutuhan pokok lainnya. Pelabuhan Penyeberangan Bira memiliki infrastruktur pelabuhan dengan luas lahan wilayah daratan yaitu sekitar 34.168m<sup>2</sup>, memiliki *toll gate*/tol pembayaran tiket kendaraan, gedung kantor, dermaga, lahan

parkir kendaraan angkutan barang, dan fasilitas wilayah daratan lainnya (Rifaldi dkk., 2022). Melayani rute penyeberangan sebanyak tiga sampai empat kali dalam sehari tergantung perkiraan cuaca dan keamanan pelayaran dengan estimasi perjalanan mulai dari 2 jam sampai dengan 2 hari tergantung tempat yang menjadi tujuan, oleh lima kapal yaitu KMP Bontoharu, KMP Balibo, KMP Kormomolin, KMP Sangke Palangga, KMP Takabonerate. Pengelolaan Pelabuhan Penyeberangan Bira berada di bawah tanggung jawab dan pengawasan Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bira di bawah Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan. Namun, sejalan dengan penguatan tata kelola layanan penyeberangan, terhitung mulai tanggal 30 April 2025, seluruh tugas dan fungsi keselamatan serta keamanan pelayaran pada transportasi sungai, danau, dan penyeberangan salah satunya Pelabuhan Penyeberangan Bira juga telah dialihkan tugas dan fungsi ke Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Sementara itu, pengelolaan sarana kapal penyeberangan tetap dilaksanakan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar.

Berdasarkan data produksi keberangkatan maupun kedatangan dalam kurun waktu 2022 hingga 2024, aktivitas penumpang mengalami peningkatan dan aktivitas angkutan barang menunjukkan pola yang cukup konsisten, dengan didominasi oleh kendaraan angkutan barang golongan IV B dan V B yang mencerminkan peranan penting pelabuhan ini dalam distribusi logistik khususnya untuk kendaraan dengan kapasitas sedang. Sementara itu, kendaraan bertonase besar seperti golongan VIII dan IX hanya menunjukkan aktivitas dalam jumlah yang relatif kecil. Minimnya pergerakan kendaraan golongan ini bisa mencerminkan pola distribusi barang di kawasan ini lebih banyak menggunakan kendaraan golongan menengah ataupun adanya keterbatasan infrastruktur pelabuhan dalam melayani truk besar, seperti yang terjadi saat ini yaitu beberapa fasilitas wilayah daratannya memiliki kondisi kurang memadai maupun rusak serta masih minimnya fasilitas penunjang. Hal ini dapat menghambat kelancaran operasional dan menurunkan kepuasan pengguna jasa angkutan barang.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Angkutan Barang**

Berlandaskan teori Kamaludin dalam Indah (2022) “angkutan barang” berarti alat yang digunakan untuk memindahkan barang dari lokasi asal ke tujuan, dengan memperhatikan empat faktor yaitu adanya muatan yang harus diangkut, ketersediaan kendaraan sebagai alat pengangkut, keberadaan jalur yang dapat dilalui oleh kendaraan, dan tenaga penggerak yang digunakan.

Pengelolaan angkutan barang yang baik dapat meningkatkan kinerja rantai pasok dan kepuasan pelanggan. Berikut jenis golongan kendaraan angkutan barang berlandaskan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 66 Tahun 2019 Tentang Mekanisme Penetapan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan di pelabuhan sebagai berikut.

- 1) “Golongan IVB yaitu mobil barang berupa mobil bak muatan terbuka, mobil bak muatan tertutup dan mobil barang kabin ganda (*double cabin*) dengan panjang sampai dengan 5 meter.”
- 2) “Golongan VB yaitu mobil barang (truk)/tangki ukuran sedang, dengan panjang lebih dari 5 meter sampai dengan 7 meter.”
- 3) “Golongan VIB yaitu mobil barang (truk) / tangki dengan ukuran panjang lebih dari 7 meter sampai dengan 10 meter dan sejenisnya, dan mobil penarik tanpa gandengan.”
- 4) “Golongan VII yaitu mobil barang (truk) tronton, mobil tangki, mobil penarik berikut gandengan serta kendaraan alat berat dengan ukuran panjang lebih dari 10 meter sampai dengan 12 meter.”
- 5) “Golongan VIII yaitu mobil barang (truk) tronton, mobil tangki, kendaraan alat berat dan mobil penarik berikut gandengan ukuran panjang lebih dari 12 meter sampai dengan 16 meter.”

- 6) “Golongan IX yaitu mobil barang (truk) tronton, mobil tangki, kendaraan alat berat dan mobil penarik berikut gandengan ukuran panjang lebih dari 16 meter.”

### **3.2 Fasilitas Wilayah Daratan**

Berlandaskan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut, memuat ketentuan mengenai fasilitas wilayah daratan pelabuhan secara umum yang mencakup pelabuhan utama, pelabuhan pengumpan, serta pelabuhan penyeberangan. Ketentuan ini mencantumkan berbagai jenis fasilitas pokok dan penunjang yang idealnya tersedia di wilayah daratan pelabuhan. Pada pasal 1 ayat 26 dijelaskan bahwasanya “Wilayah tertentu di daratan yang berfungsi sebagai pelabuhan adalah wilayah daratan yang digunakan untuk konsolidasi muatan, penumpukan atau pergudangan, serta fungsi kepelabuhanan lain yang terkait bongkar muat barang”. Rencana peruntukan wilayah daratan terdiri dari fasilitas pokok dan penunjang pelabuhan, sebagaimana termuat pada pasal 37 ayat 1 dan 2. Kemudian dijelaskan secara terperinci terdapat pada pasal 38 ayat 1 dan 2, yang dimana harus disesuaikan dengan fasilitas wilayah daratan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Bira, sebagai berikut.

- (1) “Fasilitas pokok pelabuhan di wilayah daratan sebagaimana dimaksud dalam pasal 37 ayat (2) huruf a meliputi:”
  - a. Dermaga;
  - b. Gudang lini 1;
  - c. Lapangan penumpukan lini 1;
  - d. Terminal penumpang;
  - e. Terminal peti kemas;
  - f. Terminal curah cair;
  - g. Terminal curah kering;
  - h. Terminal ro-ro;
  - i. Car terminal;
  - j. Terminal serbaguna;
  - k. Terminal daratan (*dryport*);

- l. Fasilitas penampungan dan pengelolaan limbah;
  - m. Fasilitas bunker;
  - n. Fasilitas pemadam kebakaran;
  - o. Fasilitas gudang untuk bahan/barang berbahaya dan beracun (B3);
  - p. Fasilitas pemeliharaan dan perbaikan peralatan fasilitas pelabuhan dan sarana bantu navigasi-pelayaran; dan
  - q. Fasilitas pokok lainnya sesuai perkembangan teknologi.
- (2) “Fasilitas penunjang pelabuhan di wilayah daratan sebagaimana dimaksud dalam pasal 37 ayat (2) huruf b meliputi:”
- a. Kawasan perkantoran;
  - b. Fasilitas pos dan telekomunikasi;
  - c. Fasilitas pariwisata dan perhotelan;
  - d. Instalasi air bersih, listrik, dan telekomunikasi;
  - e. Jaringan jalan dan rel kereta api;
  - f. Jaringan air limbah, drainase, dan sampah;
  - g. Areal pengembangan pelabuhan;
  - h. Tempat tunggu kendaraan bermotor;
  - i. Kawasan perdagangan;
  - j. Kawasan industry; dan
  - k. Fasilitas umum lainnya termasuk tempat peribadatan, taman, tempat rekreasi, olahraga, jalur hijau, dan kesehatan.

Namun, tidak semua jenis pelabuhan memiliki fasilitas yang sama. Ketidakadaan fasilitas-fasilitas disesuaikan dengan Rencana Induk Pelabuhan Nasional (RIPN), yang dimana pembangunan fasilitas pelabuhan tidak hanya mencakup aspek fisik tetapi juga menekankan pada peningkatan efisiensi dan optimalisasi pemanfaatan kapasitas yang tersedia (Mulyono, 2017:11). Oleh karena itu, perencanaan dan evaluasi fasilitasnya lebih berorientasi pada kelayakan operasional dasar dan efisiensi pergerakan logistik barang, bukan pada skala industri logistik besar.

Selain itu fasilitas wilayah daratan di pelabuhan seharusnya dilengkapi dengan jembatan timbang dan portal, dikarenakan pelabuhan merupakan pintu keluar masuk angkutan barang dari satu pulau ke pulau lainnya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 Mengenai Pengaturan dan Pengendalian Kendaraan yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan pada pasal 2 disebutkan bahwasanya:

- (1) “Setiap pelabuhan penyeberangan wajib menyediakan fasilitas portal dan jembatan timbang.”
- (2) “Fasilitas portal dan jembatan timbang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan sebelum loket penjualan tiket kendaraan.”
- (3) “Fasilitas portal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki ketinggian yang disesuaikan dengan tinggi geladak kapal pada lintasan.”
- (4) “Setiap kendaraan beserta muatannya yang akan diangkut menggunakan kapal angkutan penyeberangan wajib diketahui:”
  - a. dimensi (tinggi); dan
  - b. berat kendaraan.

### **3.3 Kualitas Pelayanan**

Berlandaskan Tjiptono (2019) dalam Bunga Pertiwi dkk., (2022) kualitas pelayanan ialah suatu kondisi yang bersifat dinamis, melibatkan aspek-aspek seperti produk, jasa, SDM, serta proses dan lingkungan saling berinteraksi untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal. Keadaan dinamis ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan terus berkembang seiring dengan perubahan kebutuhan pelanggan, kemajuan teknologi, dan tren pasar. Dalam konteks pelayanan masyarakat, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari perspektif instansi penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga dari sudut pandang pengguna jasa yang menerimanya. Pelayanan yang berkualitas setidaknya harus memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa.

### **3.4 Kepuasan Pengguna Jasa**

Menurut Kotler dan Armstrong (1999) dalam Erna Ferrinadewi (2005), kepuasan konsumen ialah sebuah penilaian atas pembelian, dimana hasilnya dapat sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi. Secara keseluruhan kepuasan dipengaruhi

oleh sejauh mana harapan pelanggan sejalan dengan pengalaman yang diperoleh, yang dibandingkan berdasarkan persepsi atas kinerja layanan (Tirtayasa dkk., 2021). Menurut Tjiptono (2019) dalam Bunga Pertiwi dkk., (2022) aspek – aspek yang dapat berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa antara lain:

1. Tingkat kesesuaian harga terhadap persepsi pengguna jasa,
2. Keinginan untuk melakukan kunjungan kembali,
3. Kemauan untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Sehingga memperoleh kepuasan pengguna jasa tersebut sangatlah penting, dengan kepuasan pengguna jasa yang tinggi maka dapat meningkatkan citra positif untuk instansi penyelenggara pelayanan publik di mata masyarakat, serta mendorong pengguna jasa untuk terus menggunakan layanan.

### **3.5 Penentuan Jumlah Sampel**

Penentuan jumlah sampel salah satu tahap penting dalam penelitian kuantitatif, karena mempengaruhi hasil dari tahap uji validitas dan reliabilitas penelitian. Sampel yang dipilih harus mampu mewakili populasi secara akurat agar kesimpulan yang dihasilkan dapat diterapkan dengan baik. Berlandaskan penelitian Amalia dkk., (2022) dijelaskan bahwasanya semakin besar jumlah responden, maka hasilnya akan semakin valid. Namun, jumlah sampel yang terlalu besar juga dapat meningkatkan biaya dan waktu penelitian. Sehingga penentuan jumlah sampel ini harus disesuaikan juga dengan jenis dan tujuan penelitian. Terdapat metode yang umum untuk menentukan jumlah sampel salah satunya ialah metode *slovin*. Metode ini digunakan ketika populasi diketahui dan jumlah sampel dapat dihitung dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) tertentu. Dengan menggunakan rumus *slovin*, peneliti dapat memperoleh jumlah sampel yang cukup untuk menghasilkan data yang valid dan lebih efisien dalam segi waktu dan biaya.

### **3.6 Uji Validitas**

Pengujian validitas dirancang untuk menilai kesesuaian variabel yang digunakan dalam suatu penelitian. Suatu penelitian dianggap valid jika secara efektif menghasilkan hasil yang relevan dengan tujuan penelitian. Pada dasarnya, penilaian ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya setiap item dalam kuesioner secara akurat mengukur konstruk yang dimaksud. Signifikansi statistik (*Sig.* 2-

*tailed*) dari korelasi antara skor masing-masing item dan skor keseluruhan harus  $< 0,05$ . Jika nilai yang didapatkan melebihi  $0,05$  maka pernyataan yang sesuai diklasifikasikan sebagai tidak valid dan memerlukan modifikasi atau penghapusan (Said dkk., 2023).

### **3.7 Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas dilakukan sesudah validasi pengujian awal berhasil. Tujuannya ialah untuk menilai sejauh mana temuan penelitian mempertahankan konsistensi dalam uji coba yang berulang. Koefisien reliabilitas yang lebih tinggi memperlihatkan bahwasanya penelitian semakin dapat diandalkan (Said dkk., 2023). Koefisien reliabilitas yang tinggi, yang direpresentasikan oleh nilai yang mendekati 1, menandakan reliabilitas yang kuat. Minimal nilai reliabilitas yaitu sebesar  $0,60$  atau  $> 0,70$  maka reliabilitas dianggap memadai, kemudian  $> 0,80$  menunjukkan reliabilitas kuat, dan jika  $> 0,90$  maka reliabilitas dikategorikan sangat tinggi (Kurniawan dan Febrianti, 2022).

### **3.8 Service Quality (Servqual)**

Model *Servqual* ialah model yang kuat untuk mengukur kualitas layanan dengan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Metode ini akan disesuaikan dengan karakteristik layanan di Pelabuhan Bira, yang dimana melayani pengguna jasa seperti pengemudi truk dengan lima dimensi kualitas pelayanan untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan. Berlandaskan Parasuraman dalam Widiyantadarma dkk., (2020) lima dimensi utama kualitas layanan yaitu:

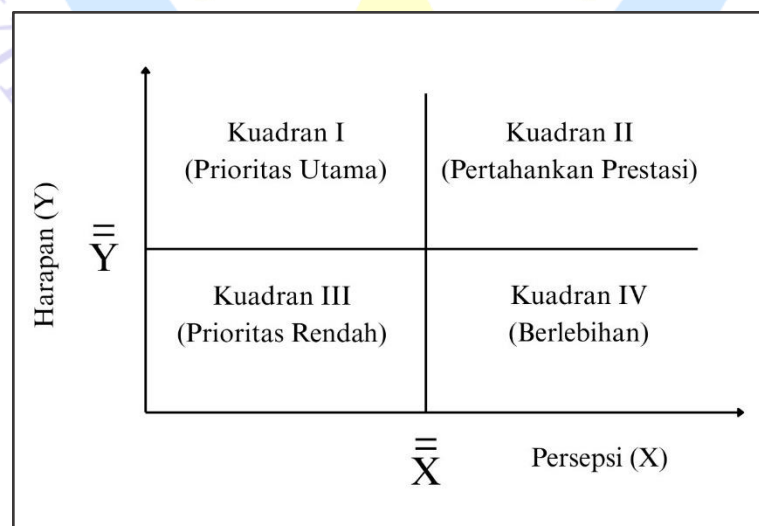
1. Bukti fisik (*Tangibles*), dalam konteks Pelabuhan Bira yang menjadi sorotan dalam aspek ini yaitu terkait kualitas fasilitas fisik, perlengkapan, dan kondisi eksisting pelabuhan;
2. Keandalan (*Reliability*), dalam konteks Pelabuhan Bira yang menjadi sorotan dalam aspek ini yaitu konsistensi dalam pemberian layanan dan ketepatan waktu operasional;
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), dalam konteks Pelabuhan Bira yang menjadi sorotan dalam aspek ini yaitu kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu pengguna jasa angkutan barang;

4. Jaminan (*Assurance*), dalam konteks Pelabuhan Bira yang menjadi sorotan dalam aspek ini yaitu profesionalisme, keamanan, serta kepastian pada layanan yang diberikan;
5. Empati (*Empathy*), dalam konteks Pelabuhan Bira yang menjadi sorotan dalam aspek ini yaitu perhatian dan kenyamanan yang diberikan melalui komunikasi yang baik kepada pengguna jasa angkutan barang.

Semakin negatif nilai kesenjangan (*gap*), maka semakin tinggi prioritas perbaikan pada dimensi atau atribut tersebut. Sebaliknya semakin positif nilai kesenjangan (*gap*) yaitu mendekati nol atau lebih, maka kinerja/persepsi pada dimensi atau atribut tersebut sudah memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna (Rachmawati dan Fitriani, 2023).

### 3.9 Importance Performance Analysis (IPA)

Model *Importance Performance Analysis* (IPA) ialah model yang digunakan dalam menganalisis tingkat harapan dan persepsi atribut layanan dari perspektif pelanggan. Dimana analisis ini akan menunjukkan prioritas perbaikan atas layanan berdasarkan dari jawaban responden (Kurniawan dan Febrianti, 2022). Metode ini mengintegrasikan pengukuran antara tingkat harapan dan persepsi ke dalam bentuk diagram empat kuadran dengan dua dimensi, yaitu sumbu X dan Y (Napitupulu, 2016). Diagram ini ditunjukkan pada Gambar 3 sebagai berikut.



(Sumber: Napitupulu, 2016)

**Gambar 3.** Diagram kartesius IPA

Menurut Rangkuti (2003) dalam Hidayat (2020) ada empat kuadran yang setiap kuadrannya memiliki informasi mengenai manajemen atau strategi perbaikan layanan yaitu:

1. Kuadran I (prioritas utama) yaitu aspek yang dianggap sangat penting tetapi memiliki kinerja rendah atau belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa, sehingga kuadran I ini menjadi prioritas agar segera diperbaiki.
2. Kuadran II (pertahankan kinerja) yaitu aspek yang memiliki kinerja tinggi dan dianggap penting oleh pengguna jasa, serta sudah memenuhi kebutuhan yang diinginkan sehingga pengguna jasa merasa puas dan atribut yang masuk ke dalam kuadran ini maka harus dipertahankan.
3. Kuadran III (prioritas rendah) yaitu aspek yang memiliki kinerja rendah tetapi kurang penting bagi pengguna jasa dan bukan termasuk prioritas utama perbaikan. Sehingga peningkatan atribut dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan terlebih dahulu karena dampaknya atas kepuasan konsumen relatif kecil.
4. Kuadran IV (berlebihan) yaitu aspek dengan kinerja tinggi tetapi tidak terlalu dianggap penting oleh pengguna jasa. Namun, pengguna jasa sudah merasa puas dengan atribut yang ada sehingga tidak perlu adanya perbaikan di dalam kuadran ini.

Dengan memetakan hasil ke diagram kartesius, pihak pengelola pelabuhan dapat mengidentifikasi aspek layanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan dan aspek yang sudah berjalan baik. Hal ini akan membantu dalam pengambilan keputusan strategis untuk peningkatan fasilitas dan layanan secara efektif.

### **3.10 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini perlu mengkaji suatu permasalahan serta memperoleh kebaruan ilmiah, sehingga peneliti perlu memahami posisi penelitian yang dilakukan. Dengan kata lain, peneliti meninjau berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini. Berdasarkan hal tersebut, dilakukan kajian literatur atas hasil penelitian terdahulu dan kemudian dijelaskan pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

**Tabel 3. 1** Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1.	(Najwan dkk., 2024)	“Penilaian Kinerja Fasilitas dan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Kota Banda Aceh Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> ”	Hasil studi ini membahas mengenai evaluasi kinerja fasilitas dan layanan di Pelabuhan Ulee Lheue dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Dari 46 indikator yang dianalisis berdasarkan aspek <i>Servqual</i> , ada 9 indikator termasuk dalam kategori prioritas utama untuk perbaikan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada indikator dengan kinerjanya rendah yang ada pada kuadran I dan III.	Penelitian ini memiliki kesamaan metode dengan yang ingin dilakukan peneliti, yaitu menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Namun, penelitian ini hanya berfokus pada penumpang, bukan pengemudi truk. Dengan demikian, penelitian yang ingin dilakukan telah menghadirkan kebaruan penelitian pada aspek fasilitas wilayah daratan dan subjek logistik angkutan barang.
2.	(Trilaksono dan Sudarso, 2021)	“Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan Probolinggo”	Hasil studi ini membahas mengenai penilaian kualitas layanan bongkar muat di Pelabuhan Probolinggo dengan metode <i>Servqual</i> dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD). Hasilnya memperlihatkan bahwasanya seluruh dimensi layanan masuk	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan yang ingin dilakukan peneliti baik dari segi metode ( <i>Service Quality</i> ) <i>Servqual</i> , serta objek penelitian yaitu kepuasan pengguna jasa angkutan barang di pelabuhan. Namun, terdapat gap penelitian dimana penelitian ini turut mempertimbangkan <i>voice of customer</i> dari

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
			kategori kurang memuaskan, dengan 5 indikator utama yang membutuhkan perbaikan.	metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD), dalam menentukan prioritas perbaikan. Sementara penelitian yang ingin dilakukan menghadirkan kebaruan penelitian pada aspek fasilitas wilayah daratan.
3.	(Prisita dkk., 2024)	“Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-Ray pada PT Pelindo Cabang Benoa”	Hasil studi ini membahas mengenai penilaian kualitas pelayanan sistem X-ray di Pelabuhan Benoa menggunakan metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Hasilnya memperlihatkan bahwasanya tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja sebesar 93,65% yang menunjukkan bahwasanya layanan sistem X-ray sudah memenuhi harapan pengguna. Namun, masih ada 5 atribut dalam kuadran I yang perlu ditingkatkan.	Penelitian ini memiliki kesamaan metode dengan yang ingin dilakukan peneliti, yaitu metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Meskipun demikian, penelitian ini mengisi gap pada subjek dengan mengambil sampel <i>passengers cruise</i> (penumpang kapal) sementara penelitian yang akan dilakukan mengambil sampel pada pengemudi truk. Selain itu, penelitian yang ingin dilakukan juga menghadirkan kebaruan penelitian pada aspek fasilitas wilayah daratan.
4.	(Jazuli dkk., 2020)	“Analisis Kualitas	Hasil studi ini membahas	Penelitian ini memiliki kesamaan

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
		Pelayanan dengan <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> di PT. XYZ”	mengenai evaluasi kualitas layanan PT XYZ dengan metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Hasilnya memperlihatkan bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah mampu melampaui harapan sehingga dapat dikategorikan sebagai kualitas ideal. Hanya ada 3 atribut yang memiliki gap negatif yang diusulkan sebagai prioritas perbaikan layanan yang perlu ditingkatkan.	metode dengan yang ingin dilakukan peneliti, yaitu metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Namun terdapat gap pada subjek penelitian yaitu dengan mengambil sampel pada pelanggan PT. XYZ Gresik, sementara penelitian yang dilakukan mengambil sampel pengguna jasa angkutan barang di pelabuhan.
5.	(Reza Nugraha dkk., 2023)	“Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode <i>Servqual</i> dan Model <i>Importance Performance Analysis</i> ”	Hasil studi ini membahas mengenai masalah kualitas pelayanan di <i>J&amp;T Express</i> Cabang Antapani menggunakan metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Hasil analisis memperlihatkan adanya 9 atribut utama yang perlu diperbaiki, terutama terkait keterlambatan	Penelitian ini memiliki kesamaan metode dengan yang ingin dilakukan peneliti, yaitu metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Namun terdapat beberapa gap baik dari segi subjeknya, dimana dalam penelitian ini mengambil sampel pada pelanggan di <i>J&amp;T Express</i> Cabang Antapani serta penyajian diagram

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
			pengiriman yang menjadi keluhan utama pelanggan. Selain itu juga disajikan diagram sebab akibat ( <i>fishbone</i> ).	sebab akibat ( <i>fishbone</i> ) yang digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan.

(Sumber: Hasil Olah Data, 2025)

