

TUGAS AKHIR

**EVALUASI PRASARANA UMUM STANDAR INTERNASIONAL
PELABUHAN MARINA ANCOL JAKARTA UTARA**



Dosen Pembimbing :

Muhkhlisya Dewi Ratna Putri, M.T

Disusun Oleh :

Nabil

41118010060

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



EVALUASI PRASARANA UMUM STANDAR INTERNASIONAL

PELABUHAN MARINA ANCOL JAKARTA UTARA

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Starta Satu (S1)

Nama : Nabil

Nim 41118010060

Pembimbing : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:


Nama : Nabil
 NIM : 41118010060
 Program Studi : Teknik Sipil
 Judul Tugas Akhir : **EVALUASI PRASARANA UMUM STANDAR INTERNASIONAL PELABUHAN MARINA ANCOL JAKARTA UTARA.**

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

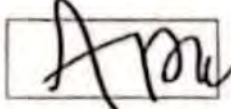
Disahkan oleh:

Pembimbing : Mukhlisyah Dewi Ratna Putri, M.T.
 NIDN/NIDK/NIK : 0315098904


Tanda Tangan



Ketua Penguji : Ir Zainal Arifin, M.T.
 NIDN/NIDK/NIK : 1888560021



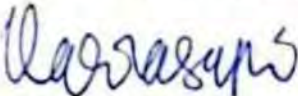
Anggota Penguji : Sylvia Indriani, S.T., M.T.
 NIDN/NIDK/NIK : 0302087103



Jakarta, 27 Juli 2023

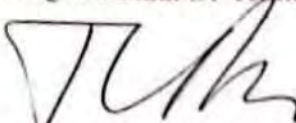
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
 NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Sylvia Indriani, S.T., M.T.
 NIDN: 0302087103

LEMBAR PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabil
NIM : 41118010060
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : EVALUASI PRASARANA UMUM BERSTANDAR
INTERNASIONAL PELABUHAN MARINA ANCOL
JAKARTA UTARA.

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Juli 2023



(Nabil)

ABSTRAK

Judul : EVALUASI PRASARANA UMUM BERSTANDAR INTERNASIONAL PELABUHAN MARINA ANCOL, JAKARTA UTARA, Nama : Nabil. NIM : 41118010060. Dosen Pembimbing : Mukhlisya Ratna Dewi P, M.T. 2023.

Pelabuhan adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Pelabuhan biasanya memiliki alat-alat yang dirancang khusus untuk memuat dan membongkar muatan kapal-kapal yang berlabuh. Pelabuhan Marina Ancol merupakan salah satu pelabuhan yang masih banyak digunakan oleh masyarakat yang berada di sekitar wilayah Jakarta untuk menyebrang ke beberapa daerah Kepulauan Seribu untuk tujuan berlibur menuju destinasi pulau wisata yang berada tidak jauh dari Jakarta. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pada pelabuhan menjadi kebijakan yang penting bagi otoritas lokal pelabuhan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data. Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) digunakan sebagai alat untuk menganalisis kinerja pelabuhan di pelabuhan yang diamati. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas di Pelabuhan yang menjadi pengamatan, yaitu Pelabuhan Marina Ancol Jakarta Utara. Dalam pengukuran tingkat kepuasan ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction index (CSI).

Diperoleh hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Pelabuhan Marina Ancol memiliki beberapa perbaikan diantaranya Petugas yang siap membantu; Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang. Berdasarkan fasilitas dan kualitas yang ada di Pelabuhan Marina Ancol, tingkat kepuasan penumpang masih rendah untuk layanan nilai CSI, yaitu 54%. Dan untuk fasilitas, nilai CSI adalah 57%, peningkatan layanan dan penentuan standar layanan perlu mendesain ulang terminal penumpang dari Pelabuhan yang diamati, dengan menambahkan fasilitas sesuai dengan standar layanan minimum (SPM) berdasarkan peraturan nasional.

Kata kunci : transportasi, kinerja pelayanan, kepuasan, *importance performance analysis, service quality*

ABSTRACT

Title: EVALUATION OF PUBLIC INFRASTRUCTURE BY INTERNATIONAL STANDARDS ANCOL MARINA PORT, NORTH JAKARTA, Name: Nabil. NIM: 41118010060. Supervisor: Mukhlisya Ratna Dewi P, M.T. 2023.

A port is a facility at the end of an ocean, river or lake to receive ships and move cargo and passengers into them. Ports usually have equipment specifically designed for loading and unloading ships at anchor. Marina Ancol Harbor is one of the ports that is still widely used by people around the Jakarta area to cross to several Thousand Islands areas for holiday purposes to tourist island destinations which are not far from Jakarta. Therefore, it is necessary to evaluate ports as an important policy for local port authorities.

This research uses qualitative methods to obtain data. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used as a tool to analyze port performance in the observed ports. This research was carried out by measuring the level of passenger satisfaction with the facilities at the port under observation, namely Marina Ancol Harbor, North Jakarta. In measuring the level of satisfaction, quantitative analysis is used using the Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods.

The analysis results obtained from this research show that the performance of Marina Ancol Harbor has had several improvements, including officers who are ready to help; The ability of officers to respond quickly to complaints submitted by passengers. Based on the existing facilities and quality at Marina Ancol Port, the level of passenger satisfaction is still low for CSI value services, namely 54%. And for facilities, the CSI value is 57%, improving services and determining service standards requires redesigning the passenger terminal of the observed port, by adding facilities in accordance with minimum service standards (SPM) based on national regulations.

Key words: transportation, service performance, satisfaction, importance performance analysis, service quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “EVALUASI PRASARANA UMUM BERSTANDAR INTERNASIONAL PELABUHAN MARINA ANCOL - JAKARTA UTARA”.

Penyusunan tugas akhir adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan di Universitas Mercu Buana Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak.

Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran, serta jalan keluar dalam menyusun proposal tugas akhir ini.
2. Keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doa.
3. Ibu Ir Silvy Indriany, M.T. Selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Teman – teman Teknik sipil angkatan 2018 yang banyak membantu dalam mengerjakan proposal tugas akhir.
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu yang telah membantu, baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan l tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun

akan sangat membantu bagi penulis untuk membuat yang lebih baik lagi
kedepannya. Semoga proposal tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jakarta, 22 Mei 2023

Nabil



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Batasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.2 Peranan dan Tujuan Transportasi	II-2
2.3 Kebutuhan Jasa Transportasi.....	II-2
2.4 Transportasi Laut	II-3
2.5 Jenis dan Fungsi Pelabuhan	II-3
2.5.1 Jenis Pelabuhan.....	II-4
2.5.2 Fungsi Pelabuhan.....	II-5
2.6 Fasilitas Umum Pelabuhan.....	II-5
2.6.1 Dermaga Pelabuhan Marina Ancol.....	II-6
2.6.2 Gudang Lini	II-7
2.6.3 Terminal Penumpang	II-8
2.6.4 Fasilitas Ticketing.....	II-9
2.6.5 Fasilitas Parkiran.....	II-10
2.6.6 Fasilitas Ruang Ibadah	II-11
2.7 Standar Pelayanan Minimal di Pelabuhan	II-11
2.7 Kualitas Pelayanan.....	II-17
2.7.1 Kualitas Pelayanan Pelabuhan Dermaga Marina Ancol	II-22
2.8 Kepuasan Pelanggan	II-23
2.8.1 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	II-23
2.8.2 Mengukur Persepsi Pelanggan.....	II-24

2.8.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	II-25
2.8.4	Importance Perfomance Analysis (IPA).....	II-27
2.8.5	Customer Satisfaction Index (CSI).....	II-30
2.8.6	Uji Chi Square.....	II-33
2.9	Kerangka Berfikir	II-38
2.11	Research GAP	II-41
BAB III.....		III-1
3.1	Metode Penelitian	III-1
3.2	Diagram Alir	III-1
3.3	Tahapan Penelitian.....	III-3
3.4	Tahapan Persiapan	III-3
3.4.1	Identifikasi Variable Penelitian.....	III-4
3.4.2	Lokasi Penelitian.....	III-6
3.5	Tahap Pengumpulan Data	III-6
3.5.1	Data Primer	III-7
3.5.2	Data Sekunder	III-8
3.6	Teknik Pengambilan Data.....	III-8
3.6.1	Definisi Survei	III-8
3.6.2	Metode Angket	III-9
3.6.3	Teknik Sampling.....	III-9
3.7	Metode Perolehan Data	III-10
3.7.2	Hasil Kuesioner.....	III-12
3.8	Tahap Analisis dan Pengelolaan Data	III-13
3.8.1	Analisis Deskriptif	III-13
3.8.2	Operasionalisasi Variable	III-13
3.8.3	Perhitungan Hasil Kuesioner	III-13
3.8.4	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	III-14
3.8.5	Pengujian Kevalidan dan Konsistensi Angket	III-14
3.8.6	Pengujian Hubungan Antar Variable	III-14
3.8.7	Pengujian Hipotesa	III-14
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV-1
4.1	Analisis Deskriptif.....	IV-1
4.2	Identitas Responden.....	IV-3
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-3
4.2.3.	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	IV-4
4.2.4.	Karakteristik berdasarkan penghasilan perbulan	IV-6
4.2.5.	Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir	IV-6

4.2.6. Rekapitulasi Karakteristik Responden	IV-7
4.3 Analisis Data Kepuasan Penumpang	IV-8
4.4 Perhitungan Tingkat Prioritas	IV-27
4.5 Pengujian Hasil Analisis	IV-32
4.5.1. Pengujian Validitas	IV-32
4.6 Perhitungan Rata - Rata	IV-34
4.6.1. Pengujian Reliabilitas	IV-36
4.7 Analisis hasil Customer Satisfaction Index (CSI).....	IV-37
4.8 Pengujian Chi Square.....	IV-42
BAB V PENUTUP	V-11
5.1 Kesimpulan	V-11
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka- 1
LAMPIRAN.....	Lampiran - 1



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Dermaga Marina Ancol.....	II-5
Gambar 2. 2 Gudang lini Marina Ancol	II-5
Gambar 2. 3 Terminal Penumpang Pelabuhan Marina Ancol.....	II-6
Gambar 2. 4 Loket Pelabuhan Marina Ancol.....	II-7
Gambar 2. 5 Lapangan Parkir Pelabuhan Marina Ancol.....	II-8
Gambar 2. 6 Ruang Ibadah.....	II-9
Gambar 2. 7 Konsep Kepuasan Pelanggan	II-19
Gambar 2. 8 Diagram Cartesius Importance Performace Analysis	II-20
Gambar 2. 9 Gambar Grafik Chi Square	II-28
Gambar 3. 1Bagan Diagram Alir.....	III-2
Gambar 4. 1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-5
Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-5
Gambar 4. 3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-6
Gambar 4. 4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	IV-6
Gambar 4. 5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	IV-7
Gambar 4. 6 Hasil Output SPSS Diagram Cartesius IPA.....	IV-31
Gambar 4. 7 Output SPSS Reliabilitas Faktor Kinerja.....	IV-36
Gambar 4. 8 Output SPSS Reliabilitas Faktor Kepentingan.....	IV-36

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Nilai Indeks CSI	II-23
Tabel 2. 2 Frekuensi yang Diamati	II-26
Tabel 2. 3 Cara Perhitungan Chi Square.....	II-27
Tabel 2. 4 Tabel Penelitian Terdahulu.....	II-31
Tabel 2. 5 Tabel Research GAP.....	II-41
Tabel 3. 1 Dimensi – Dimensi Pelayanan.....	III-4
Tabel 3. 2 Penilaian Responden.....	III-12
Tabel 4. 1 Data Penumpang Pada Dua Tahun Terakhir.....	IV-1
Tabel 4. 2 Standar Bangunan Ruang Tunggu.....	IV-3
Tabel 4. 3 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (Tangibles).....	IV-8
Tabel 4. 4 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik (Tangibles).....	IV-9
Tabel 4. 5 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Keandalan (Reliability)	IV-13
Tabel 4. 6 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Keandalan (Reliability)	14
Tabel 4. 7 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	18
Tabel 4. 8 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	18
Tabel 4. 9 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kepastian (Assurance)	20
Tabel 4. 10 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Kepastian (Assurance).....	20
Tabel 4. 11 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Dirasakan (Empathy)	

.....	24
Tabel 4. 12 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Dirasakan (Empathy).....	24
Tabel 4. 13 Perhitungan Rata – Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Kepentingan Penumpang	26
Tabel 4. 14 Faktor Pelayanan pada Kuadran I.....	31
Tabel 4. 15 Faktor Pelayanan pada Kuadran II.....	32
Tabel 4. 16 Faktor Pelayanan pada Kuadran III.....	32
Tabel 4. 17 Faktor Pelayanan pada Kuadran IV	33
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan.....	34
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Kepentingan Pelayanan.....	34
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4. 21 Hasil Perhitungan Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score	38
Tabel 4. 22 Hasil Nilai Weight Factors (WF), Weight Score (WS) dan nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	40
Tabel 4. 23 Nilai Indeks CSI	41
Tabel 4. 24 Frekuensi yang diamati.....	42
Tabel 4. 25 Rata – Rata Kinerja Pelayanan pada Kuadran I.....	43
Tabel 4. 26 Rata – Rata Kepentingan Pelayanan pada Kuadran I.....	43
Tabel 4. 27 Perhitungan X^2 hitung Kuadran I	44
Tabel 4. 28 Rata – Rata Kinerja Pelayanan pada Kuadran II.....	45
Tabel 4. 29 Rata – Rata Kepentingan Pelayanan pada Kuadran II	45
Tabel 4. 30 Perhitungan X^2 Kuadran II	45
Tabel 4. 31 Rata – Rata Kinerja Pelayanan pada Kuadran III	46
Tabel 4. 32 Rata – Rata Kepentingan Pelayanan pada Kuadran III.....	47
Tabel 4. 33 Perhitungan X^2 Kuadran III.....	47
Tabel 4. 34 Rata – Rata Kinerja Pelayanan pada Kuadran IV	48
Tabel 4. 35 Rata – Rata Kepentingan Pelayanan pada Kuadran IV.....	48

Tabel 4. 36 Perhitungan χ^2 hitung Kuadran IV49

