

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
**PERSPEKTIF PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
FASILITAS INFRASTRUKTUR DI TERMINAL EKSEKUTIF
PELABUHAN MERAH-BANTEN**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

AULIA SHALSABILLA

1511520076

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas
Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksklusif
Merak-Banten

Penyusun : Aulia Shalsabila

NIM : 1511520076

Tanggal Ujian : 17 Juli 2024

Disetujui oleh,

Pembimbing I



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr
NIP. 199102252019032011

Dr. Wintoto Hadi, S.T., M.T
NIP. 197102112005011003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan Logistik
Maritim

Vivian Karmadhesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Perspektif Pemangang Terhadap Kualitas
Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif
Merak-Banten

Penyusun : Aulia Shalsabila

NIM : 1511520076

Disetujui oleh,

Pembimbing I



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II

Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T
NIP. 197102112005011003

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,

Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si
NIP. 196306041988032001

Anggota Penguji I

Su. Sulung, S.Pd., M.Pd
NIP. 198911242019032017

Anggota Penguji II

Vivian Karim Ladisi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan Logistik
Maritim

Vivian Karim Ladisi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan



Aulia Shalsabilla

No. Reg. 1511520076

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aulia Shalsabila
NIM : 1511520076
Fakultas/Prodi : Teknik/ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : aushalsabila29@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul:
Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif Pelabuhan Merak-Banten

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 - 10 1376 - 2024

Penulis


(Aulia Shalsabila)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sarjana terapan ini dengan judul “Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif Pelabuhan Merak-Banten”. Skripsi Sarjana Terapan dibuat dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr) Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi Sarjana Terapan ini dengan baik.
2. Bapak, Ibu, Ka Ajeng, dan Mas Bagas selaku keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan tiada henti dalam berbagai hal, baik secara moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi S.T., M.T selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Kencana Verawati S.S.T., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang membangun untuk Laporan Skripsi Terapan ini dengan baik.
5. Dr Winoto Hadi S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang membangun untuk Laporan Skripsi Terapan ini dengan baik.
6. Seluruh dosen pengajar dan dosen praktisi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim UNJ yang selama ini senantiasa telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan, serta Staff Administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah membantu dalam hal administrasi surat-menyurat.
7. Kelompok Pemrograman dan teman-teman teman-teman Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim angkatan 2020.

8. Seluruh teman-teman yang telah berjasa dan memberikan dukungana kepada penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

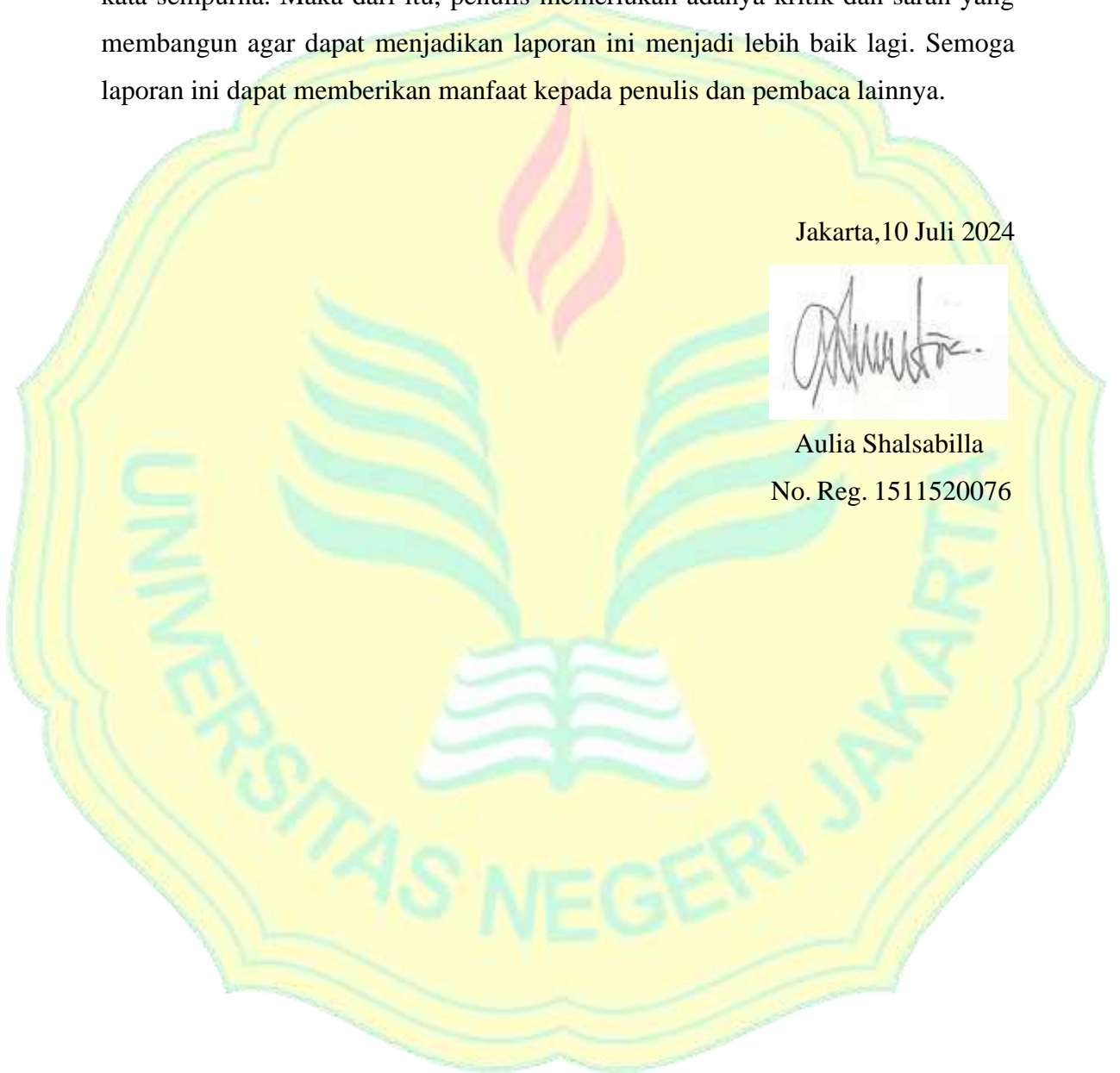
Semoga Allah SWT membalas kebaikan-kebaikan untuk berbagai pihak atas bantuannya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis memerlukan adanya kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadikan laporan ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca lainnya.

Jakarta, 10 Juli 2024



Aulia Shalsabilla

No. Reg. 1511520076



ABSTRAK

Fasilitas dan infrastruktur yang telah disediakan dan ditingkatkan di area pelabuhan berupa terminal eksekutif yang sudah berjalan kurang lebih 5 tahun membutuhkan perspektif penumpang sebagai tolak ukur keberhasilan standar pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perspektif penumpang terkait fenomena tersebut yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum dan teori Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik dan Kehandalan)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini wawancara dilakukan tanpa tatap muka atau dengan bantuan media telekomunikasi Google Form. Informan pada penelitian ini berjumlah 25 penumpang dan 2 Informan karyawan PT ASDP. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teori dari Miles&Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan akhir.

Hasil penelitian dengan judul perspektif penumpang terhadap kualitas fasilitas infrastruktur di terminal eksekutif merak dengan indikator penilaian keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan secara keseluruhan mendapatkan perspektif yang cukup baik dari penumpang, namun ada beberapa hal yang diperlu ditingkatkan, seperti petugas keamanan, ruang kesehatan yang keberadaan dan fungsional diragukan oleh penumpang dan persediaan fasilitas penunjang.

Kata kunci: Perspektif, Terminal Eksekutif, Standar Pelayanan Minimum, Kualitas Pelayanan



ABSTRACK

The facilities and infrastructure that have been provided and improved in the port area in the form of an executive terminal which has been running for approximately 5 years require a passenger perspective as a benchmark for the success of the service standards provided. The aim of this research is to analyze passengers' perspectives regarding this phenomenon in accordance with Minister of Transportation Regulation No. 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards and Service Quality theory (Physical Evidence and Reliability)

The method used in this research is a qualitative method using interview, observation and documentation data collection techniques. In this research, interviews were conducted without face to face or with the help of Google Form telecommunications media. The informants in this research were 25 passengers and 1 PT ASDP employee informant. In this research, the data analysis technique used is the theory from Miles & Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation and final conclusions.

The results of the research with the title passenger perspective on the quality of infrastructure facilities at the Merak executive terminal with indicators of safety, security, comfort and convenience as a whole obtained a fairly good perspective from passengers, but there are several things that need to be improved, such as security officers, the presence of a health room and functionality is doubted by passengers and the supply of supporting facilities.

Keyword: Perspective, Executive Terminal, Minimum Service Standards, Service Quality



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1. Landasan Teori | 5 |
| 2.1.1. Pengertian Perspektif..... | 5 |
| 2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan | 5 |
| 2.1.3. Pengertian Infrastruktur Pelabuhan | 6 |
| 2.1.4. Pengertian Pelabuhan | 7 |
| 2.1.5. Standar Pelayanan Terminal Pelabuhan | 7 |
| 2.1.6. Pengertian Metode Kualitatif | 9 |
| 2.1.7. Pengertian Triangulasi..... | 9 |
| 2.2. Kerangka Berpikir..... | 10 |
| 2.3. Peneliti Terdahulu..... | 10 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 12 |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 12 |
| 3.2. Bahan dan Materi Penelitian..... | 12 |
| 3.2.1 Teknik Penentuan Informan atau Responden..... | 12 |
| 3.2.2 Definisi Operasional | 13 |
| 3.2.3. Instrumen Penelitian..... | 13 |
| 3.3. Metode Penelitian | 17 |
| 3.4. Rancangan Penelitian..... | 18 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data | 18 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 18 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 20 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 20 |
| 4.1.1. Perspektif Penumpang Terkait Keselamatan di Terminal Eksekutif | 20 |
| 4.1.2. Perspektif Penumpang Terkait Keamanan di Terminal Eksekutif .. | 21 |
| 4.1.3. Perspektif Penumpang Terkait Kenyamanan di Terminal Eksekutif | 23 |
| 4.1.4. Perspektif Penumpang Terkait Kemudahan Informasi di Terminal | |
| Eksekutif | 26 |
| 4.2. PEMBAHASAN..... | 27 |
| 4.2.1. Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di | |
| Terminal Eksekutif Merak (Keselamatan) | 27 |
| 4.2.2. Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di | |
| Terminal Merak (Keamanan)..... | 28 |
| 4.2.3. Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di | |
| Terminal Eksekutif Merak (Kenyamanan)..... | 30 |
| 4.2.4. Perspektif Penumpang Terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di | |
| Terminal Eksekutif Merak (Kemudahan Informasi)..... | 32 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 34 |
| 5.1 Kesimpulan | 34 |
| 5.2 Saran | 34 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 36 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1. Peneliti Terdahulu | 10 |
| Tabel 3 1. Instrumen Penelitian..... | 14 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Peta Terminal Eksekutif Pelabuhan Merak-Banten | 12 |
| Gambar 3. 2 Rancangan Penelitian | 18 |
| Gambar 4. 1 Penyajian Data Keselamatan... .. | 20 |
| Gambar 4. 2. Penyajian Data Keamanan..... | 22 |
| Gambar 4. 3. Penyajian Data Kenyamanan..... | 23 |
| Gambar 4. 4 Penyajian Data Kenyamanan..... | 25 |
| Gambar 4. 5. Penyajian Data Kemudahan..... | 26 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Surat Penelitian Skripsi..... | 46 |
| Lampiran 2. Lembar Observasi | 47 |
| Lampiran 3. Dokumentasi Observasi | 49 |
| Lampiran 4. Transkrip Wawancara | 52 |

