



UNIVERSITAS INDONESIA

**IDENTIFIKASI PERSEPSI PENGGUNA JASA PELABUHAN
TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN TANJUNG PRIOK
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

TESIS

**AYIFUL RAMADHAN ASIT
NPM : 0706181504**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**IDENTIFIKASI PERSEPSI PENGGUNA JASA PELABUHAN
TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN TANJUNG PRIOK
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E.)

**AYIFUL RAMADHAN ASIT
NPM : 0706181504**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK-INFRASTRUKTUR
JAKARTA
JULI 2010**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika dikemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia

Jakarta, Juli 2010

(Ayiful Ramadhan Asit)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Ayiful Ramadhan Asit

NPM : 0706181504

Tanda tangan :

Tanggal : Juli 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Ayiful Ramadhan Asit
NPM : 0706181504
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Identifikasi Persepsi Pengguna Jasa Pelabuhan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok Dengan Menggunakan Analisis Faktor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ayudha D Prayoga, M.Sc (.....)

Penguji : Sujanti, SE, M. Ec. Dev (.....)

Penguji : HR. Achmadi, M.Soc.Sc (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Megister Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Penulis mengambil judul “Identifikasi Persepsi Pengguna Jasa Pelabuhan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok Dengan Menggunakan Analisis Faktor”. Saya menyadari tanpa ada bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Bapak Ayudha D Prayoga, M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2) Ketua Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Universitas Indonesia,
- (3) Para Staf INSA yang telah membantu dalam memperoleh data penelitian
- (4) Para perusahaan pelayaran yang telah bersedia mengisi kuosioner.
- (5) Orang tua dan keluarga yang telah memerikan dukungan material dan moral.
- (6) Sahabat dan rekan yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah banyak membenatu saya dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari dalam penulisan tesis, karena ada keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, dan karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat berguna dalam penyelesaian tesis ini.

Pada akhirnya, saya berdoa semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan seluruh pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayiful Ramadhan Asit
NPM : 0706181504
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Identifikasi Persepsi Pengguna Jasa Pelabuhan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok Dengan Menggunakan Analisis Faktor”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Juli 2010

Yang menyatakan

(Ayiful Ramadhan Asit)

ABSTRAK

Nama : Ayiful Ramadhan Asit
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Identifikasi Persepsi Pengguna Jasa Pelabuhan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok Dengan Menggunakan Analisis Faktor

Tesis ini adalah mengidentifikasi persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan Tanjung Priok dengan menggunakan analisis faktor. Dengan menggunakan dimensi pelayanan Zeithaml-Parasuraman yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangible* studi akan mencoba mengidentifikasi dimensi mana yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan. Selain dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap pelabuhan, studi ini juga mengidentifikasi atribut (Variabel manifest) dari tiap-tiap dimensi, variabel-variabel apa saja yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan. Dengan menggunakan analisis faktor (*Factor Analysis Confirmatory*) maka dimensi-dimensi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan adalah dimensi *reliability* pelabuhan, dimensi *responsiveness* dan dimensi *tangible*. Sementara itu untuk atribut (variabel manifest) yang berpengaruh untuk tiap dimensi pelayanan pelabuhan yaitu dimensi *reliability* adalah variabel *approaching time* dan variabel *berthing time*. Untuk dimensi *assurance* variabel manifest yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan adalah jaminan keamanan kapal ketika berada di pelabuhan, jaminan keamanan atas hilangnya kapal ketika berada di pelabuhan, dan jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan. Untuk dimensi *tangible* variabel-variabel manifest yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan adalah jumlah krane, lapangan penumpukan, dan tata ruang dalam memperlancar alur barang.

Kata Kunci: pelayanan pelabuhan, persepsi pengguna pelabuhan, *reliability*, *assurance*, *tangible*.

ABSTRACT

Nama : Ayiful Ramadhan Asit
Study Program : Master of Planning and Public Policy
Title : Identification Port User Perception to Tanjung Priok
Service by Using Factor Analysis

This thesis is to identify the user perception of Tanjung Priok port service by using factor analysis. By using the services dimension of Zeithmal-Parasuraman namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Study will try to identify the dimensions which affect the port services. In addition to the dimensions that affect the port, the study also identifies the attribute (manifest variables) of each dimension, any variables that influence the service port. By using factor analysis (Factor Analysis Confirmatory) then the dimensions of service which affect the port is port reliability dimension, dimensions of responsiveness and tangible dimension. Meanwhile, for the attribute (manifest variables) which affect the port for each dimension is the dimension reliability of is approaching time and berthing time variabel . For assurance dimension manifest variables that influence the security services in the port was the ship when in the port, security guarantees for the loss of the ship when in port, and the collateral for the loss of cargo when in port. For tangible dimension variabel manifest variables that impact to port service is the number of crane, container field, and spatial arrangement.

Keywords: service port, the port user perception, reliability, assurance, tangible.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN ORISINILITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
GLOSSARY	ivx
1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Pelayanan Jasa Pelabuhan	8
2.2 Gambaran Daya Saing Pelabuhan.....	17
3. METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Variabel Penelitian	22
3.3 Konsep dan Teknik Analisis Faktor.....	28
3.4 Metode Analisis	35
3.5 Penentuan Sampel.....	38
3.6 Sumber Data	38
4. PEMBAHASAN	39
4.1 Data Deskriptif	39
4.1.1 Gambaran Pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok.....	39
4.1.2 Gambaran Responden.....	40
4.2 Analisis Faktor Konfirmatori.....	41
4.2.1 Faktor Reliabilitas/Kehandalan Pelayanan Pelabuhan	48
4.2.2 Faktor Assurance (Jaminan Yang Diberikan Pihak Pelabuhan	54
4.2.3 Faktor Tangible (Ketersediaan Sarana Fisik)	65

5. KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	77
DAFTAR REFERENSI	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Perbandingan Besaran CHC dan THC serta produktivitas di Beberapa pelabuhan di Asia.....	2
Tabel 2.1	Rangkuman Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa Berdasarkan Beberapa Peneliti.....	9
Tabel 3.1	Faktor dan Atribut Penelitian.....	34
Tabel 4.1	Karakter Responden, Jumlah Kapal, Rute dan Usia Perusahaan Pelayaran.....	41
Tabel 4.2	Karakter Responden, Rute dan Usia Perusahaan Pelayaran.....	41
Tabel 4.3	Nilai Gamma dari Faktor Pelayanan Pelabuhan	43
Tabel 4.4	Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Variabel Laten (Faktor).....	45
Tabel 4.5	Nilai PSI dari Setiap Faktor Pelayanan Pelabuhan	46
Tabel 4.6	Nilai Lambda-Y dari Atribut Pelayanan Pelabuhan.....	47
Tabel 4.7	Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Variabel Reliability/Kehandalan Pelayanan Pelabuhan.....	49
Tabel 4.8	Preferensi Responden Terhadap Variabel dari Faktor Reliability.....	50
Tabel 4.9	Frekuensi Preferensi Terhadap Tingkat Kepuasan pada Approaching Time.....	50
Tabel 4.10	Frekuensi Preferensi Terhadap Tingkat Kepuasan pada Berthing Time.....	52
Tabel 4.11	Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Terhadap Atribut Faktor Assurance.....	56
Tabel 4.12	Preferensi Responden Terhadap Variabel dari Faktor Assurance.....	57
Tabel 4.13	Frekuensi Preferensi Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Keamanan Atas hilangnya Peralatan Kapal Ketika Berada di Pelabuhan.....	58
Tabel 4.14	Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Atas Kehilangan Kargo Ketika Berada di Pelabuhan.....	60
Tabel 4.15	Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Keamanan Alur Pelayaran.....	63
Tabel 4.16	Validitas Dan Reliabilitas Perhitungan Terhadap Atribut Faktor Tangible.....	66
Tabel 4.17	Preferensi Responden Terhadap Variabel dari Faktor Tangible.....	67
Tabel 4.18	Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jumlah Krane.....	68
Tabel 4.19	Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Pada Lapangan Penumpukan.....	70
Tabel 4.20	Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Tata Ruang Dalam Memperlancar Arus Barang.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Struktur Model Analisis Faktor	33
Gambar 4.1	Struktur Jalur Faktor Analisis.....	42
Gambar 4.2	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Approaching Time.....	50
Gambar 4.3	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Berthing Time.....	53
Gambar 4.4	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Keamanan Atas hilangnya Peralatan Kapal Ketika Berada di Pelabuhan.....	58
Gambar 4.5	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Atas Kehilangan Kargo Ketika Berada di Pelabuhan.....	61
Gambar 4.6	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Keamanan Alur Pelayaran.....	63
Gambar 4.7	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jumlah Krane....	68
Gambar 4.8	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Pada Lapangan Penumpukan.....	70
Gambar 4.9	Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Tata Ruang Dalam Memperlancar Arus Barang.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisioner.....	82
Lampiran 2	Output LISREL.....	85
Lampiran 3.	Output SPSS.....	98



GLOSSARY

ASEAN	:Association South East Asian Nation
CHC	:Container Handling Charge
INSA	:Indonesian National ShipOwnership Association
ISPS	:International Ship and Port Facility Security
THC	:Terminal HandlingCharge
TEUS	:Twenty Feet Equivalent Units
UNCTAD	:United Nation on Conference Trade and Development

