

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang sangat besar. Dengan dilakukannya pembangunan di berbagai sektor baik secara fisik maupun non fisik, Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini berimplikasi pada meningkatnya aktivitas pergerakan penduduk dari satu tempat ke tempat lain. Untuk menunjang pergerakan tersebut diperlukan suatu sarana transportasi yang dapat mengakomodasi kebutuhan penduduk untuk dapat melakukan pergerakan secara memadai. Oleh karenanya fungsi dan peranan sistem sarana transportasi baik darat, laut dan udara menjadi sangat penting dalam melayani pergerakan penduduk terutama pergerakan antar pulau.

Kota Ternate merupakan salah satu kota di Propinsi Maluku Utara yang memiliki prospek untuk berkembang lebih besar dibanding kota-kota lain di Propinsi Maluku Utara. Karena itu setiap tahun selalu meningkatkan pembangunannya. Salah satu pembangunan yang dilaksanakan adalah dalam bidang transportasi mengingat kontribusi sektor perdagangan merupakan *income* tertinggi terhadap perekonomian propinsi ini oleh sebab itu dibutuhkan moda untuk menyalurkan barang dan jasa. Secara geografis, Ibukota sementara Propinsi Maluku Utara ini memiliki potensi yang menguntungkan untuk menjadi pusat distribusi barang yang akan disalurkan dari dan ke Kota Ternate.

Ternate memiliki wilayah perairan yang cukup penting sejak jaman penjajahan. Pada masa itu, Kesultanan Ternate telah memiliki kekuatan politik dan ekonomi yang disegani, dan hingga kini dikenal sebagai "*Spice Islands*" of Maluku. Aspek fisik perairan ini membawa potensi tersendiri khususnya potensi sumber daya kelautan

berupa hasil laut, maupun manfaat untuk transportasi laut yang menguntungkan secara ekonomi, apalagi laut di wilayah Kota Ternate adalah tipe laut dalam.

Angkutan penyeberangan komuter merupakan salah satu tulang punggung perhubungan dikepulauan Maluku Utara karena banyak yang berbentuk pulau. Sarana transportasi ini yang melayani kepulauan khususnya antar pulau dan daratan Pulau Halmahera terdiri dari Kapal Pelni, Kapal Nusantara, Perahu, speed boat dan Kapal Pelayan Rakyat, yang dikelola oleh pemerintah, swasta, maupun perseorangan.

Melihat kondisi perekonomian kota Ternate saat ini, angkutan penyeberangan komuter merupakan salah satu sub sektor transportasi yang memiliki peran sangat penting dalam melayani pergerakan antara pulau di kota Ternate. Kelebihan di transportasi ini adalah lebih tingginya daya jangkau sarana yang digunakan (kapal/speed boat) sesuai dengan kondisi geografis Kota Ternate yang sebagian besarnya merupakan kawasan perairan. Karakteristik tersebut sangat berimplikasi pada besarnya permintaan pada sektor angkutan penyeberangan komuter ini.

Kebutuhan akan sarana transportasi di kota Ternate dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan – kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi terutama angkutan penyeberangan komuter sehingga bertambahnya pula insentitas pergerakan antara pulau di kota ternate. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk , maka dituntut tersedianya angkutan penyeberangan komuter yang melayani antar pulau dimana telah memenuhi syarat kelancaran,kenyamanan dan keamanan.

Pelabuhan Kota baru merupakan pelabuhan pengumpan yang fungsi dan peranya adalah melayani kegiatan angkutan penyeberangan komuter dalam negeri, alih muat angkutan penyeberangan komuter dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan atau/ barang.

Mengacu pada kondisi di atas di mana tingkat permintaan akan angkutan penyeberangan komuter semakin tinggi maka untuk itu diperlukan studi mengenai tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan terhadap atribut-atribut pelayanan yang di tawarkan moda angkutan penyeberangan komuter ini dalam rangka memberikan usulan perbaikan pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Persoalan yang dihadapi pada studi ini adalah mencakup kinerja pelayanan angkutan penyeberangan komuter. Secara lebih spesifik persoalan yang terjadi pada moda angkutan penyeberangan komuter rute Ternate - Sofifi ini adalah tidak optimalnya kinerja pelayanan yang di berikan oleh pihak operator, di mana jika permasalahan tersebut tidak di tangani tentu saja dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan yang di berikan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan bagi pengguna moda serta mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dibutuhkan perbaikan pelayanan. Namun belum di ketahui atribut yang memiliki tingkat pelayanan buruk dan membutuhkan perbaikan berdasarkan presepsi atau penilaian pengguna moda transportasi.

Untuk itu perlu di ketahui bagaimana presepsi pengguna terhadap atribut pelayanan moda angkutan penyeberangan komuter di Pelabuhan Kota Baru rute Ternate – Sofifi sehingga dapat di ketahui kondisi pelayanan dan permasalahan yang dirasakan serta prioritas perbaikan yang diharapkan guna meningkatkan kinerja pelayanan untuk mencapai keadaan yang baik yang sesuai dengan harapan pengguna.

Adapaun pada angkutan penyeberangan komuter di Pelabuhan Kota Baru rute Ternate– Sofifi sebagaai berikut :

1. Tingkat keselamatan bagi pengguna angkutan penyeberangan komuter masih kurang baik di mana terlihat dari masih kurangnya atau tidak tersedianya alat-alat keselamatan berupa alat pemadam kebakaran, jaket keselamatan dan lain-lain di hampir semua armada atau moda transportasi penyeberangan yang ada sehingga dapat menimbulkan rasa

cemas atau was-was kepada setiap penumpang yang akan menyeberang, hal ini dapat menimbulkan menurunnya minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi ini.

2. Permasalahan pada jaminan keamanan yang di berikan bagi pengguna angkutan penyeberangan komuter ketika berada pelabuhan ini terlihat dari fasilitas keamanan berupa pagar pembatas di pelabuhan yang tidak tersedia dimana hal ini dapat berpengaruh terhadap buruknya kualitas pelayanan yang di berikan pihak penyelenggara apabila jaminan keamanan tidak dapat terselenggara dengan baik akan dapat berdampak pada menurunnya jumlah penumpang yang akan menggunakan moda transportasi ini karena para calon penumpang akan memilih moda lain yang lebih aman.
3. Fasilitas sarana di pelabuhan Kota Baru seperti ruang tunggu yang terlalu kecil sehingga tidak bisa menampung para calon penumpang dengan jumlah yang banyak, fasilitas pengatur suhu berupa Ac atau kipas angin yang tidak tersedia, toilet dan musholla juga belum tersedia di pelabuhan Kota Baru. Selain itu permasalahan ketersediaan lahan parkir kendaraan penumpang di pelabuhan Kota Baru.

Hal ini meyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pengelola angkutan penyeberangan komuter dianggap belum efektif dan efisien. Jadi berdasarkan masalah yang di jabarkan di atas maka persoalan yang ingin di jawab melalui penelitian atau studi ini adalah bagaimana kinerja pelayanan angkutan penyeberangan komuter di pelabuhan Kota Baru Kota Ternate dengan menggunakan indikator pelayanan angkutan?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merumuskan upaya perbaikan kinerja sistem pelayanan angkutan penyeberangan komuter yang berbasis pada tingkat kepuasan pengguna angkutan penyeberangan komuter yang melayani transportasi antar pulau di Kota Ternate khususnya di Pelabuhan Kota Baru, dalam rangka mewujudkan transportasi yang efektif dan efisien .

1.3.2 Sasaran

Untuk mencapai tujuan tersebut maka sasaran yang harus di capai adalah :

1. Teridentifikasi karakteristik pengguna angkutan penyeberangan komuter di Pelabuhan Kota Baru.
2. Teridentifikasi persoalan yang di hadapi oleh angkutan penyeberangan komuter melalui identifikasi persepsi pengguna angkutan penyeberangan komuter menyangkut variabel keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan biaya berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan penyeberangan komuter(PM. No 39 Tahun 2015).
3. Terumusny usulan perbaikan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan komuter berdasarkan persepsi penumpang terhadap variabel pelayanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan komuter di pelabuhan kota baru.

1.4 Ruang Lingkup Studi

Lingkup studi dibagi menjadi dua bagian, yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup wilayah merupakan batasan wilayah kajian secara geografis, sedangkan ruang lingkup materi merupakan pembahasan materi yang akan dibahas dalam studi ini.

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi ini adalah di kawasan Pelabuhan Kota Baru. Dimana Pelabuhan Kota Baru merupakan pelabuhan pengumpan yang melayani pelayaran regional dengan rute pelayaran Ternate - Sofifi.

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Adapun ruang lingkup materi yang akan di bahas pada studi ini meliputi :

1. Karakteristik pengguna angkutan penyeberangan, pengidentifikasi ini dilakukan untuk menggambarkan karakteristik dasar pengguna angkutan penyeberangan komuter seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, maksud perjalanan, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan .
2. Menilai tingkat kepuasan pengguna angkutan penyeberangan komuter , menyangkut fasilitas dan pelayanan angkutan penyeberangan komuter seperti keselamatan, keamanan, kehandalan, biaya berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan penyeberangan komuter (PM. No 39 Tahun 2015).
3. Studi ini juga membahas atau merumuskan upaya perbaikan sistem pelayanan angkutan penyeberangan komuter guna meningkatkan tingkat pelayanan angkutan penyeberangan komuter di Pelabuhan Kota Baru.

1.4.3 Batasan Studi

Adapun dalam penelitian ini menggunakan bahasan studi guna membatasi jumlah materi dan analisis yang digunakan dalam penyusunan studi, yang terdiri dari :

1. Studi ini hanya membahas mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang angkutan penyeberangan, tidak membahas mengenai load faktor dari angkutan tersebut.
2. Studi ini tidak membahas mengenai efisiensi biaya dengan pengguna moda transportasi lainya berupa angkutan ferry dari asal dan tujuan pergerakan yang sama.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam studi ini di jelaskan dalam 3 bagian. Bagian pertama menerangkan mengenai metoda pengumpulan data, bagian kedua akan membahas mengenai metoda analisis, sedangkan yang ketiga menjelaskan mengenai metodologi pendekatan yang di gunakan.

1.5.1 Pendekatan Studi

Berdasarkan tujuan yang telah ditentukan dan yang ingin di capai, maka pendekatan studi yang di lakukan dalam studi ini adalah :

1. Identifikasi rencana struktur tata ruang wilayah Provinsi Maluku Utara tahun 2027
2. Tinjauan penilaian penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan angkutan penyeberangan komuter di pelabuhan kota baru berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan penyeberangan komuter (PM. No 39 Tahun 2015), seperti :
 - Kapal :
 1. Keselamatan
 - Alat pemadam kebakaran
 - Perlengkapan P3K
 - Jaket keselamatan (*life jaket*)
 2. Keandalan
 - Waktu tempuh perjalanan
 - Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal
 3. Keamanan
 - Lampu penerangan
 4. Kenyamanan
 - Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
 5. Kemudahan

- Informasi gangguan kapal
- Pelabuhan
- kebakaran
 - Petunjuk jalur evakuasi
 - Pelengkapan P3K dan petugas kesehatan
- 1. Keamanan
 - Pos keamanan dan petugas keamanan
 - Lampu penerangan
- 2. Keandalan
 - Kemudahan untuk mendapatkan tiket di pelabuhan
 - Informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal
- 3. Kenyamanan
 - Ruang tunggu
 - Toilet
 - Fasilitas pengatur suhu
 - Tempat ibadah
- 4. Kemudahan
 - Informasi pelayanan
 - Tempat parkir
- 5. Biaya
 - Harga tiket yang ditawarkan
 - Harga tiket di bandingkan dengan angkutan lain

1.5.2 Metoda Pengumpulan Data

Dalam studi ini cara memperoleh data-data yang diperlukan untuk memperlancar studi adalah melalui survey primen dan sekunder.

1. Survey primer ini dilakukan dengan melakukan :
 - a. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak Pelabuhan Kota Baru dan Operator kapal untuk dapat memberikan data pendukung yang diperlukan tentang pelayanan yang diberikan. Digunakan untuk memperoleh data berupa kondisi eksisting kinerja pelayanan angkutan penyeberangan komuter di Pelabuhan Kota Baru rute Ternate – Sofifi yang di lihat dari variabel keselamatan, keamanan, kenyamanan, kehandalan, kemudahan dan biaya.
 - b. Kuisisioner

Metode pengumpulan data dengan cara menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada responden secara tertulis, sehingga memudahkan dalam pengolahan data. Penyusunan kuisisioner didasarkan atas wawancara terstruktur /baku yaitu susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah tersedia. Digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan penumpang dari kinerja pelayanan angkutan penyeberangan komuter di Pelabuhan Kota Baru rute Ternate – Sofifi yang di berikan berdasarkan variabel keselamatan, keamanan, kenyamanan, kehandalan, kemudahan dan biaya. Selanjutnya akan di analisis menggunakan *Importance Performace Analysis*.
2. Sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh langsung dari sumber-sumber tertentu sesuai dengan data yang di perlukan berupa jumlah penumpang, sarana dan prasarana di pelabuhan, data rute dan jarak tempuh dan lain-lain yang bersumber dari instansi terkait yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti Dinas Perhubungan, KSOP Kelas II (Kantor Kesyabandaran dan Otoritas Pelabuhan) dan lain sebagainya.

1.5.3 Metoda Analisis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode kualitatif dapat dilakukan melalui diskusi kelompok, wawancara mendalam, pengamatan terlibat dan ruang diskusi maya. Sedangkan metode kuantitatif biasa dilakukan dengan penelitian survey dan eksperimental, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara tatap muka, wawancara melalui telepon, pengisian kuisioner dikirim lewat pos, pengisian kuisioner melalui computer dan wawancara dengan online seperti chatting, dalam studi ini dilakukan dengan wawancara tatap muka dengan pengisian kuisioner.

Tahapan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik umum pengguna angkutan penyeberangan komuter Kota Baru – Sofifi, seperti jenis kelamin , umur , pekerjaan, tujuan perjalanan , pendapatan dan lain sebagainya. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh.
2. Analisis kepuasan penumpang angkutan penyeberangan komuter rute Kota Baru-Sofifi, teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*. *Importance Performance Analysis* merupakan salah satu teknik penelitian untuk mengukur perilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan (Hesan, A.Quazi. *A TQM Studi, Martin Oneil, 2000*)

Analisis ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada pengguna angkutan penyeberangan komuter Kota Baru-Sofifi. Responden diminta untuk

menilai indikator setiap komponen dengan sakala penilaian mulai dari 1 bila kondisi pelayanan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai 5 bila dianggap kondisi pelayanan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang ditentukan.

Untuk menilai tingkat pelayanan angkutan penyeberangan komuter diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban diberi nilai 5;
- b. Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- c. Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- d. Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- e. Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kepuasan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat pelayanan angkutan penyeberangan komuter di pelabuhan Kota Baru. Dalam penilaian terdapat 2 buah variable yang di wakili oleh huruf X dan Y, di mana X mewakili tingkat kepuasan penumpang dan Y mewakili tingkat kepentingan penumpang. Selanjutnya menghitung tingkat kesesuaian dengan cara membandingkan antara tingkat kepentingan/harapan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Rumus yang di gunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

di mana :

Tki :Tingkat kesesuaian

X_i :Skor penilaian kepuasan

Y_i :Skor penilaian kepentingan

Dalam menentukan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan penyeberangan komuter dengan diagram IPA yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X-Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pelanggan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi penumpang angkutan penyeberangan.

Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

di mana :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

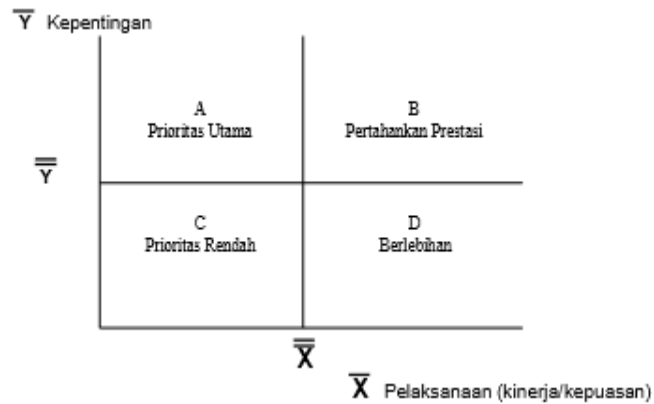
n = Jumlah responden

diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang di bagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X} , \bar{Y}) di mana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna seluruh faktor dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dengan K : banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan penyeberangan, didalam hal penelitian ini $K = 22$

Gambar 1.3 Diagram Kartesius



Keterangan :

Kuadran A “Tingkatkan Kinerja” (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor - faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah . Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran B “Pertahankan Kinerja” (*High Importance, High Performance*) :

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran C “Prioritas Rendah” (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran D “Cenderung Berlebihan” (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

1.6 Teknik Penentuan Sampling

Menentukan teknik sampling, diperlukan untuk menentukan jumlah sample yang digunakan dalam studi ini. Dimana sample adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan teknik sampelnya adalah *Klasifikasi Random*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample. Dalam studi ini, indentifikasi persepsi masyarakat sebagai penumpang angkutan penyeberangan komuter di pelabuhan Kota Baru dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang pengumpulan data ini dilakukan dengan teknik sampling yang dipilih adalah *Simple Random Sampling*, yaitu dengan mengambil dari semua anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi tersebut.

Penentuan jumlah sample dari penelitian ini didasarkan atas pertimbangan:

1. Kecermatan/ ketelitian dari penelitian yang dikehendaki dari penelitian
2. Rencana analisis
3. Besarnya biaya, tenaga, dan waktu penelitian yang tersedia

Menentukan jumlah sample, untuk pemilihan sample random sederhana dalam studi ini yang diambil adalah pihak masyarakat umum. Untuk menetapkan

jumlah sample populasi yang dipakai dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumusan sebagai berikut (*Slovin, 1960*) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

N = besar populasi
n = besar sample
e = Margin error

Berdasarkan hasil rumusan diatas dan dikaitkan dengan margin error atau batas kesalahan yang digunakan dalam penelitian adalah 10%, maka diperoleh banyaknya sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

Diketahui :

$$N = 152.472$$

$$E = 0,10$$

Jawaban :

$$n = \frac{152.472}{152.472 \times (10\%^2) + 1}$$

$$n = \frac{152.472}{1525.72}$$

$$n = 99,99 \sim 100 \text{ sampel}$$

1.7 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam studi ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang studi yang berisikan rumusan persoalan, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup studi, yang meliputi ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, metodologi penelitian, yang meliputi metode pengumpulan data, metoda analisis dan metoda pendekatan atau kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori-teori dan kajian pustaka yang berkaitan dengan sistem angkutan penyeberangan. Bab ini juga akan di jelaskan tentang kinerja angkutan penyeberangan komuter dan kriteria serta ukuran-ukuran kinerja angkutan penyeberangan komuter.

BAB 3 GAMBARAN UMUM

Bab ini membahas mengenai kondisi wilayah studi kawasan Pelabuhan Kota Baru , yang mencakup karakteristik pelabuhan , kondisi fasilitas pelabuhan, jumlah kapal/speed boat di Pelabuhan Kota Baru, jumlah penumpang naik dan turun di Pelabuhan Kota Baru . Bab ini juga mendeskripsikan kondisi umum dari sistem transportasi di Kota Ternate.

BAB 4 ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN KOMUTER DI PELABUHAN KOTA BARU KOTA TERNATE

Bab ini dipaparkan analisis yang dilakukan dalam menentukan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan komuter dengan menggunakan indikator tingkat pelayanan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan di uraikan mengenai kesimpulan dari tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan komuter di pelabuhan kota baru, dan rekomendasi untuk menangani masalah yang terjadi pada angkutan penyeberangan komuter tersebut.