

**DAMPAK TRANSISI PANDEMI MENUJU ENDEMI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAPAL
PENUMPANG DI PT PELNI CABANG SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV

FELICULA INTAN VALINA KRISTIYANI

NIT 07.19.009.2.04

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023**

**DAMPAK TRANSISI PANDEMI MENUJU ENDEMI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAPAL
PENUMPANG DI PT PELNI CABANG SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV

FELICULA INTAN VALINA KRISTIYANI

NIT 07.19.009.2.04

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

“DAMPAK TRANSISI PANDEMI MENUJU ENDEMIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAPAL PENUMPANG DI PT PELNI CABANG SURABAYA” adalah judul dari penelitian ini. Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan petunjuk-Nya. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Terapan Pelayaran prodi Transportasi Laut pada Politeknik Pelayaran Surabaya.

Proposal penelitian ini tentunya tidak dapat ditulis tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Heru Widada, M.M. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Bapak Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc. selaku Kepala Prodi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Ibu Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing 1 Penulis yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, dan arahan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
4. Ibu Diah Purwitasari, S.Psi., S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing 2 Penulis yang telah banyak memberi bimbingan, saran serta arahan kepada Penulis sehingga penelitian ini mendapatkan penyelesaian dengan baik.
5. Bapak serta Ibu Dosen Prodi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah menuangkan ilmu pengetahuan kepada Penulis.

6. Bapak Antonius Edy Kristiyono & Ibu Ike Heni Handayani selaku orang tua Penulis yang sangat Penulis cintai yang selama ini telah membesarkan dan memberikan kasih sayang dengan penuh kesabaran serta dukungan yang penuh serta doa kepada penulis.
7. Rekan-rekan kelas DIV Transportasi Laut Pola Pembibitan selaku teman seperjuangan dan karena selalu menularkan semangatnya, dukungan, serta berbagi ilmu kepada Penulis dalam mengerjakan proposal penelitian ini.
8. Serda Yohanes Agung Suryo Nugroho selaku partner dari penulis yang penulis sayangi yang selalu memberi semangat, mendukung serta memberi doanya kepada penulis.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Felicula Intan Valina Kristiyani

Nomor Induk Taruna : 0719009204

Program Studi : Diploma-IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

DAMPAK TRANSISI PANDEMI MENUJU ENDEMI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAPAL PENUMPANG PADA PT PELNI CABANG SURABAYA

Penelitian ini adalah karya asli seluruh ide yang ada di dalam Skripsi, kecuali tema yang penulis nyatakan sebagai kutipan, adalah merupakan ide penulis sendiri.

Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA,

Felicula Intan Valina Kristiyani

**PERSETUJUAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : **DAMPAK TRANSISI PANDEMI MENUJU
ENDEMI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KAPAL PENUMPANG DI PT
PELNI CABANG SURABAYA**

Nama Taruna : Felicula Intan Valina Kristiyani

NIT : 07.19.009.2.04

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut Pola Pembibitan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Surabaya, 05 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr.
Penata Muda Tk. I (III/b)
NIP. 199402052019022003



Pembimbing II

Diyah Purwitasari, S.Psi., S.Si., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198310092010122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Transportasi
Laut

Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198411182008121003

PENGESAHAN SEMINAR
“DAMPAK TRANSISI PANDEMI MENUJU ENDEMI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KAPAL PENUMPANG PADA PT PELNI
CABANG SURABAYA”

Disusun dan Diajukan Oleh:

FELICULA INTAN VALINA KRISTIYANI

NIT. 0719009204

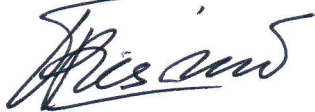
Program Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal,

Menyetujui,

Penguji I



Dr. Trisnowati Rahayu, M.AP

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19660216 199303 2 001

Penguji II



Diyah Purwitasari, S.Psi., S.Si., M.M.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831009 201012 2 002

Penguji III



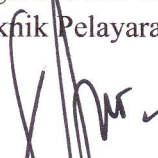
Intan Siantuyi, S.E., M.M.Tr.

Penata Muda Tk. I (III/b)

NIP. 19940205 201902 2 003

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi S.Si.T., M.Sc.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121003

ABSTRAK

Felicula Intan Valina Kristiyani, 2023, NIT: 0719009204.T, “Dampak Transisi Pandemi Menuju Endemi Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Pada PT Pelni Cabang Surabaya”, Skripsi Jurusan Transportasi Laut, Program Diploma IV, Poltekel Surabaya.

Dampak pandemi Covid-19 mulai menyebar ke setiap sektor. Salah satunya sektor angkutan moda transportasi laut. Banyaknya persyaratan dan juga aturan serta protokol Kesehatan yang harus dilaksanakan penumpang saat akan menaiki kapal PT Pelni Cabang Surabaya. Namun Protokol Kesehatan dan pelaksanaan persyaratan pencegahan penularan Covid-19 kapal penumpang belum berjalan secara baik sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan PT Pelni Cabang Surabaya dan perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada masa transisi pandemi menuju endemi. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui prosedur pelayanan kapal PT Pelni Cabang Surabaya pada saat pandemi menuju endemi Covid-19 dan untuk mengetahui ada dan tidaknya dampak dari transisi pandemi menuju endemi terhadap kualitas pelayanan penumpang pada kapal PT Pelni Cabang Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk skala *Likert*. Pemilihan penelitian kuantitatif *survey* dalam penelitian ini didasari dari penelitian yang mengkaji dan untuk mengetahui dampak transisi dari pandemi menuju endemi terhadap kualitas pelayanan pada PT Pelni Cabang Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi berpengaruh dan memiliki dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan kapal penumpang.

Kata Kunci : Dampak Pandemi, Transisi Pandemi Menuju Endemi, Kualitas Pelayanan, Kapal Penumpang.

ABSTRACT

Felicula Intan Valina Kristiyani, 2023, NIT: 0719009204.T, "The Impact of the Pandemic Transition Towards Endemic on the Quality of Passenger Ship Service at PT Pelnı Surabaya Branch", Thesis Department of Sea Transportation, Diploma IV Program, Surabaya Poltekel.

The impact of the Covid-19 pandemic has begun to spread to every sector. One of them is the sea transportation sector. There are many requirements as well as rules and health protocols that must be carried out by passengers when they are going to board the PT Pelnı Surabaya Branch. However, the Health Protocol and the implementation of the requirements for preventing the transmission of Covid-19 for passenger ships have not gone well so that it has had an impact on the service quality of PT Pelnı Surabaya Branch and it is necessary to improve services during the transition from a pandemic to endemic. The purpose of this research is to find out the service procedures for PT Pelnı Surabaya Branch ships during the pandemic leading to the Covid-19 endemic and to find out whether or not there was an impact from the pandemic transition to endemic on the quality of passenger service on PT Pelnı Surabaya Branch ships.

This research uses the method survey with a quantitative approach. Methods of data collection using a questionnaire in the form of a scale Likert. Quantitative research selection survey in this research is based on research that examines and to determine the impact of the transition from pandemic to endemic on the quality of service at PT Pelnı Surabaya Branch. The results of the research show that the pandemic has an effect and has a positive impact on the quality of passenger ship service.

Keywords: Pandemic Impact, Pandemic Transition To Endemic, Service Quality, Passenger Ships.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERSETUJUAN SEMINAR.....	iv
PENGESAHAN SEMINAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	17
D. Kerangka Penelitian.....	18
E. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
C. Definisi Operasional Variabel.....	22
D. Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25

F. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
B. Hasil Penelitian	38
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rujukan Penelitian	7
Tabel 2.2 Rujukan Penelitian	7
Tabel 2.3 Rujukan Penelitian	8
Tabel 2.4 Rujukan Penelitian	8
Tabel 3.1 Skor Item Skala Likert	27
Tabel 4.1 Output Uji T	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Hasil Kuesioner.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas.....	46
Tabel 4. 6 Tabel Korelasi	47
Tabel 4. 7 Model Summary.....	47
Tabel 4.8 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	17
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.2 Data Responden.....	39
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas	45
Gambar 4.4 Grafik Regresi Linier	48
Gambar 4.5 Proses Pelayanan Ticketing.....	49
Gambar 4.6 Proses Penukaran Tiket	50
Gambar 4.7 Proses Boarding Pass Penumpang	50
Gambar 4.8 Jawaban Responden	51
Gambar 4.9 Jawaban Responden	52
Gambar 4.10 Jawaban Responden	53
Gambar 4.11 Jawaban Responden	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tabulasi Kuesioner	63
Lampiran 1.2 Hasil Uji Validitas Dampak Pandemi (X)	64
Lampiran 1.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	65
Lampiran 1.4 Hasil Uji Reliabilitas Dampak Pandemi (X)	71
Lampiran 1.5 Hasil Uji Kualitas Pelayanan (Y)	71
Lampiran 1.6 Hasil Uji Normalitas	71
Lampiran 1.7 Hasil Uji Linieritas	72
Lampiran 1.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	72
Lampiran 1.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (adjusted R ²)	72
Lampiran 1.10 Hasil Uji T	73
Lampiran 1.11 Hasil Uji Deskriptif	73
Lampiran 1.12 Dokumentasi	75
Lampiran 1.13 Analisis Sahih Butir	80
Lampiran 1.14 Blueprint Kuesioner	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk menghubungkan pulau-pulau yang melintasi Indonesia atau bahkan dunia, transportasi laut sangat penting. Kapal yang digunakan dalam transportasi laut mengangkut orang, barang, juga hewan teruntuk sekali bepergian atau lebih dari pelabuhan asal menuju pelabuhan lain. Moda transportasi kapal dinilai lebih ekonomis untuk masyarakat, bahwasanya kapal memiliki daya angkut penumpang dan barang *relative* banyak namun tetap dengan biaya yang terjangkau untuk semua kalangan masyarakat.

Salah satu perusahaan pelayaran yang menyuguhkan pelayanan transportasi untuk penumpang dan barang yang cukup digemari masyarakat Indonesia, yaitu PT Peln. PT Peln merupakan perusahaan pelayaran nasional satu badan usaha milik negara biasa disebut (BUMN) yang berkiprah pada bidang pelayaran angkutan penumpang serta barang. Cabang PT Peln bertebaran di seluruh Indonesia salah satunya di Surabaya. PT Peln termasuk dalam perusahaan keagenan kapal, secara umum ada 3 jenis yaitu : General Agent, Sub Agent, atau Cabang Agen 1. General Agent (Agent umum) merupakan perusahaan pelayaran nasional yang dipilih oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal miliknya selama berlayar dan singgah di Indonesia. 2. Sub Agent merupakan perusahaan pelayaran yang dipilih general agent untuk melayani kebutuhan kapal di suatu Pelabuhan dalam Indonesia. 3. Cabang Agent merupakan cabang General Agent di suatu Pelabuhan tertentu (Johanda &

Rahayu, 2022)

Namun, pandemi yang melanda setiap bangsa di muka bumi ini juga melanda Indonesia pada awal tahun 2020. Virus corona atau yang dikenal juga dengan Covid-19 (*coronavirus disease-19*) merupakan virus yang dapat menyebar ke siapa saja di dunia dan sangat menular. Sebagai upaya pencegahan penyebaran dan penularan virus, masyarakat dihimbau untuk menghindari segala pergaulan dan meminimalisir kontak fisik dengan orang lain akibat pandemi. Banyak orang yang terkena imbas pandemi, terutama perusahaan pelayaran.

Sebelum pandemi, perusahaan pelayaran sangat sibuk karena banyaknya penumpang dan barang di pelabuhan. Namun, pandemi berdampak pada penurunan volume penumpang dan barang kapal. Menengok Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI Nomor 9 Tahun 2020, Pemerintah Indonesia melakukan langkah pencegahan, yakni memberlakukan PSBB, sebagai respon atas luapan penyebaran virus Covid-19. Dalam rangka menekan dan mencegah penyebaran Covid-19, PM 18 Tahun 2020 menetapkan sejumlah persyaratan bagi masyarakat yang akan melakukan perjalanan melalui transportasi laut di masa pandemi.

Pelni memulai penerapan Protokol Kesehatan dengan kencang melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan untuk semua penumpang kapal demi pencegahan penyebaran virus yang menular yaitu Covid-19. Beberapa standar operasional prosedur PT Pelni Cabang Surabaya :

- Setiap Petugas Loket dan Petugas Cabang wajib memakai Alat Pelindung Diri seperti masker, APD, serta sarung tangan di waktu melayani penumpang.

- Seluruh Penumpang diwajibkan sudah memakai masker, mencuci kedua tangan dengan sabun di tempat cuci tangan atau menggunakan Hand Sanitizer saat memasuki loket Penukaran tiket.
- Sebelum memasuki loket penukaran tiket, penumpang diwajibkan telah mengecek suhu badan menggunakan *Thermonex*.
- Seluruh petugas harus memberikan arahan untuk penumpang agar mengantri dengan tertib, rapi dan tetap melakukan *social distancing* serta memasang petunjuk atau simbol untuk para penumpang supaya berjarak paling dekat 1 meter jarak satu penumpang dengan yang lain saat pencetakan tiket.
- Penumpang kapal diwajibkan memperlihatkan hasil *test COVID-19* seperti *PCR/Antigent* pada periode maksimal 7 hari sebelum jadwal keberangkatan.

Namun nyatanya banyak masyarakat dan juga petugas yang sepertinya belum biasa mengikuti, menaati serta merealisasikan persyaratan yang diberlakukan berdasarkan observasi di lapangan yang dilakukan peneliti. Hal ini menyebabkan banyaknya permasalahan yang terjadi ketika proses pelayanan penumpang berlangsung di pelabuhan dikarenakan banyaknya penumpang yang belum dapat memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi sebelum menaiki moda transportasi laut atau yang disebut kapal. Begitupun menurut penelitian yang dilakukan oleh (Yanizi, 2021) yang menganalisis kualitas pelayanan pada masa pandemi dan ia menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara masa pandemi terhadap kualitas pelayanan pada indikator daya tangkap (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Berlandaskan latar belakang berikut, makadari itu peneliti tertarik untuk

melaksanakan penelitian dengan judul **“Dampak Transisi Pandemi Menuju Endemi Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Pada PT Pelnı Cabang Surabaya”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan penumpang kapal PT Pelnı Cabang Surabaya pada saat transisi pandemi menuju endemi Covid-19?
2. Bagaimana dampak dari transisi pandemi menuju endemi terhadap kondisi kualitas pelayanan kapal penumpang PT Pelnı Cabang Surabaya?

C. Batasan Masalah

Perlu batasan-batasan masalah agar dapat ditentukan jadi tolak ukur dalam perolehan sasaran penelitian. Makadari itu berikut batasan masalah yang diambil :

1. Ruang lingkup penelitiannya adalah proses pelayanan pada kapal penumpang di PT Pelnı Cabang Surabaya.
2. Objek penelitiannya adalah pada kualitas pelayanan yang diberikan PT Pelnı Cabang Surabaya pada pelanggan kapal penumpang PT Pelnı Cabang Surabaya. Maka yang diteliti adalah bagaimana kualitas pelayanan pada saat terjadinya pandemi Covid-19, dan setelahnya. Alasannya untuk mengetahui dampak pandemi Covid-19 pada kualitas pelayanan.
3. Waktu penelitian dibatasi hanya pada tahun 2021 saat berlangsungnya pandemi Covid-19 dan pada tahun 2023 sesudahnya kelangsungan pandemi Covid-19 pada PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan penumpang pada kapal PT Pelnindo Cabang Surabaya pada saat pandemi menuju endemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui dampak dari transisi pandemi menuju endemi terhadap kualitas pelayanan penumpang pada kapal PT Pelnindo Cabang Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dan manfaat praktis adalah bagian dari manfaat penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian dapat berguna untuk mengembangkan Pelayanan transportasi laut khususnya kapal penumpang. serta memberikan informasi terkait kualitas pelayanan kapal penumpang pada saat pandemi Covid-19 dan saat endemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin diperoleh dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

a. Untuk Perusahaan Pelayaran

Dengan penelitian ini bahwa perusahaan pelayaran bisa menjadikannya referensi untuk perkembangan kualitas pelayanan perusahaannya dan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Untuk Peneliti

Memberikan suatu pengetahuan serta membagikan pengalaman secara nyata tentang kualitas pelayanan penumpang kapal Pelnis Cabang Surabaya pada masa pandemi menuju endemi.

c. Untuk Pendidik/guru

Menambahkan wawasan dan keterampilan dalam pembelajaran untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa/i.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa temuan penelitian terdahulu akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan penelitian, antara lain sebagai berikut :

Tabel 2.1 Rujukan Penelitian

Judul	Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi <i>Speedboat</i> Tidore-Sofifi
Nama Peneliti	Abdul Gaus, Mufti Amir Sultan, Iis Hamsir Ayub Wahab, Abdul Majid Abdullah, Nu'man
Variabel Penelitian	Dampak Pandemi Covid-19
Teknis Analisis Data	<i>Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index</i>
Hasil Penelitian	Berdasarkan temuan, terjadi penurunan jumlah speedboat yang beroperasi setiap hari sebesar 63,64 persen, penurunan aktivitas sebesar 87,88 persen, dan penurunan penumpang sebesar 89,90 persen. Analisis IPA mengungkapkan bahwa indeks kepuasan keseluruhan pengguna speedboat adalah 54,87 persen. Skor kepuasan kategori: 51%-65%
Persamaan Penelitian	- Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif Survei - Membahas dampak pandemic
Perbedaan Penelitian	- Membahas bagaimana pandemi mempengaruhi tingkat pelayanan speedboat Tidore-Sofifi. Sementara itu, penelitian ini mengkaji bagaimana pandemi mempengaruhi kualitas pelayanan kapal penumpang.

Sumber : (Gaus,A.,Sultan,M.A.,Wahab,I.H.A.,Abdullah,A.M., 2020)

Tabel 2.2 Rujukan Penelitian

Judul	Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota
Nama Peneliti	Irwan Purwo Susanto, Soeyatwoko, Pratiwi Nova Kirani
Variabel Penelitian	Dampak Pandemi Covid-19
Teknis Analisis	Teknik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
Hasil Penelitian	Berdasarkan temuan, terjadi penurunan jumlah penumpang per hari sebesar 59,72 persen dan penurunan total operasional harian sebesar 76,47 persen. Kriteria sangat puas meliputi indeks kepuasan keseluruhan sebesar 84,68 persen.
Persamaan Penelitian	- Membahas tentang dampak pandemi dan kuantitatif
Perbedaan Penelitian	- Penelitiannya pada Bis Transjakarta Blok M-Kota sedangkan pada penelitian ini pada kapal Penumpang

Sumber : (Santoso,I.P.,Soeyatwoko.,&Kirani, 2021)

Tabel 2.3 Rujukan Penelitian

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga
Nama Peneliti	Muhammad Isa
Variabel Penelitian	Kualitas Pelayanan
Teknis Analisis	Teknik regresi linear sederhana
Hasil Penelitian	Kesimpulan penelitian ini adalah kepuasan penumpang dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Sebanyak 62,4% dan 37,6% waktu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kondisi relaps yang didapatkan adalah $Traveler\ Fulfillment = 3,514 + 1,176$ (Sifat Administrasi)
Persamaan Penelitian	- Metode Penelitian Kuantitatif dengan Teknik analisis regresi linear sederhana - Membahas kualitas pelayanan pada transportasi laut
Perbedaan Penelitian	- Melakukan penelitian pada perusahaan jasa angkutan penyeberangan PT. Variabel penelitian pada penelitian ini adalah dampak pandemi terhadap kualitas pelayanan, sedangkan variabel penelitian pada penelitian sebelumnya adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian ini dilakukan di PT Peln Cabang Surabaya, ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

Sumber : (Isa,M.,Lubis,H.A.,Caniago, 2019)

Tabel 2.4 Rujukan Penelitian

Judul	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TAHUN 2021
Nama Peneliti	Yanizi
Variabel Penelitian	Kualitas Pelayanan
Teknis Analisis Data	Teknik analisis data menggunakan <i>cross-sectional</i> , <i>sampel Accidental Sampling</i> . Uji statistik <i>Chi-Square</i> dan Regresi Logistik
Hasil Penelitian	Ada hubungan empati ($p = 0,001$), tetapi tidak ada hubungan antara Tangibles ($P = 0,095$), daya tanggap ($p = 0,006$), keandalan ($p = 0,001$), dan jaminan ($p = 0,001$). Hasil eksplorasi multivariat menunjukkan bahwa variabel yang paling mencolok adalah kualitas yang tidak tergoyahkan ($p=0,003$). Pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kab dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara responsiveness, reliability, assurance, dan empathy, tetapi tidak ada hubungan antara tangibles dan service quality. Tahun 2021 di OKU.
Persamaan Penelitian	- Menggunakan penelitian kuantitatif, diskusikan tingkat layanan yang diberikan selama pandemi COVID-19.
Perbedaan Penelitian	- Penelitian dilakukan pada Disdukcapil Kab. OKU Tahun 2021 sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada PT Peln Cabang Surabaya

Sumber : (Yanizi, 2021)

B. Landasan Teori

1. Pengertian Dampak

Menurut Buku Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwi Hasan, 2010) pengertian dampak artinya suatu benturan, dan menjadi imbas besar yang mendatangkan dampak baik negatif maupun yang positif. Bagi (Waralah Rd Cristo, 2008:12) Dampak adalah suatu kejadian yang ditimbulkan oleh sesuatu yang dilakukan, baik tertentu maupun negatif atau juga dampak padat yang membawa hasil negatif dan positif. Ada dua jenis dampak : dampak positif dan dampak negatif, berikut berbagai definisinya.

a. Dampak yang Positif dan Negatif

Dalam KBBI (Alwi Hasan, 2010) dampak adalah kemauan untuk membujuk, meyakinkan, menyarankan, atau menimbulkan kesan dengan harapan orang lain akan mengikuti atau mendukung keinginan seseorang. Positif, di sisi lain, pasti, tegas, dan konkret. Itu berasal dari pikiran, terutama dengan memperhatikan hal-hal positif. Pengaruh signifikan yang memiliki efek negatif memiliki dampak negatif. Kesiapan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi, atau mengesankan orang lain dengan harapan bahwa mereka akan mendukung atau mengikuti niat buruk seseorang dan membawa hasil tertentu dikenal sebagai dampak negatif.

Mirip seperti kondisi dunia yang mengalami pandemi yang memiliki dampak positif dan negatif yang besar di semua sektor kehidupan. Dapat diterangkan bila pengertian dampak positif adalah suatu

kemauan buat membujuk, menakutkan, memengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan contoh tujuannya supaya masyarakat mengikuti atau mendukung pencegahan dan penularan penyakit agar masyarakat tidak terserang virus Covid-19. Sedangkan dampak negatif adalah sebuah imbas kuat yang menghadirkan akibat negatif seperti halnya pandemi Covid-19 yang tidak dapat terhindar dari penyakit yang dapat menular pada masyarakat dari beraneka ragam kalangan dan dunia.

2. Pengertian Transisi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwi Hasan, 2010), transisi ialah peralihan dari satu keadaan, tindakan, kondisi, wilayah, dan lain-lain. Masa perubahan yang ditandai dengan peralihan dari fase awal ke fase baru merupakan definisi dari transisi itu sendiri. Sebagian besar waktu, situasinya belum stabil, belum sepenuhnya meninggalkan yang lama, dan belum sepenuhnya menyesuaikan diri dengan yang baru saat dalam masa transisi. Peralihan studinya berfokus pada pandemi Covid-19 saat ini yang sedang mengalami transisi dari status pandemi menjadi endemik akibat penyebaran virus yang semakin berkurang.

3. Pengertian Pandemi dan Endemi Covid-19

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwi Hasan, 2010) Penyakit yang tak tertahankan dengan jalur penularan yang tak henti-hentinya adalah kumpulan wabah pandemi. Alhasil, suatu masalah akan tetap dianggap sebagai pandemi meski menyebar ke sejumlah negara selain negara asalnya. Penyakit yang dikenal dengan Covid-19 (*Coronavirus Disease-2019*) ini

pertama kali teridentifikasi pada 31 Desember 2019. 2019, di Wuhan, China, dan disebabkan oleh virus corona baru bernama *sars-Cov-2*. Pandemi Covid-19 adalah wabah luas yang disebabkan oleh virus corona yang secara bersamaan menyerang tubuh manusia.

Endemi Corona virus sendiri merupakan tahap dimana penyebaran infeksi virus Corona yang sebelumnya mewabah di muka bumi mulai mereda. Fase pandemi Covid-19 akan bergeser ke fase endemik setelah pandemi mereda. Dari satu fase ke fase berikutnya, masa transisi ini membutuhkan banyak penyesuaian.

4. Indikator Pandemi Covid-19

Berikut 3 indikator pandemi Covid-19 yaitu :

a. Pandemi penularannya sangat cepat

Virus covid-19 menyebar lebih cepat daripada flu biasa. Virus ini sangat cepat untuk penyebarannya karena tidak menimbulkan gejala apapun, dan orang yang membawanya biasanya tidak mengetahui bahwa dirinya sedang menyebarkan penyakit tersebut. Akibatnya, jumlah pasien Covid-19 kemungkinan jauh lebih tinggi daripada yang terkonfirmasi dilaporkan.

b. Pandemi memiliki resiko kematian

Virus ini memiliki tingkat kematian yang lebih tinggi dibandingkan virus lainnya. Manusia yang terkena virus namun punya daya tahan tubuh yang lemah, riwayat penyakit serius seperti diabetes, kolesterol, penyakit pernafasan, dan riwayat penyakit serius lainnya lebih besar kemungkinannya untuk meninggal dan dapat memperburuk kondisi

pasien dan akhirnya menyebabkan kematian.

c. Penyebaran tak terlihat oleh mata

Penyebaran Covid-19 ini menyebar melalui tetesan yang dikeluarkan saat orang yang tertular berbicara, bersin, serta batuk sehingga tidak terlihat oleh mata telanjang. Sulit untuk mengamati percikan dengan mata telanjang tanpa bantuan alat pembesar karena ukurannya yang sangat kecil. (Rahmi, 2020)

5. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Kualitas

Definisi kualitas menurut (Tjiptono, 2016) “Kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, insan, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berikutnya menurut (Andri Riyanto, 2018) arti kualitas ialah sebagai takaran seberapa baiknya taraf layanan yang dapat dipersembahkan perusahaan dan kesesuaian dengan harapan pelanggan.

Maka dapat dimengerti perihal jasa atau layanan yang didapatkan sinkron dengan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan berkesan baik dan memuaskan konsumen dan dipandang sebagai kualitas yang ideal. Dengan begitu baik buruknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan yaitu perusahaan dalam memenuhi asa konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan ialah suatu penilaian atas kegiatan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pihak konsumen yaitu pelanggan untuk dapat menyampaikan penilaian

terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan.

b. Pelayanan

Menurut (Andri Riyanto, 2018) pelayanan adalah suatu jenis kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak atau lebih dengan tujuan agar pihak lain puas dengan barang dan jasa yang diberikan. Makadari itu pelayanan diperuntukkan adil untuk semua orang yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan tersebut tanpa perbedaan pemberian pelayanan. Terutama untuk perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan untuk pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan ekspektasi para pelanggan yang mendapatkan hak yang sama dalam pelayanan tersebut dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan sinkron dengan perkembangan pelayanan. Perusahaan memberikan pelayanan untuk dapat mendapatkan manfaat yaitu meningkatkan relasi yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, mendapatkan citra yang baik untuk penggunaan transportasi/jasa ulang, dan berkemungkinan terbentuknya referensi dari para pelanggan yang menguntungkan perusahaan sehingga banyak yang percaya dan memutuskan menggunakan jasa transportasi laut/perusahaan (Johanda & Rahayu, 2022).

1) Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2016), terdapat lima cara utam untuk mengevaluasi kualitas pelayanan :

- a) *Tangibles* (bukti fisik), meliputi daya tarik fasilitas, peralatan, dan material perusahaan, serta penampilan karyawannya. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi merupakan bukti fisik atau apa yang dianggap berwujud (Kotler & Keller, 2009). Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh koperasi spesialis adalah penampilan dan kapasitas kantor dan struktur aktual organisasi yang dapat diandalkan oleh iklim umum.
- b) *Reliability* (reliabilitas), kapasitas perusahaan untuk mulai memberikan layanan menyeluruh sejak awal dan memberikan layanan tepat waktu dan sesuai dengan kesepakatan. Setiap perwakilan memiliki kapasitas yang dapat diandalkan, akrab dengan detail metode kerja yang rumit, dapat memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan dari teknik kerja, dan dapat menjelaskan, mengarahkan, dan meneruskan tajuk yang sesuai untuk jenis apa pun. Inilah arti kualitas yang tak tergoyahkan. administrasi yang belum sampai ke masyarakat umum, mempengaruhi bantuan secara signifikan.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan), mengacu pada keinginan dan kemampuan perwakilan untuk membantu klien, menjawab permintaan mereka, memberikan informasi tentang layanan yang akan diberikan, dan menawarkan jenis bantuan ini dengan cepat. adalah kapasitas untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, menurut (Kotler & Keller, 2009).

- d) *Assurance* (jaminan), cara karyawan bertindak, dapat membantu pelanggan mempercayai perusahaan, dan perusahaan dapat membuat pelanggannya merasa aman. Assurance juga berarti karyawan selalu sopan dan tahu bagaimana menjawab pertanyaan, kekhawatiran, dan kebingungan dari pelanggan.
- e) *Empathy* (empati), keluhan pelanggan didengarkan perusahaan dan berusaha menangani kekhawatirannya demi keperluan terbaik, dan mempertahankan jam operasi yang nyaman.

6. Pengertian Penumpang

Penumpang berdasarkan pasal 341 (KUHD) kitab undang –undang hukum dagang, defnisi penumpang yaitu : “ Segenap insan yang berada didalam kapal kecuali nahkoda ” Menurut (Damardjati, 2001) pengertian penumpang yaitu : “ Setiap orang yang diangkut ataupun barang yang harus diangkut di dalam kapal, pesawat terbang dan alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan atau badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut ”.

Dengan demikian, pengertian penumpang di atas dapat diartikan sebagai orang (perseorangan) atau kelompok (*group*) yang menggunakan angkutan udara, darat, ataupun laut pada saat melakukan perjalanan tertentu dan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan atas perjalanan tersebut. operator dengan membeli tiket. Penumpang juga dapat diartikan sebagai orang yang melakukan perjalanan dengan alat transportasi atau angkutan umum yang disediakan oleh pengangkut atau perusahaan dagang dan telah

mengadakan kontrak dengan pengangkut, dan perjanjian dengan pengangkut tersebut tertulis dalam tiket dengan pihak pengangkut.

7. Kapal Penumpang

Penumpang dapat diangkut dengan kapal tertentu. Ada banyak geladak di kapal penumpang, dan setiap geladak memiliki kabin untuk penumpang yang terbagi dalam beberapa tingkatan atau kelas.

a. Kapal Kargo-Penumpang

Kapal dirancang untuk membawa penumpang serta kargo dengan bersamaan. Kapal kargo ini memiliki palka kargo, kabin penumpang, dan beberapa geladak. Penumpang ditempatkan di kamar (kabin) dari kelas I sampai dengan kelas III, sedangkan kargo ditempatkan di palka sesuai dengan tujuan pemuatan masing-masing. Ada kelas geladak di mana penumpang biasanya tidur di geladak tempat tidur atau kasur yang dibawa. Kapal ini dibangun untuk penumpang dan muatan dengan bersamaan.

b. Kapal Barang menggunakan Akomodasi Penumpang Terbatas

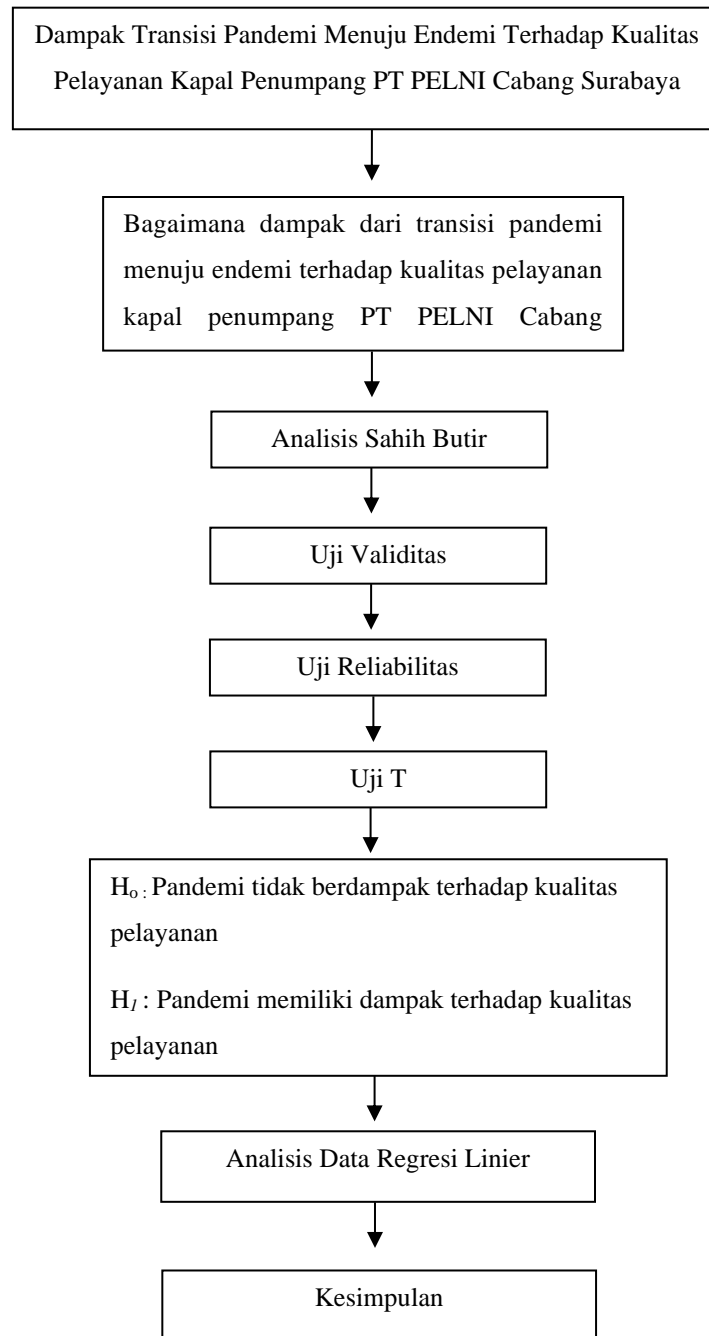
Umumnya kapal barang adalah kapal kargo curah atau kapal kargo umum. Meski demikian, kapal ini diperbolehkan mengangkut maksimal dua belas penumpang. Dalam konteks ini, "akomodasi" mengacu pada akomodasi di kelas kabin atau kamar daripada kelas dek. (Kosasih & Soewedo, 2007).

C. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

D. Kerangka Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

E. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2019) mendefinisikan hipotesis sebagai “jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian” berdasarkan “pernyataan realita nyata” yang diperoleh dari pengumpulan data. Dalam penelitian ini, hipotesis diajukan dengan maksud mengarahkan dan membimbing penelitian selanjutnya. Tujuan dari menguji hipotesis adalah untuk menentukan akan menerima atau dapat menolak hipotesis. Jika ternyata hipotesis tersebut salah dan belum terbukti, maka masalah tersebut dapat diselesaikan dengan kebenaran yang dipengaruhi oleh keputusan sebelumnya. Studi ini mengusulkan hipotesis berikut :

H_0 = Menunjukkan bahwa pandemi tidak berdampak terhadap kualitas pelayanan

H_1 = Menunjukkan bahwa pandemi memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun metode yang dipergunakan penelitian yaitu penelitian kuantitatif Survei. Menurut (Sudaryo, 2019) Survei suatu pengumpulan data yang mempergunakan kuesioner yang disebarakan ke sekelompok orang. Instrumen yang akan dipergunakan ialah daftar pertanyaan (kuesioner) pengumpulan data dapat terhadap populasi, atau kepada sampel. Caranya adalah menyebarkan instrumen pada responden untuk diisi. Penelitian survei adalah aktivitas pengumpulan data primer dari responden, menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun.

1. Populasi

Menurut (Hardani, 2020) populasi itu sendiri adalah keseluruhan untuk tiap bagian yang akan diteliti yang punya khas yang sama, bisa dalam bentuk individu, kelompok, peristiwa, ataupun yang diteliti. Populasinya yaitu penumpang Kapal Pelni turun di pelabuhan Surabaya. Dan peneliti mendapati kapal KM. LABOBAR pada hari Selasa 20 April 2023 yang sedang melakukan pelayanan kapal penumpang dan bersandar pada masa transisi pandemi menuju endemi Covid-19 di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya tahun 2023.

2. Sampel

Sampel non-probabilitas adalah metode pemungutan sampel yang dipergunakan, yang berarti bahwa tak seluruh anggota populasi punya peluang sama untuk dipilih jadi sampel. Memanfaatkan rumus Slovin, perhitungan statistik dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel. Menurut (Sugiyono, 2017) Rumus ini digunakan untuk menetapkan ukuran sampel pada populasi sebanyak 226 penumpang KM LABOBAR. Dalam penetapan sampel menggunakan tingkat presisi yaitu 5%.

$$\text{Rumus Slovin : } n = N / (1+(N \times e^2))$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan.

Maka besar penarikan jumlah sampel penelitian adalah :

$$n = N / (1+(226 \times 0,05^2))$$

$$n = 226 / (1+(226 \times 0,0025))$$

$$n = 226 / (1+2,5)$$

$$n = 226 / 3,5$$

$$n = 64.57$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel diatas diperoleh hasil sebesar 64.57 dan dibulatkan menjadi 65 penumpang, maka diketahui jumlah sampel yang

dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 65 penumpang yang akan dijadikan responden.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya pada tahun 2022-2023.

C. Definisi Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2015) adalah atribut, sifat, nilai obyek atau pun kegiatan bermodifikasi eksklusif yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu disimpulkan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel. Maka definisi dari variabel yang ada pada penelitian, yaitu :

1. Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel independen yaitu variabelnya mempengaruhi atau penyebab perubahan dan menimbulkan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah dampak pandemi.

- a. Dampak Pandemi Covid-19 yaitu penjangkitan infeksi virus yang awal mulanya terjadi di Wuhan dan membuat negara lain menetapkan kebijakan untuk mengesahkan aturan lockdown untuk pengendalian dalam mencegah virus. Pada negara Indonesia telah dilakukan peraturan PSBB yaitu pembatasan sosial bersekala besar untuk membatasi serta mencegah

penyebaran corona. Ada 3 indikator yaitu : Pandemi Covid-19 penularannya sangat cepat, pandemi Covid-19 mempunyai resiko pada kematian, penyebaran Covid-19 tidak terlihat oleh mata (Rahmi, 2020).

2. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2017), variabel dependen ialah variabel yang dipengaruhi serta dapat berubah swaktu-waktu apabila terjadinya perubahan dari variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

- a. Kualitas Pelayanan, taraf kecakapan yang didambakan dan penanganan atas taraf kecakapan untuk mewujudkan keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014).

Indikator kualitas pelayanan ada 5 yaitu :

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik), menurut (Jayani dan Khasanah, 2012) bukti fisik yaitu meliputi :

- a) Kekompletan peralatan
- b) Sarana dan prasarana fasilitas gedung/perusahaan
- c) Karyawan berpengalaman

- 2) *Reliability* (Kehandalan), menurut (Jayani dan Khasanah, 2012) kehandalan yaitu meliputi :

- a) Kecermatan waktu pelayanan
- b) Kecekapan
- c) Karyawan melakukan pelayanan dengan supel

- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), menurut (Jayani dan Khasanah, 2012) ketanggapan yaitu meliputi :

- a) Kesanggupan membantu proses layanan pelanggan
 - b) Kecakapan memberikan informasi
 - c) Kesiapan menerima keluhan
- 4) *Assurance* (Jaminan), menurut (Jayani dan Khasanah, 2012) jaminan yaitu meliputi :
- a) Karyawan bersungguh-sungguh melakukan pelayanan
 - b) Pelanggan memperoleh asuransi
 - c) Kepercayaan dan reputasi
- 5) *Emphaty* (Empati), menurut (Jayani dan Khasanah, 2012) empati yaitu meliputi :
- a) Keramahan
 - b) Menghormati pelanggan

D. Sumber Data

Sumber data memiliki arti sebagai berikut: sumber data yang menyediakan data langsung ke pengumpul data. Data dapat dibagi menjadi dua kategori tergantung pada sumbernya (Sugiyono, 2017)

1. Data primer

Hasil penelitian langsung dengan mengamati pelaku yang terlibat nyata di tempat kejadian dan data didapatkan secara langsung oleh pengumpul data diambil dari perusahaan terkait.

2. Data sekunder

Informasi atau temuan dari sumber lain. Pengumpul data tidak menerima data langsung dari sumber data. Sumber data primer adalah yang

digunakan dalam penelitian penulis. Tanggapan terhadap kuesioner dan wawancara langsung dengan responden merupakan sumber data utama.

E. Teknik Pengumpulan Data

Tindakan yang dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi yang diperlukan untuk penelitian dikenal dengan teknik pengumpulan data. Menurut (Sugiyono, 2018). Karena tujuan penelitian adalah mengumpulkan data, maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang penting. Untuk membantu kebutuhan kajian dalam ulasan kali ini, pencipta membutuhkan beberapa informasi.

Berikut ini adalah daftar berbagai metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini :

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2018) Jika dibandingkan dengan metode lain, observasi merupakan pendekatan yang unik dalam pengumpulan data. Pengamatan orang, serta objek alam lainnya, tidak terbatas. Untuk penelitian ini observasi nyata terhadap objek penelitian digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati kegiatan yang berkaitan dengan proses pelayanan di lapangan pada saat terjadi endemi pandemi. Ini memastikan data yang dikumpulkan konsisten dengan informasi yang diberikan.

2. Studi Literatur

Menurut (Danial, 2009), penelitian dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan buku dan majalah yang berhubungan dengan kasus dan tujuan

penelitian. Studi literatur adalah Menelusuri rujukan teoritis yang dihubungkan dengan perkara yang ditemukan merupakan tambahan pemahaman kajian sastra. Biasanya, studi literatur adalah metode untuk menghadapi situasi dengan menelaah sumber-sumber tertulis yang telah dibuat.

3. Kuesioner

Kuesioner suatu cara pengumpulan data oleh karena itu responden diminta untuk memberikan tanggapan tentang pertanyaan atau pernyataan tertulis. Ketika peneliti memahami variabel yang diukur dan apa yang bisa diperoleh dari responden, metode pengumpulan data ini efektif (Priyatno, 2013).

a. Skala Pengukuran

Skala Pengukuran Kuesioner dan skor skala Likert digunakan untuk mengukur variabel X (Independen) dan Y (Dependen). Skala Likert adalah skala psikometri yang paling sering digunakan dalam survei dan kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2018) Skala likert adalah ukuran perilaku, pendapat, dan cara pandang seseorang atau kelompok dalam menghadapi suatu realita sosial. Ada empat skala Likert yang mewakili empat sikap yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) yang digunakan dalam penelitian ini. Pernyataan tentang variabel penelitian membentuk skala yang digunakan.

Tabel 3.1 Skor Item Skala Likert

Item Jawaban	Skor
SS (Sangat Setuju)	4
S (Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

F. Teknik Analisis Data

Metode mencari dan membentuk data secara teratur dari sejak diperolehnya data seperti saat wawancara, observasi, dan lainnya sehingga dapat dimengerti dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan. Pengolahan serta analisis gunanya untuk mengerti keterikatan dan konsep dalam data hingga hipotesis dapat dimunculkan dan dikembangkan. Dalam penelitian yang diteliti ini adalah dampak transisi pandemi menuju endemi terhadap kualitas pelayanan kapal penumpang. Jika data telah terkumpul, selanjutnya data dianalisa menggunakan teknik pengolahan data. Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini tujuannya agar menjawab pertanyaan dari masalah.

Menurut (Sugiyono, 2017) yang dimaksud analisis data adalah sebagai berikut:

“Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah pengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyuguhkan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melaksanakan perhitungan

untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan”.

Agar penulis dapat menggunakan data dalam penelitiannya di masa mendatang, dibutuhkan data yang tepat dan terpercaya untuk pengaturan analisis. Proses penyederhanaan data menjadi bentuk yang lebih sederhana untuk dipahami, dibaca, dan ditafsirkan dikenal sebagai analisis data. Sebagai alat untuk meregresi model yang telah dikembangkan digunakan program SPSS untuk analisis data.

1. Analisis Butir

Analisis butir ialah suatu metode untuk menentukan kualitas suatu barang. Untuk mengetahui kualitas item yang telah dibuat, pembuat kuesioner harus melakukan kegiatan menganalisis validitas item. Menurut (Zaenal, 2014) “Analisis butir soal atau analisis kualitas tes merupakan suatu tahapan yang harus dilakukan untuk tahu seluruh derajat kualitas soal baik maupun butir soal yang menjadi bagian tes kuesioner tersebut”.

2. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan taraf ketepatan data pada objek dengan data yang diperoleh oleh peneliti. Uji validitas dilakukan untuk mengukur data yang telah diperoleh sesaat penelitian adalah data yang valid atau tidak valid, dengan menggunakan alat ukur.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi
n	= Totalnya sampel
ΣXY	= Total perkalian variabel x dan y
ΣX	= Jumlah nilai variabel x
ΣY	= Jumlah nilai variabel y
ΣX^2	= Jumlah ^{pangkat} dari nilai variabel x
ΣY^2	= Jumlah ^{pangkat} dari nilai variabel y

Uji validitas ini menggunakan program *SPSS 22.0 for windows* dengan standar sebagai berikut :

- a. Pernyataan dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
- b. Pernyataan dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$
- c. Pada kolom *corrected item total correlation* terlihat Nilai r_{hitung}

3. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2017) menunjukkan seberapa jauh hasil pengukuran pada objek yang sama akan menghasilkan data yang sama ketika dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas terhadap responden menggunakan pertanyaan yang telah lolos uji validitas dan akan dievaluasi reliabilitasnya. Kriteria berikut digunakan untuk mendeklarasikan variabel yang dapat diandalkan menggunakan program. Menggunakan program *SPSS 22.0 for windows* :

- a. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*-nya $> 0,6$

b. Variabel dinyatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*-nya $< 0,6$ (Priyatno, 2013).

4. Uji t (Parsial)

Uji T Pengujian ini memperlihatkan sejauh mana variabel dependen dipengaruhi sebagian oleh variabel independen. Dari hipotesis yang telah diajukan, apakah H_0 ditolak atau H_1 diterima ataupun sebaliknya akan menjadi kesimpulan akhir. Menguji uji t dengan rumus *degree of freedom* ($df = n-k$) (Ghozali, 2018). Untuk menentukan tabel distribusi T dicari dengan cara $df = n-k$, dimana :

n : jumlah responden

k : jumlah variabel bebas, yaitu 1 variabel

Pedoman dalam pengujian hipotesis pada dampak pandemi menuju endemi terhadap kualitas pelayanan kapal penumpang Pelni Surabaya adalah sebagai berikut : Kriteria Uji T adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima dan jika nilai T hitung $> T$ tabel maka hipotesis diterima.

5. Uji Regresi Linier Sederhana

Agar mengetahui keterkaitan dampak pandemi terhadap kualitas pelayanan penumpang di PT PELNI Cabang Surabaya, peneliti melakukan uji regresi linier dengan lugas. Menurut (Sugiyono, 2017), menyatakan bahwa hakikat regresi linier sederhana adalah hubungan kausal atau fungsional antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut rumus persamaan regresi linier sederhana :

$$Y = a + bX$$

Keterangannya :

Y = Subjek variabel dependen yang diprediksi

a = Konstanta

b = Koefisien variabel x

X = Variabel Independen

6. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data penelitian yang digunakan berasal dari populasi yang sebarannya normal. Uji normalitas ini menggunakan Tes *Kolmogorov-Smirnov* yaitu tes kebiasaan mendasar untuk pengambilan keputusan :

- a. Apabila nilai Sig. $> 0,05$ data residual terdistribusi normal
- b. Apabila nilai Sig. $< 0,05$ data residual tidak terdistribusi normal

7. Uji Linieritas

Pengujian Linieritas digunakan untuk mengetahui apakah spesifikasi model sudah akurat. Uji linieritas ini bertujuan untuk menemukan ada atau tidaknya keterkaitan secara linier dari variabel dependen terhadap independent yang akan diujikan. Dalam uji linieritas, membandingkan tingkat signifikansi 5% dengan Sig menjadi salah satu keputusan mendasar yaitu, sebagai berikut : apabila nilai *Sig. Deviation from Linearity* $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel dependen dan variabel independen. Namun, jika nilai *Sig. Deviation from Linearity* $< 0,05$, maka tidak ada hubungan yang linier (Ghozali, 2018).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT PELNI

PT Pelayaran Nasional Indonesia, perusahaan ini didirikan oleh PELNI (Persero) sebagai hasil (SKB) yaitu Surat Keputusan Bersama oleh Menteri Perhubungan dan Pekerjaan Umum bertanggal 5 September 1950 tentang pendirian Yayasan Pusat Pengendalian Kapal (PEPUSKA). Pemerintahan Belanda menentang permintaan Indonesia untuk mengubah perusahaan pelayaran Belanda yang aktif beroperasi di Indonesia, N.V. K.P.M (*Koninklijke Paketvaart Matschappij*), berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT), yang melatarbelakangi PEPUSKA. Selain itu, pemerintah Indonesia mengantisipasi kapal KPM akan mengibarkan bendera Merah Putih saat beroperasi di perairan Indonesia. Permintaan pemerintah Indonesia itu ditentang keras oleh pemerintah Belanda. Selama lebih dari setengah abad, PEPUSKA telah berlayar mendekati armada KPM yang lebih ahli dengan modal 8 kapal dengan total tonase 4.800 DWT. Karena armada KPM profesional, memiliki lebih banyak armada, dan memiliki banyak kontrak monopoli, persaingan tidak seimbang saat itu. Yayasan PEPUSKA resmi bubar pada tanggal 28 April 1952. PT PELNI didirikan bersamaan menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor M.2/1/2, tanggal 28 Februari 1952, dan Nomor. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952, serta Surat Kabar Negara Republik Indonesia (NKRI) Nomor. 50 tanggal 20 Juni 1952. R. Ma'moen