

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA BADAN PENGUSAHAAN BATAM (BP BATAM) DALAM MENGELOLA INFRASTRUKTUR

Dian Lestari Siregar dan Desrini Ningsih

Dosen di Universitas Putera Batam

Abstract

Batam as one of the free trade areas has the potential to increase the national economic growth. In Batam development, encountered various obstacles, including the overlapping authority of infrastructure management between BP Batam and Batam city government. This has an impact on the lack of performance of BP Batam in managing infrastructure. By using the analytical methods Cochran q test, the aim of this study is to analyze the perceptions of the community on the performance of BP Batam manages infrastructure especially in the port and airport infrastructure. Based on test results obtained in this study asymp sig below 0.05 means 36 indicators that included obtaining significant results, it is proving existence of matters that affect public perception of the performance of BP Batam manage the airport and harbor infrastructure in Batam.

Keywords: *BP Batam, Infrastructure, Cochran q test*

Abstrak

Batam sebagai salah satu wilayah perdagangan bebas berpotensi meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dengan cukup baik. Dalam pembangunan kota Batam, ditemui berbagai kendala, diantaranya adalah tumpang tindih kewenangan pengelolaan infrastruktur antara BP Batam dan pemerintah kota Batam. Hal ini berdampak pada kurang maksimalnya kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur. Dengan menggunakan metode analisis Cochran q test penelitian ini mencoba menganalisis persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur khususnya pada infrastruktur pelabuhan dan bandara. Hasil penelitian ini. Berdasarkan hasil Pengujian dalam penelitian ini diperoleh asymp sig di bawah 0,05 artinya 36 indikator yang dimasukkan memperoleh hasil signifikan hal ini membuktikan Adanya hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur bandara maupun pelabuhan di kota Batam

Kata kunci: *BP Batam, Infrastruktur, Cochran q test*

PENDAHULUAN

Dikelilingi oleh Selat Singapura dan Selat Malaka dengan jumlah penduduk 1.188.985 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2015). Posisi dan lokasi kota Batam sangat strategis karena berjarak sekitar 20 km dari Singapura dengan luas wilayah 415 km² (*Centre for strategic and internasional studies*, 2015).

Sesuai Peraturan Pemerintah No 46, 47, dan 48 tahun 2007 menetapkan Batam sebagai salah satu Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB). Dalam PP 46/20-

07 diatur bahwa institusi yang menjadi administrator industri pulau Batam adalah Badan Pengusahaan Kawasan Batam (BP Batam) yang sebelumnya bernama Otorita Pengembangan Daerah Industri Pulau Batam (*Centre for strategic and internasional studies*, 2015).

Batam berada pada jalur pelayaran internasional, berbatasan dengan Singapura dan Malaysia menjadikan kota Batam sebagai tujuan investasi dan bisnis yang cukup baik. Batam sebagai salah satu wilayah perdagangan bebas (*free trade zone*) memiliki kinerja yang

cukup baik dimana pertumbuhan ekonominya melampaui pertumbuhan ekonomi nasional. Kurun waktu tahun 2005-2007 ekonomi Batam rata-rata tumbuh 7,6 persen per tahun (*Batam economic outlook*, 2011-2014).

BP Batam sebagai lembaga atau instansi pemerintah pusat dibentuk berdasarkan PP RI No.46 Tahun 2007 dengan tugas dan wewenang melaksanakan pengelolaan, pengembangan dan pembangunan kawasan sesuai dengan fungsi-fungsi kawasan. Sedangkan fungsinya adalah menyelenggarakan kegiatan pengalokasian, pengurusan dokumen peralihan dan penyiapan sertifikasi Hak Atas Tanah serta pelaksanaan evaluasi atau monitoring alokasi lahan. Maka dari itu, fokus BP Batam salah satunya adalah pengerjaan infrastruktur dasar yang mampu menunjang investasi kota Batam, yang dimulai dari pembangunan pelabuhan, perbaikan bandara, jalan, dan lain-lain.

Membaiknya pembangunan infrastruktur di kota Batam mampu mendorong percepatan perkembangan investasi di Batam dan memudahkan pihak swasta dalam melakukan usaha dan kegiatan bisnis. Hal tersebut secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat kota Batam yang menikmati fasilitas pembangunan infrastruktur tersebut. Seperti dalam hal pembangunan pelabuhan oleh BP Batam, Batam yang merupakan daerah kepulauan, membutuhkan pelabuhan umum yang dilengkapi oleh sarana dan prasarana transportasi laut. Penggunaan jalur laut yang menghubungkan Batam dengan pulau-pulau di sekitar maupun dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia membuat pembangunan dan sarana transportasi laut di Batam sudah cukup memadai, seperti tersedianya dua pelabuhan laut yang ditunjuk oleh BP Batam, yaitu pelabuhan ferry internasional Batam Centre dan pelabuhan ferry internasional Sekupang. Untuk melayani penumpang keluar-masuk pul-

au Batam melalui pelabuhan umum dan pelabuhan khusus. Pelabuhan umum digunakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum, sedangkan pelabuhan khusus digunakan untuk kepentingan sendiri guna melakukan kegiatan tertentu. Kepentingan sendiri terbatas pada kegiatan lalu lintas kapal atau turun naik penumpang atau bongkar muat barang berupa bahan baku, hasil produksi sesuai dengan jenis usaha pokoknya (Irawati, 2011).

Selain itu adalah jalur udara yang menjadi andalan kota Batam. Untuk menunjang kelancaran jalur transportasi masyarakat dari dan menuju kota Batam, BP Batam membangun Bandar udara berskala Internasional yang diberi nama Bandara Internasional Hang Nadim Batam yang memiliki landas pacu terpanjang di Indonesia dengan panjang 4000 meter yang mampu menampung 18 pesawat berbadan lebar seperti Boeing 747. Hampir seluruh maskapai penerbangan membuka rute Batam dengan kota-kota besar yang ada di Indonesia (*Batam economic outlook*, 2011-2014).

Tabel 1.1. Gambaran umum kondisi infrastruktur dasar Batam, Bintan, Karimun 2012

		Batam	Bintan	Karimun
Populasi		1 188 985	153 020	225 298
<i>Airport</i>		1	-	1
<i>Sea-port</i>	<i>Ferry terminal</i>	5	3	2
	<i>Cargo port</i>	3	2	2

Sumber: Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI 2013

Tabel 1.1 diatas menunjukkan data perbandingan perkembangan infrastruktur antara Batam, Bintan, dan Karimun. Dimana Batam memiliki ketersediaan infrastruktur yang lebih memadai. Ketersediaan infrastruktur tersebut tentu akan sejalan dengan perkembangan jumlah investasi yang masuk ke daerah tersebut.

Saat ini pemerintah telah mengevaluasi 10 tahun kinerja dan keberadaan BP Batam,

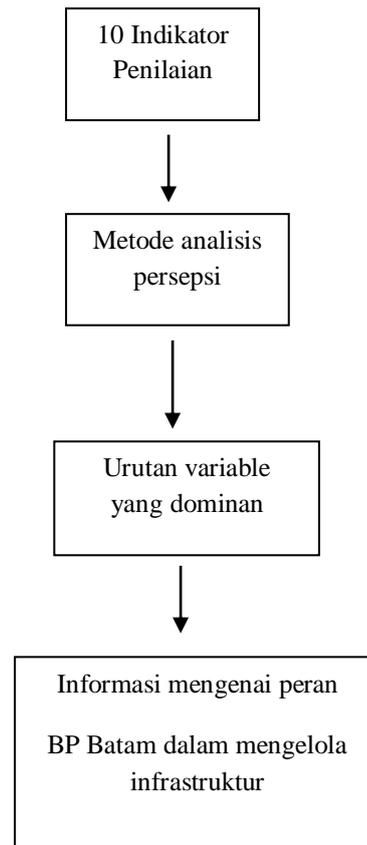
meski telah ada pembagian kewenangan antara Pemko Batam dengan BP Batam, namun masih sering terjadi tumpang tindih kewenangan yang dapat berpengaruh pada perkembangan kawasan industri dan menghambat proses pemeliharaan infrastruktur. Namun dari sudut pandang yang lain, menurut ketua Kamar Dagang dan Industri (Kadin) kota Batam, peranan BP Batam dalam pembangunan Batam sudah cukup baik. Sebagian besar infrastruktur di Batam, mulai dari pelabuhan, hingga bandara merupakan hasil karya pembangunan BP Batam. Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan, bagaimana sesungguhnya kinerja BP Batam khususnya dalam mengelola infrastruktur ditinjau dari persepsi masyarakat. Maka penelitian ini merangkum dua tujuan utama penelitian, yaitu untuk mengetahui kinerja BP Batam ditinjau dari persepsi masyarakat dalam mengelola infrastruktur pelabuhan di kota Batam, dan yang ke dua untuk mengetahui kinerja BP Batam ditinjau dari persepsi masyarakat dalam mengelola infrastruktur bandara di kota Batam.

Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian bagaimana kinerja BP Batam yang dinilai dari sisi infrastruktur dengan judul Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Batam (Bp Batam) Dalam Mengelola Infrastruktur

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian eksploratif dan deskriptif. Penelitian eksploratif bertujuan untuk menjelaskan suatu keadaan dan memberikan pengetahuan dan yang baik. Sedangkan penelitian deskriptif dilakukan saat peneliti sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai masalah penelitian, tujuannya untuk memberikan gambaran akan sesuatu.



Gambar 1.1 Kerangka konseptual

Dari gambar 1.1 diatas menjelaskan bagaimana alur penelitian yang akan diteliti, dengan sepuluh indikator penilaian yang telah ditentukan terlebih dahulu dan akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis Cohran, lalu ditentukan urutan variabel yang paling dominan. Dari hasil pengujian tersebut akan diperoleh informasi mengenai persepsi masyarakat akan peran BP Batam dalam mengelola infrastruktur.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, dimana objek pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan fasilitas infrastruktur berupa sarana dan prasarana pelabuhan dan bandara di kota Batam.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Batam. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan fasilitas infrastruktur baik itu sarana dan prasarana dalam pelabuhan dan bandara yang dikelola oleh BP Batam. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling*.

Instrumen Pengumpulan data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden. Menurut Indriantoro dan Supomo (2009:147) penelitian dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat di eliminir atau setidaknya dikurangi. Pengumpulan data dilakukan dengan metode *survey*.

Indikator penelitian

Indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penampilan fisik (*tangible*)
2. Keterandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Kemampuan (*competence*)
5. Kesopanan (*courtesy*)
6. Kredibilitas (*credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*communication*)
10. Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*)

Analisa data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Cochran Q test*.

Uji Cochran Q Test

Teknik analisis dengan menggunakan pengujian *Cochran q test* merupakan teknik pengujian yang dilakukan secara bertahap, yaitu:

- a. Mulai dari 10 variabel indikator kemudian pengujian 9 variabel, pengujian 8 variabel, pengujian 7 variabel dan jumlah terkecil tidak ikut perhitungan sampai di peroleh variabel yang menunjukkan hasil tidak ada hubungan yang cukup signifikan antara variabel yang di pilih responden.
- b. Berdasarkan semua jawaban kuesioner yang masuk, kemudian dilakukan tabulasi dan membuat tabel pengujian 10 variabel.
 1. Pengujian pertama dengan menggunakan seluruh indikator variabel, sejumlah 10 variabel, dengan rumus *Cochran Q test* dan pengujian statistik dilakukan dengan cara menggunakan tabel X2 (df = K-1 dan a = 0,005) apabila nilai q lebih besar dari pada X2 tabel maka hipotesis ditolak.
 2. Pengujian tahap kedua dengan menggunakan 9 variabel. Untuk memperoleh variabel yang paling menonjol dilakukan pengujian tahap ke-3 yaitu dengan menggunakan 8 variabel yang nilai totalnya paling kecil tidak ikut perhitungan, kemudian dilanjutkan dengan tahap ke empat dan seterusnya sampai di peroleh nilai Q lebih kecil dari X2 tabel maka hipotesis di terima.

Selanjutnya untuk menganalisis data dengan uji statistik maka persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Q = \frac{(K - 1)\{\sum C_j^2 - \frac{\sum C_j^2}{K}\}}{K \sum R_i^2}$$

Rumus 1.1 Rumus *Cochran Q test*

Dimana :

K : Jumlah Variabel

- Q : Jumlah responden
- Ci : Total respon pada j Variabel
- Ri : Total respon pada I pengamatan

Pengujian statistik dapat dilakukan dengan cara menggunakan tabel

X^2 ($df = k - 1$ dan $\alpha = 0,05$)

- a. Apabila nilai q lebih besar, besar dari pada X^2 tabel maka hipotesis ditolak artinya terdapat hubungan yang cukup signifikan antar variabel.
- b. Untuk menguji apakah setiap variabel saling berhubungan atau tidak memiliki hubungan yang signifikan maka diperlukan proses interaksi dengan cara mengurangi satu persatu variabel yang memiliki nilai terkecil

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Cochran Q test* dimana sebelum dilakukan analisis akan dilakukan beberapa analisis antara lain analisis demografi responden, analisis data dan pembahasan, Berdasarkan hasil analisis dan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner di Bandara dan Pelabuhan di Kota Batam maka didapatlah hasil sebagai berikut :

Demografi Responden

Demografi responden pelabuhan berdasarkan Jenis kelamin

Responden yang ada dalam penelitian ini terdiri atas laki-laki dan perempuan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari Table 1.2

Responden pelabuhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	50	50.0	50.0	50.0
2.00	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil pengujian SPSS (2017)

Dari 100 responden yang digunakan dalam penelitian 50 responden (50%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 50 (50%) responden diketahui berjenis kelamin perempuan.

Demografi responden bandara berdasarkan Jenis kelamin

Responden yang ada dalam penelitian ini terdiri atas laki-laki dan perempuan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari Table 1.3

Responden Bandara

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	50	50.0	50.0	50.0
2.00	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil pengujian SPSS (2017)

Dari 100 responden yang digunakan dalam penelitian 50 responden (50%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 50 (50%) responden diketahui berjenis kelamin perempuan.

Analisis Data

Uji *Cochran Q Test*

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini akan menggunakan Pengujian *Cochran Q Test* dan untuk pengolahan data dalam penelitian ini akan menggunakan program SPSS 20. Berdasarkan hasil jawaban responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian diolah dengan membuat tabulasi data dan tabel pengujian 5C. Untuk Pengujian variabel dilakukan secara bertahap yaitu dimulai dari seluruh variable, Apabila dari hasil pengujian diperoleh nilai *Cochran Q Test* lebih besar dari pada tabel *Chi Square* maka terdapat hubungan yang signifikan terhadap sepuluh indikator yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur bandara dan pelabuhan di kota Batam. Sedangkan dari probabilitasnya pada kolom *asympt-*

.sig/ *Asympotic Significance* apabila probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka hasilnya signifikan. Selanjutnya untuk menguji apakah setiap variabel yang berhubungan atau tidak memiliki hubungan yang signifikan, diperlukan proses interaksi dengan cara mengurangi satu persatu variabel. Berdasarkan Hasil pengujian dengan *Cochran Q test* maka di peroleh hasil sebagai berikut :

PENGUJIAN PELABUHAN		PENGUJIAN BANDARA	
Pengujian Tahap 1 Test Statistics		Pengujian Tahap 1 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	207.566 ^a	Cochran's Q	205.243 ^a
Df	34	Df	34
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian ke 2 Test Statistics		Pengujian ke 2 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	175.869 ^a	Cochran's Q	163.612 ^a
Df	33	Df	33
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 3 Test Statistics		Pengujian Tahap 3 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	115.935 ^a	Cochran's Q	123.144 ^a
Df	29	Df	32
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 4 Test Statistics		Pengujian Tahap 4 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	101.245 ^a	Cochran's Q	96.214 ^a
Df	27	Df	30
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 5 Test Statistics		Pengujian Tahap 5 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	76.344 ^a	Cochran's Q	83.413 ^a
Df	24	Df	29
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 6 Test Statistics		Pengujian Tahap 6 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	63.842 ^a	Cochran's Q	75.754 ^a
Df	22	Df	28
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 7 Test Statistics		Pengujian Tahap 7 Test Statistics	
N	99	N	99

Cochran's Q	60.685 ^a	Cochran's Q	69.038 ^a
Df	21	Df	27
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 8 Test Statistics		Pengujian Tahap 8 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	57.098 ^a	Cochran's Q	63.156 ^a
Df	20	Df	26
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 9 Test Statistics		Pengujian Tahap 9 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	57.022 ^a	Cochran's Q	56.206 ^a
Df	19	Df	25
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 10 Test Statistics		Pengujian Tahap 10 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	56.718 ^a	Cochran's Q	50.436 ^a
Df	18	Df	24
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 11 Test Statistics		Pengujian Tahap 11 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	43.704 ^a	Cochran's Q	48.176 ^a
Df	17	Df	23
Asymp. Sig.	.000	Asymp. Sig.	.000
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 12 Test Statistics		Pengujian Tahap 12 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	31.621 ^a	Cochran's Q	44.909 ^a
Df	16	Df	22
Asymp. Sig.	.011	Asymp. Sig.	.011
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	
Pengujian Tahap 13 Test Statistics		Pengujian Tahap 13 Test Statistics	
N	99	N	99
Cochran's Q	23.628 ^a	Cochran's Q	30.230 ^a
Df	15	Df	21
Asymp. Sig.	.072	Asymp. Sig.	.072
. 0 is treated as a success.		. 0 is treated as a success.	

Pembahasan

Berdasarkan hasil Pengujian pada tahap pertama diperoleh *asympt sig* di bawah 0,05 artinya 35 indikator yang dimasukkan memperoleh hasil signifikan hal ini membuktikan Adanya hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur pelabuhan di kota Batam dan hal ini menjawab Hipotesis pertama dalam

penelitian ini di terima. Pada pengujian tahap ke tiga belas telah diperoleh nilai *Cochran Q Test* 23.628 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai tabel *Chi Square sebesar* 123.23 dan nilai *asympt sig* di atas 0,05, maka pengujian dihentikan.

Berdasarkan pengujian terhadap 35 indikator terhadap hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Pelabuhan di Kota Batam adalah :

Realibility (Kehandalan)

1. Cepat dan Tepat dalam melayani masyarakat dalam administrasi
2. Ketepatan dalam menerapkan peraturan dan ketentuan
3. Kemampuan memberikan pelayanan administrasi yang baik kemampuan (*competence*)
4. Mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik
5. Mampu menghadapi situasi sosial

Kesopanan (*courtesy*)

1. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai dalam melayani
2. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan

Kredibilitas

1. Kinerja manajemen perusahaan
2. Reputasi manajemen perusahaan

Komunikasi

1. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
2. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tariff dan ketentuan
3. Adanya komunikasi dua arah
4. Penampilan informasi melalui iklan dan advertensi

Pemahaman terhadap pelanggan

1. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan
2. Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen-pelanggan
3. Perhatian terhadap konsumen inti (pelanggan utama)

Berdasarkan hasil Pengujian pada tahap pertama diperoleh *asympt sig* di bawah 0,05 artinya 36 indikator yang dimasukkan memperoleh hasil signifikan hal ini membuktikan Adanya hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur bandara di kota Batam dan hal ini menjawab Hipotesis kedua dalam penelitian ini di terima. Pada pengujian tahap ke tiga belas telah diperoleh nilai *Cochran Q Test* 30.230 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai tabel *Chi Square sebesar* 123.23 dan nilai *asympt sig* di atas 0,05, maka pengujian dihentikan.

Berdasarkan pengujian terhadap 35 indikator terhadap hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Bandara di Kota Batam adalah :

Reliability (Kehandalan)

1. Cepat dan Tepat dalam melayani masyarakat dalam administrasi
2. Ketepatan dalam menerapkan peraturan dan ketentuan
3. Kemampuan memberikan pelayanan administrasi yang baik

Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Staf/Pegawai menyampaikan informasi/penjelasan dengan jelas *Tangible* (Tampilan nyata)

2. Kondisi Bandara maupun Pelabuhan nyaman dan bersih
3. Bandara maupun Pelabuhan memiliki fasilitas peralatan modern untuk penunjang infrastruktur

Kemampuan (*competence*)

1. Mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik
2. Mampu menghadapi situasi social
3. Mampu berprestasi
4. Mampu mengambil keputusan sendiri

Kesopanan (*courtesy*)

1. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai dalam melayani
2. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan
3. Kesopanan penampilan pegawai (pakaian, sikap)

Kredibilitas

1. Kinerja manajemen perusahaan
2. Reputasi manajemen perusahaan

Keamanan

1. Keamanan fasilitas fisik perusahaan
2. Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan

Akses

1. Mudahnya akses ke perusahaan

Komunikasi

1. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
2. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tariff dan ketentuan
3. Penampilan informasi melalui iklan dan advertensi

Pemahaman terhadap pelanggan

1. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan

SIMPULAN

Berdasarkan pengujian terhadap 36 indikator terhadap hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Pelabuhan di Kota Batam adalah :

a. Reliability (Kehandalan)

1. Cepat dan Tepat dalam melayani masyarakat dalam administrasi
2. Ketepatan dalam menerapkan peraturan dan ketentuan
3. Kemampuan memberikan pelayanan administrasi yang baik

b. kemampuan (*competence*)

1. Mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik
2. Mampu menghadapi situasi social

c. kesopanan (*courtesy*)

1. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai dalam melayani
2. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan

d. Kredibilitas

1. Kinerja manajemen perusahaan
2. Reputasi manajemen perusahaan

e. Komunikasi

1. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
2. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tariff dan ketentuan
3. Adanya komunikasi dua arah
4. Penampilan informasi melalui iklan dan advertensi

f. Pemahaman terhadap pelanggan

1. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan

2. Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen/pelanggan
3. Perhatian terhadap konsumen inti (pelanggan utama)

Berdasarkan pengujian terhadap 36 indikator terhadap hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja BP Batam dalam mengelola infrastruktur Bandara di Kota Batam adalah :

a. Reliability (Kehandalan)

1. Cepat dan Tepat dalam melayani masyarakat dalam administrasi
2. Ketepatan dalam menerapkan peraturan dan ketentuan
3. Kemampuan memberikan pelayanan administrasi yang baik

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Staf/Pegawai menyampaikan informasi/penjelasan dengan jelas

c. Tangible (Tampilan nyata)

1. Kondisi Bandara maupun Pelabuhan nyaman dan bersih
2. Bandara maupun Pelabuhan memiliki fasilitas peralatan modern untuk menunjang infrastruktur

d. Kemampuan (competence)

1. Mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik
2. Mampu menghadapi situasi social
3. Mampu berprestasi
4. Mampu mengambil keputusan sendiri

e. Kesopanan (courtesy)

1. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai dalam melayani
2. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan
3. Kesopanan penampilan pegawai (pakai-an, sikap)

f. Kredibilitas

1. Kinerja manajemen perusahaan
2. Reputasi manajemen perusahaan

g. Keamanan

1. Keamanan fasilitas fisik perusahaan
2. Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan

h. Akses

1. Mudahnya akses ke perusahaan

i. Komunikasi

1. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
2. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tariff dan ketentuan
3. Penampilan informasi melalui iklan dan advertensi

j. Pemahaman terhadap pelanggan

1. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan

UCAPAN TERIMAKASIH

1. RISTEKDIKTI yang telah memberi dukungan finansial dalam pelaksanaan penelitian ini melalui hibah dosen pemula tahun 2017.
2. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom.M.SI
3. Dekan Fakultas Bisnis Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt.,S.E.,M.M
4. Para responden yang bekerja sama dalam mengisi kuisioner penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statisti. (2015). *Batam dalam angka*. Diakses April 16. <http://www.-BPS.go.id>
- Badan Pengusahaan Batam. (2014). *Batam Economic Outlook 2011-2014*. Batam: BP Batam
- Badan Pengusahaan Batam. (2016). diakses April 16. <http://www.bpbatam.go.id>
- Basri, Faisal. (2002). *Perekonomian Indonesia; Tantangan dan Harapan Bagi*

- Kebangkitan Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Damuri, Y. R., Christian, D., & Atje, R. (2015). *Kawasan Ekonomi Khusus dan Strategis Indonesia: Tinjauan Atas Peluang dan Permasalahan*. Jakarta: Centre for Strategic and International Studies.
- Irawati, dkk. (2011). *Analisa Kepuasan Pelayanan Bandar Udara Hang Nadim Batam*. Batam: Politeknik Batam
- Irawati, Rusda. (2011). *Analisis SWOT Pelabuhan Ferry Internasional Sekupang*. Batam: Politeknik Batam
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo. (2009-). *Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Kartikaningdyah, Ely. (2007). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*. Batam: Batam Polytechnics Parkway Street, Batam Centre, Batam.
- Mahsun, M. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Pbulik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Margaretha, (2009). *Peranan Persepsi Konsumen Atas Service Brand Dalam Proses Pembentukan Nilai Pelanggan*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Nasution, Rozaini. (2003). *Teknik Sampling*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Pamekas, R. (2011). *Kinerja Pengelolaan Sumber Air Baku Untuk Penyediaan Air Minum Kota Batam*. Jakarta: Lipi
- Prasetyo, B. Rindang, dkk. (2009). *Pengaruh Infrastruktur Pada Pertumbuhan Ekonomi Wilayah di Indonesia*. jawa barat: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan, 2(2):222-236. IPB
- World Bank. (1994). *World Development Report: Infrastructure for Development*. Oxford University Press, New York.
- Yunasrun. (2013). *Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Badan Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Program Pamsimas di Kabupaten Padang Pariaman*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
- Zeithaml, Valarie; Parasuraman and Leonard Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Newyork: the free press