



ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PETIKEMAS PADA PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS TPK PANTOLOAN

Muhammad Lutfillah¹, Kamsariaty², Noor Fathulliansyah³

Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima
04/01/2023
Disetujui
04/03/2023
Dipublikasikan
06/03/2023

Kata kunci:

Layanan, Bongkar Muat, Peti Kemas

Abstrak

Salah satu pelabuhan terminal petikemas di Indonesia bagian timur yaitu Terminal Peti Kemas (TPK) Pantoloan yang di operasikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero), perusahaan ini adalah salah satu pelayanan jasa dibidang kepelabuhanan untuk melayani penanganan peti kemas di Pelabuhan Pantoloan, dan berfungsi untuk melayani kegiatan bongkar muat peti kemas, penumpukan peti kemas, penerimaan atau pengiriman (receiving or delivery) peti kemas, dan kegiatan penunjang lainnya. Pada dasarnya, pelayanan TPK Pantoloan berorientasi kepada beberapa kebijakan dasar yaitu, efisiensi biaya, efektifitas waktu, dan juga kepuasan pengguna jasa.

Metode penelitian yang digunakan Penelitian kualitatif deskriptif. Kesimpulan dalam penelitian ini meliputi berdasarkan hasil Importance Performance Analysis didapatkan hasil bahwa Atribut kualitas layanan yang masih dalam kuadran A sebanyak 5 atribut yaitu: respon pada saat kedatangan yaitu karyawan memberikan respon yang baik pada saat konsumen datang, kecepatan dalam merespon kebutuhan konsumen yaitu karyawan merespon dengan cepat kebutuhan konsumen, ketanggapan yaitu kemampuan karyawan dalam melakukan layanan (service), layanan yang ramah yaitu karyawan melayani konsumen dengan ramah, penataan ruang tunggu yaitu penataan ruang tunggu untuk konsumen dapat membuat nyaman dan tidak bosan. Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran B adalah pengetahuan tentang peti kemas yaitu karyawan memiliki pengetahuan peti kemas sehingga mampu melayani konsumen dengan baik, efisiensi waktu yaitu karyawan melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan kehandalan yaitu kemampuan karyawan dalam melayani konsumen dengan keahlian yang dimiliki dengan layanan tepat waktu.

Abstract

One of the container terminal ports in eastern Indonesia is the Pantoloan Container Terminal (TPK) which is operated by PT. Pelabuhan Indonesia (Persero), this company is one of the services in the port sector to serve container handlers at the Pantoloan Port, and functions to serve container loading and unloading activities, container stacking, container receiving or delivery, and other supporting activities. Basically, TPK Pantoloan services are oriented to several basic policies, namely, cost efficiency, time effectiveness, and also service user satisfaction.

The research method used is descriptive qualitative research. The conclusions in this study include based on the results of Importance Performance Analysis, the results show that the service quality attributes that are still in quadrant A are 5 attributes, namely: response on arrival, namely employees giving a good response when consumers come, speed in responding to consumer needs, namely employees responding with fast consumer needs, responsiveness, namely the ability of employees to perform services (service), friendly service, namely employees serve consumers in a friendly manner, waiting room arrangement, namely the arrangement of waiting rooms for consumers can make you comfortable and not bored. The service quality attributes included in quadrant B are knowledge of containers, namely employees have knowledge of containers so that they are able to serve consumers well, time efficiency, namely employees serve according to the promised time and reliability, namely the ability of employees to serve consumers with the expertise they have with service. on time.

PENDAHULUAN

Pelabuhan adalah simpul transportasi yang menghubungkan titik-titik perpindahan baik angkutan penumpang maupun muatan barang dari satu moda angkutan ke moda angkutan lainnya. Pelabuhan merupakan simpul dalam jaringan transportasi, sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, penunjang kegiatan industri perdagangan, dan tempat distribusi, produksi dan konsolidasi muatan atau barang (Wood, 2006).

Salah satu pelabuhan terminal petikemas di Indonesia bagian timur yaitu Terminal Petikemas Pantoloan yang dioperasikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) di bawah Suholding PT. Pelindo Terminal Petikemas, perusahaan ini adalah salah satu pelayanan jasa dibidang kepelabuhanan untuk melayani penanganan petikemas Di Pelabuhan Pantoloan, dan berfungsi untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas, penumpukan petikemas, penerimaan atau pengiriman (*receiving or delivery*) petikemas, dan kegiatan penunjang lainnya. Pada dasarnya, pelayanan Terminal Petikemas Pantoloan berorientasi kepada beberapa kebijakan dasar yaitu, efisiensi biaya, efektifitas waktu, dan juga kepuasan pengguna jasa.

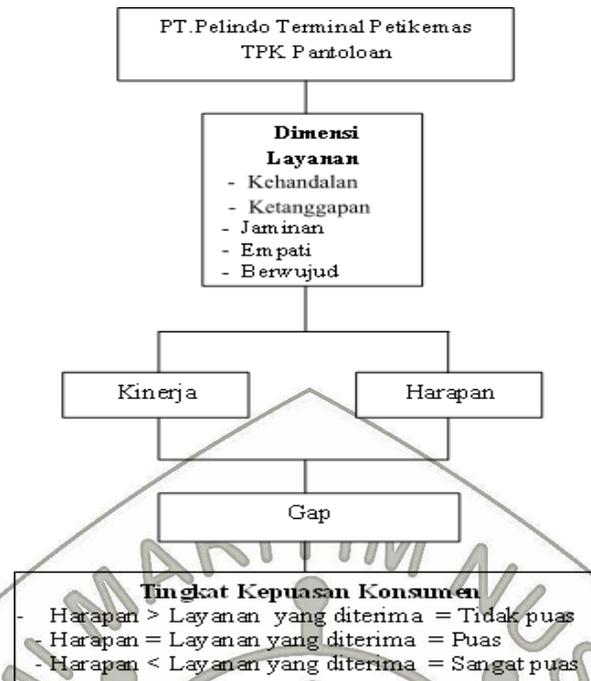
Realisasi kinerja pelayanan di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan tahun 2019 antara lain untuk produktivitas bongkar muat sebesar 27 Box/Crane/Hour, receiving 28 menit dan delivery 28 menit, BOR sebesar 56,97%, dan YOR sebesar 61,01%. Berdasarkan data tersebut ada beberapa kinerja pelayanan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan yang masih dibawah standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan yang ditetapkan dalam Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DTM.11 1 Tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Seiring dengan peningkatan arus petikemas di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan setiap tahunnya, perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik agar sesuai dengan salah satu orientasi kebijakan dasar pelayanan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan yaitu kepuasan pengguna jasa. Kotler (2016) mendefinisikan kepuasan adalah sebagai berikut: "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya". Apabila kualitas pelayanan sudah baik, namun hal tersebut belum tentu membuat pengguna jasa terpuaskan (Kotler, 2016). Agar dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa maka salah satu unsur yang perlu dilakukan adalah peningkatan kualitas jasa pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, selanjutnya dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi layanan yang meliputi bukti langsung (*tangibles*) sudah sesuai dengan harapan konsumen pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan?
2. Apakah dimensi layanan yang meliputi kehandalan (*reliability*) sudah sesuai dengan harapan konsumen pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan?
3. Apakah dimensi layanan yang meliputi daya tanggap (*responsiveness*) sudah sesuai dengan harapan konsumen pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan?
4. Apakah dimensi layanan yang meliputi jaminan (*assurance*) sudah sesuai dengan harapan konsumen pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan?
5. Apakah dimensi layanan yang meliputi empati (*emphaty*) sudah sesuai dengan harapan konsumen pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan?

Konsumen dalam menilai suatu kualitas layanan pada industri dan jasa relatif berpedoman berdasarkan lima dimensi layanan tersebut yang digunakan. Maka dengan ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PETIKEMAS PADA PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS TPK PANTOLOAN”

KERANGKA PIKIR



Sumber : Data Diolah 2022

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian jasa

Pengertian jasa itu sendiri menurut Basu Swastha (2004:101) adalah sebagai berikut: "Jasa yaitu kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pula jasa dapat diartikan sebagai suatu produk yang dirasakan konsumen"

Karakteristik Jasa

Hurriyati (2004:28) mengemukakan "Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya".

Pengertian Layanan

Dalam hal ini perusahaan hendaknya memberikan layanan yang memuaskan konsumen sebagaimana yang dikemukakan oleh Fredy Rangkuti (2004:31) bahwa: "Kalau kita mengamati keinginan konsumen, maka umumnya mereka menempatkan prioritas utama pada kebutuhan tingkat layanan yang langsung dirasakan oleh konsumen seperti: memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, layanan

yang cepat dan sopan, memberikan pengertian dan jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi oleh konsumen”.

Kualitas Layanan

Parasuraman, Zethami dan Berry yang dikutip oleh J. Supranto (2005:26) mengemukakan, ada lima dimensi layanan yang digunakan oleh para konsumen dalam menilai suatu kualitas layanan pada industri dan jasa, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Jaminan / Kepastian (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Berwujud (*Tangible*)

Kepuasan Konsumen

Adapun pengertian kepuasan konsumen dikemukakan Olliver yang dikutip oleh J. Supranto (2005:233) sebagai berikut: ”Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan konsumen akan sangat puas.

Gap Kualitas

Konsumen maupun pemberi jasa, kondisi lingkungan eksternal, dan sebagainya tidak jarang memainkan perannya sendiri-sendiri, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Perbedaan cara penyampaian dari apa yang dipersepsikan konsumen itu mencakup lima perbedaan (Yazid:2002)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dapat digolongkan kedalam jenis penelitian deskriptif. Sugiyono (2008:11) menyatakan bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen)”. Sedangkan deskriptif menurut Travers (dalam Umar, 2003:87) adalah “metode yang

bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”.

Lokasi penelitian ini adalah PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan, dengan pertimbangan, pada Lokasi segmen ini terdapat fenomena terjadinya peningkatan jumlah konsumen pengguna jasa Pelabuhan pada PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan. Waktu penelitian direncanakan mulai Maret sampai dengan Juni tahun 2022.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner,
- b. Wawancara,
- c. Observasi,
- d. Studi kepustakaan

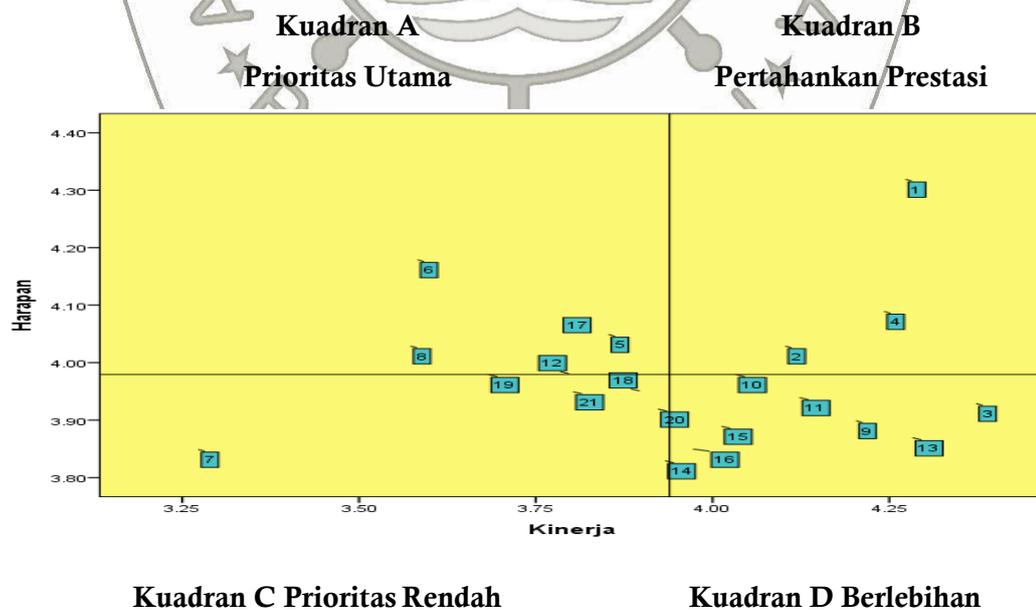
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel Rata-rata Tingkat Harapan Dan Kinerja Kualitas Layanan PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan

Indikator	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Gap
Kehandalan			
Pengetahuan tentang Petikemas.	4,32	4,27	-0,05
Efisiensi waktu pelayanan.	4,03	4,10	0,07
Validitas informasi harga.	3,93	4,37	0,43
Rata-rata	4,09	4,25	0,15
Ketanggapan			
Respon pada saat kedatangan.	4,05	3,85	-0,20
Kecepatan dalam merespon kebutuhan konsumen.	4,18	3,58	-0,60
Kecepatan dalam memberikan solusi atas masalah konsumen.	3,85	3,27	-0,58
Rata-rata	4,03	3,57	-0,46
Jaminan			
Jaminan atau garansi Petikemas.	3,9	4,2	0,30
Jaminan atau garansi barang.	3,98	4,03	0,05
Rata-rata	3,94	4,12	0,18
Empati			
Layanan yang ramah.	3,98	3,8	-0,18
Layanan yang sopan	3,87	4,28	0,42
Komunikasi yang baik	3,83	3,93	0,10

Indikator	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Gap
Rata-rata	3,89	4,00	0,11
Berwujud			
Kelengkapan peralatan kerja.	3,85	3,97	0,12
Penataan ruang tunggu.	4,05	3,83	-0,22
Rata-rata	3,95	3,90	-0,03
Kepuasan Konsumen			
Layanan jasa yang diterima oleh konsumen (Kinerja aktual).	3,98	3,68	-0,30
Harapan konsumen atas jasa service pada PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan.	3,92	3,92	0,00
Rata-rata	3,95	3,80	-0,10

Dari data yang telah diperoleh berdasarkan tingkat harapan dan kinerja dari 60 responden yang diambil sebagai sampel, diperlukan suatu bentuk diagram untuk mempermudah menentukan prioritas perbaikan. Diagram Cartesius merupakan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Sumbu X kemudian diisi oleh nilai tingkat kinerja (*Performance*) sedangkan sumbu Y diisi oleh nilai tingkat harapan (*Importance*) dari atribut-atribut kualitas layanan yang dianalisa. Penempatan posisi data itu dalam diagram Cartesius berguna sekali untuk melihat kedudukan berbagai kategori atribut kualitas layanan yang ada dalam suatu konsep prioritas. Diagram Cartesius hasil penelitian ini dapat dilihat pada Gambar berikut ini:



Sumber : Data Diolah 2022

Adapun penjelasan masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut-atribut kualitas layanan yang masuk ke dalam kuadran ini adalah atribut-atribut kualitas layanan yang dinilai penting oleh konsumen, namun dalam pelaksanaannya belum dapat memuaskan keinginan dan harapan konsumen sehingga patut dipertimbangkan menjadi fokus utama perbaikan. Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran A sebanyak 5 atribut yaitu: respon pada saat kedatangan, kecepatan dalam merespon kebutuhan konsumen, ketanggapan, layanan yang ramah, penataan ruang tunggu.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran ini adalah kuadran yang penting menurut konsumen dan sudah dipenuhi oleh produsen. Terdapat 3 atribut kualitas layanan yang dinilai baik dan patut dipertahankan oleh PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan yaitu: Pengetahuan tentang Peti kemas, efisiensi waktu dan Keandalan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas rendah bagi PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan, karena walaupun atribut-atribut kualitas layanan tersebut belum memenuhi harapan konsumen, atribut-atribut kualitas layanan tersebut dianggap kurang penting bagi konsumen. Adapun atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran ini adalah Kecepatan dalam memberikan solusi atas masalah konsumen, komunikasi yang baik, berwujud, harapan konsumen atas jasa service pada PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan dan kepuasan.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran ini adalah atribut yang memiliki tingkat harapan yang relatif rendah namun memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat dikatakan berlebihan. Berikut atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut: validitas informasi harga, jaminan atau garansi Petikemas, jaminan atau garansi barang, jaminan, layanan yang sopan, empati dan kelengkapan Petikemas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran A sebanyak 5 atribut yaitu: respon pada saat kedatangan yaitu karyawan memberikan respon yang baik pada saat konsumen datang, kecepatan dalam merespon kebutuhan konsumen yaitu karyawan merespon dengan cepat kebutuhan konsumen, ketanggapan yaitu kemampuan karyawan dalam melakukan layanan (*service*), layanan yang ramah yaitu karyawan melayani konsumen dengan ramah, penataan ruang tunggu yaitu penataan ruang tunggu untuk konsumen dapat membuat nyaman dan tidak bosan.

Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran B adalah pengetahuan tentang peti kemas yaitu karyawan memiliki pengetahuan peti kemas sehingga mampu melayani konsumen dengan baik, efisiensi waktu yaitu karyawan melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan kehandalan yaitu kemampuan karyawan dalam melayani konsumen dengan keahlian yang dimiliki dengan layanan tepat waktu.

Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran C adalah kecepatan dalam memberikan solusi atas masalah konsumen yaitu karyawan cepat dalam memberikan solusi atas masalah konsumen, komunikasi yang baik yaitu karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan konsumen, berwujud yaitu kelengkapan produk serta ruang tunggu, harapan konsumen atas jasa *service* pada Pelabuhan PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan yaitu konsumen memiliki harapan saat melakukan Transaksi di PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan dan kepuasan yaitu respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual.

Atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran D adalah validitas informasi harga yaitu karyawan memberikan informasi secara benar mengenai harga, jaminan atau garansi Petikemas yaitu PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan memberikan jaminan jasa pelayanan petikemas yang dibeli konsumen, jaminan atau garansi barang yaitu PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan memberikan jaminan barang yang dibeli oleh konsumen, jaminan yaitu jasa layanan purna *service* (garansi) yang diberikan kepada konsumen, layanan yang sopan yaitu karyawan melayani konsumen dengan sopan, empati yaitu memberikan perhatian yang lebih secara individu atas permasalahan dan kelengkapan peti kemas yaitu PT.Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan memiliki layanan jasa Petikemas yang lengkap.

Saran

Strategi peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Husein Umar. (2003), *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Edisi Revisi, Jakarta :Penerbit PT. Gramedia Pusaka utama.
- Hurriyati,(2004) *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ketiga, Jakarta : Penerbit Grafika Utama.
- J. Supranto. (2005), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua, Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta, 2005.
- Kotler Philip.(2016), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Liberty .
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wood et al. (2006). *Organizational Behavior An Asia Pacific Perspective*. First Edition. John Willey & Sons. USA
- Yasid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta : Penerbit Liberty,2002.

