

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT PADA PT PELINDO TERMINAL PETI KEMAS TPK PANTOLOAN

Muhammad Lutfillah^{1*}, Kamsariaty², Indriana Kristiawati³

¹STMT Malahayati Jakarta

Jl. Marunda, Kec. Cilincing, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14150

²Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin.

Jl. Gatot Subroto, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Tim., Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238

³STIAMAK Barunawati

Jl. Perak Bar. No.173, Perak Utara, Kec. Pabean Cantikan, Kota SBY, Jawa Timur 60177

Email: Lutfillahmuhammad30@gmail.com

Abstrak

Salah satu pelabuhan terminal petikemas di Indonesia bagian timur yaitu Terminal Peti Kemas (TPK) Pantoloan yang dioperasikan 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.

Kata Kunci : Manajemen, Kepuasan Pelanggan

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 Pantoloan Port, and serves to serve container loading and unloading activities, container stacking, container receiving or delivery, and other supporting activities. Basically, TPK Pantoloan services are oriented towards several basic policies, namely, cost efficiency, time effectiveness, and also service user satisfaction.

Keywords : Management, Customer Satisfaction

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. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan?

Apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Pantoloan?

LANDASAN TEORI

Kepuasan pelanggan

Kotler (2016) mendefinisikan kepuasan adalah sebagai berikut: "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya". Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjptono, 2005). Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dimensi Kualitas Pelayanan

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:

- Kehandalan (*Reliability*) Suatu kemampuan untuk memberikan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen, yaitu berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua konsumen dan tanpa kesalahan.
- Ketanggapan (*Responsiveness*) Suatu kebijakan untuk membuat dan memberikan layanan yang cepat (*responsif*) kepada konsumen.
- Jaminan / Kepastian (*Assurance*) Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- Empati (*Empathy*) Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada konsumen dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen.
- Berwujud (*Tangible*) Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata layanan konsumen yang diberikan oleh pemberi jasa.

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:

- Kehandalan (*Reliability*)
- Ketanggapan (*Responsiveness*)
- Jaminan / Kepastian (*Assurance*)
- Empati (*Empathy*)
- Berwujud (*Tangible*)

Kepuasan Konsumen

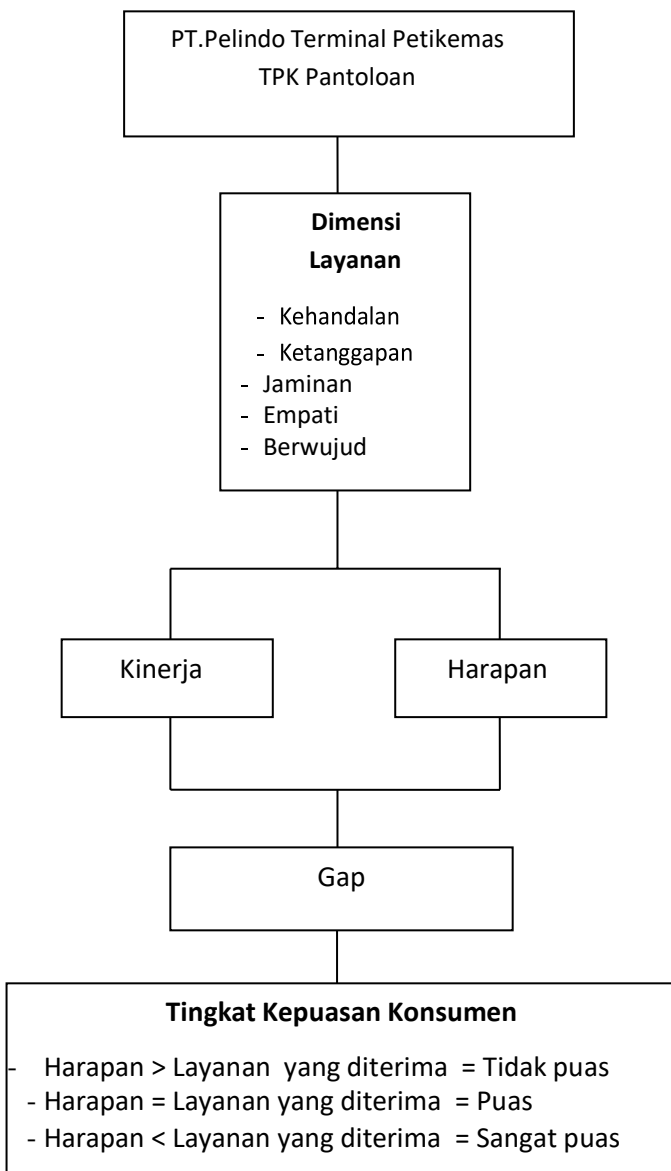
Adapun pengertian kepuasan konsumen dikemukakan Olliver yang dikutip oleh J. Supranto (2005:233) sebagai berikut: "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan

dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. edangkan 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)

Kerangka pikir



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 denganJuni tahun 2022.

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

- Kuesioner,
- Wawancara,
- Observasi,
- Studi kepustakaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

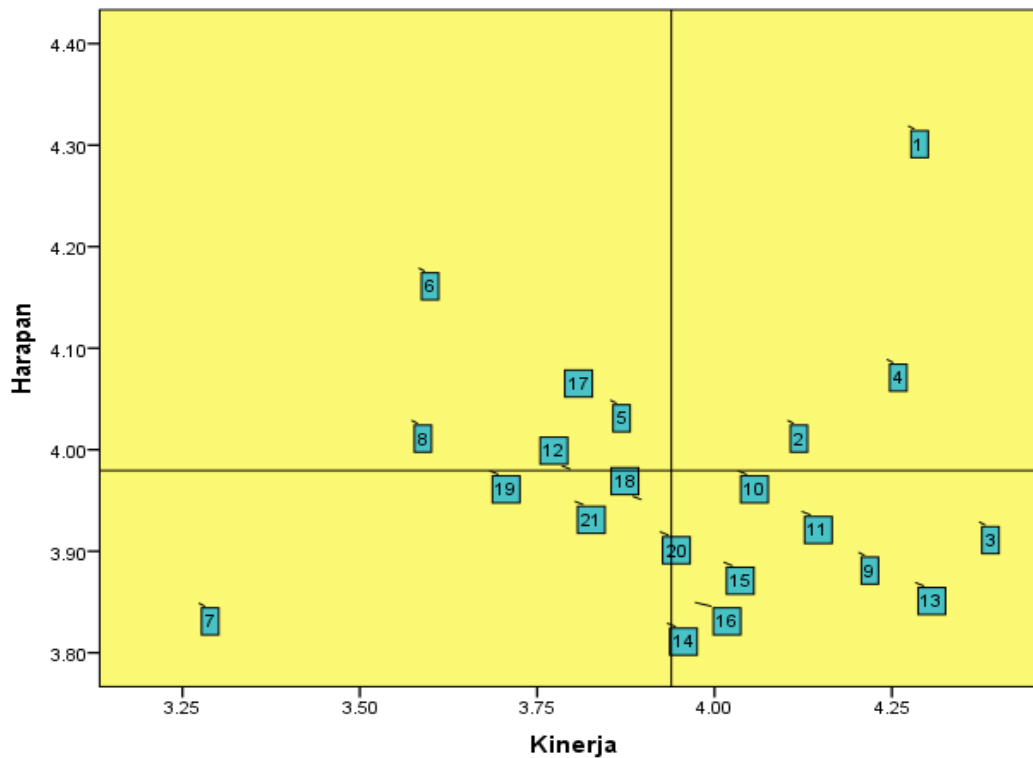
Indikator	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Gap
Kehandalan			
Pengetahuan tentang Petikemas.	4,32	4,27	-0,05
Efisiensi waktu pelayanan.	4,03	4,10	0,07
Validitas informasi harga.	3,93	4,37	0,43
Rata-rata	4,09	4,25	0,15
Ketanggapan			
Respon pada saat kedatangan.	4,05	3,85	-0,20
Kecepatan dalam merespon 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
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 5 berikut ini

Kuadran A Prioritas Utama

Kuadran B Pertahankan Prestasi



Kuadran C Prioritas Rendah

Kuadran D Berlebihan

Sumber : Data Diolah 2023

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 konsumensehingga 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. Kehandalan.

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.

KESIMPULAN

1. 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.
2. 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.
3. 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 ketidak sesuaian

(*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual.

4. 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 di beli 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.

Tjiptono, Fandy, (2001), Manajemen Jasa, Penerbit Andi Offset,

Kotler Philip, (2016) *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implikasi dan Pengendalian*, Jakarta : Penerbit Salemba empat

Wood et al. 2001. *Organizational Behavior An Asia Pacific Perspective*. First Edition. John Willey & Sons. USA

Wilkie, W.L (1990), "Consumer Behavior", 2nd ed., John Wiley & Sons. New York

Zeithamal, V.A (2005). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence". *Journal of Marketing*, Vol 52, p.12-22

DAFTAR PUSTAKA

- H. Banu Santoso. (2003). *Buku Port Terminal Operation*. Akademi maritim nasional Indonesia semarang
- J. Supranto,(2005) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja*. Majalah Manajemen Usahawan Indonesia, No. 05 / TH. XXVI Mei 2005.
- J. Supranto , (2005) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua, Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta,
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistriyo. 2003. *Pengantar Manajemen Trasportasi* Cetakan Kedua, Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta,
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta