Faktor-Faktor Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Pada Proses Stevedoring Di Terminal Peti Kemas

Syanne Pangemanan[1], Sumarni Hamid Aly[2], Muralia Hustim[3], dan Mubassirang Pasra[4]
Mahasiswa Program Doktor[1], Dosen Jurusan Teknik Sipil[2-4], Fakultas Teknik Sipil, Universitas Hasanuddin
e-mail: upe_sp2000@yahoo.com[1], marny_hamidaly@yahoo.com[2], muraliahustim@ft.unhas.ac.id[3] dan a.com[4]

ABSTRACT

Indonesia as an archipelagic country has great potential in improving the economy because of its strategic location at the intersection of international trade routes, so the role of ports is very vital. The presence of an adequate port plays a major role in supporting the mobility of goods and people. The port is an important means to connect between islands or between countries. Improvements and attention, especially port infrastructure in Indonesia, is still needed. In addition to the number that is still inadequate, the quality aspect of infrastructure and services is still quite alarming. For this reason, special efforts and tips are needed to save port and port infrastructure, so that their existence can provide benefits. This study aims to analyze the factors of increasing customer satisfaction and service quality in the stevedoring process, when the activity of unloading goods from ship to dock, or vice versa loading from dock to ship. This research is focused on customer satisfaction and service quality at the container terminal. The methods used to see these factors are Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment Analysis (QFD). The expected result is to find the factors that influence the increase in customer satisfaction and service quality in the stevedoring process at the container terminal.

Kata kunci: *stevedoring , container terminal, customer satisfaction, service quality*

ABSTRAK

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi besar dalam peningkatan perekonomian karena letaknya yang strategis di persilangan jalur perdagangan internasional, sehingga peranan pelabuhan sangat vital. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia. Pelabuhan menjadi sarana penting untuk menghubungkan antar pulau ataupun antar negara. Pembenahan dan perhatian khususnya infrastruktur pelabuhan di Indonesia masih dibutuhkan. Selain jumlah yang masih kurang memadai, begitu juga dengan aspek kualitas pelayanan prasarana dan infrastruktur masih cukup memprihatinkan. Untuk itu dibutuhkan upaya dan kiat-kiat khusus pada penyelamatan infrastruktur dan prasarana pelabuhan, sehingga eksistensinya dapat memberikan manfaat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor peningkatan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan pada proses stevedoring, saat kegiatan membongkar barang dari kapal ke dermaga, atau sebaliknya memuat dari dermaga ke kapal. Penelitian ini difokuskan pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di terminal peti kemas. Metode yang digunakan untuk melihat faktor-faktor tersebut adalah *Analisis Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Analisis Quality Function Deployment* (QFD). Hasil yang diharapkan adalah menemukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan pada proses stevedoring di terminal peti kemas.

Kata kunci: *stevedoring*, terminal peti kemas, kepuasan pelanggan, kualitas layanan.

PENDAHULUAN – font 11

Pelabuhan adalah pusat transportasi menghubungkan titik lau lintas untuk mengangkut penumpang dan barang dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya. Pelabuhan merupakan titik pusat jaringan transportasi, berfungsi sebagai pintu gerbang kegiatan ekonomi, mengembangkan moda transportasi, mendukung perdagangan industri, dan merupakan tempat distribusi dan produksi. Pelabuhan yang baik memegang peranan penting dalam mendukung pergerakan barang dan orang. Pelabuhan merupakan jalur penting untuk hubungan antar pulau atau antar negara. Namun kenyataannya, pelabuhan-pelabuhan Indonesia masih kurang terkelola, tidak didukung oleh pengelolaan dan pengelolaan infrastruktur yang sistematis seperti kapasitas muat dan penanganan dokumen kepabeanan lama. Penyedia jasa bongkar muat

adalah perusahaan yang melakukan operasi penanganan seperti bongkar muat, pengamanan, dan penerimaan dengan menggunakan tenaga kerja bongkar muat dan peralatan penanganan.
Pengiriman peti kemas telah menjadi bagian dari kehidupan modern karena sistem transportasi modern dilakukan melalui darat, laut dan udara (secara terbatas) dan operasinya dibuat lebih efisien. Kinerja di terminal peti kemas tidak lepas dari waktu tunggu dan lama tinggal. Semakin pendek waktu tunggu kapal untuk dapat bersandar di dermaga dan melakukan operasi bongkar muat, semakin baik efisiensi bongkar muat di terminal/pelabuhan. Kondisi yang lazim terjadi di terminal peti kemas hingga saat ini memerlukan perhatian khusus. Penyediaan infrastruktur yang memadai dapat mendorong konektivitas antar negara atau wilayah untuk mengurangi biaya transportasi dan logistik, meningkatkan daya saing produk, dan mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia.
Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan stevedoring adalah suatu kegiatan membongkar barang dari kapal ke dermaga, atau sebaliknya memuat dari dermaga ke kapal. Pelabuhan angkutan barang dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan layanan pelabuhan angkutan barang [9][10], termasuk waktu tunggu dan biaya bongkar muat. Kepuasan yang ditargetkan dalam penelitian ini berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan impor dan ekspor barang. Dari uraian diatas, maka penelitian ini menganalisis tentang faktor-faktor kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di terminal peti kemas, yaitu pada saat membongkar barang dari kapal ke dermaga, dan memuat barang dari dermaga ke kapal [11].

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelabuhan

Arti pelabuhan yang termuat dalam Peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1 tentang Kepelabuhanan, yaitu suatu tempat yang terdiri dari daratan dan perairan sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan perekonomian yang digunakan sebagai tempat pendaratan, tempat berlabuh, naik, turun, dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan laut dan kegiatan penunjang pelabuhan, dan juga merupakan tempat berpindahnya moda transportasi. Menurut [1] [7] pelabuhan (*port*) adalah badan air yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat tambatan penumpang, barang atau hewan kapal dan perahu lainnya, perbaikan, pengisian bahan bakar, dan lain-lain, selang untuk bongkar muat barang, gudang transit dan tempat penyimpanan barang dalam jangka waktu yang lebih lama, menunggu pengiriman ke daerah tujuan.
Pelabuhan (*port*) dapat dibagi menjadi beberapa aspek yang akan diteliti, antara lain dari segi operasi, dalam hal operasi dan fungsi dalam perdagangan nasional dan internasional, dalam hal penggunaan dan letak geografis. Untuk melakukan penanganan peti kemas, terminal peti kemas harus dilengkapi dengan bermacam sarana [2]. Dari sisi *user-friendly*, salah satunya terminal peti kemas harus memiliki dermaga dan di lengkapi fasilitas penanganan kargo. Jenis kargo atau kargo yang terdapat di terminal peti kemas juga berbeda-beda, seperti: 1) *General cargo*, yaitu kargo satuan seperti mobil, truk, mesin, dan barang-barang dalam kotak, karung, drum, dan lain sebagainya. ; 2) curah, yaitu barang yang disimpan tanpa kemasan, seperti batu bara, bijih besi, minyak bumi, dll., dan 3) peti kemas, yaitu kotak dengan ukuran standar dan sering dioperasikan bertindak sebagai pengemasan barang yang dikirim.

Terminal Peti Kemas

Pengembangan sistem angkutan peti kemas didorong karena bertambahnya jumlah kapal, yang membuat kapal terlalu lama menunggu giliran untuk berlabuh karena kapal lain berlabuh untuk melakukan operasi bongkar muat. Pelabuhan konvensional membutuhkan waktu lama, sedangkan di luar pelabuhan sudah menunggu kapal lain berlabuh. Terminal peti kemas adalah tempat perpindahan moda angkutan darat dan angkutan laut peti kemas. Terminal peti kemas ini merupakan kawasan terlarang dan merupakan bagian dari fasilitas penunjang pelabuhan yang terlibat dalam kegiatan bongkar muat kargo. Pengiriman dengan kontainer memungkinkan barang-barang ini dikelompokkan ke dalam satu kontainer untuk mekanisasi penanganan. Hal ini dapat menambah jumlah barang yang dapat dibongkar muat, sehingga mempersingkat waktu bongkar muat. Komponen juga merupakan fasilitas terminal peti kemas untuk menunjang kelancaran bongkar muat peti kemas termasuk bongkar muat barang di terminal peti kemas yang menjadi pangkalan sarana dan prasarana terminal peti kemas. [5]. Sarana terminal peti kemas terdiri dari Dermaga Pelabuhan, Lapangan Penumpukan Peti Kemas (*Container Yard*-CY), *Container Freight Service* (CFS), *Maintenance and Repair Shop, Control Tower, Ship Planning Centre*, dan *Weighting Bridge*. Sedangkan untuk prasarana

terminal peti kemas adalah alat-alat penunjang bongkar muat barang seperti *Gantry Crane*, *Sraddle Carrier*, *Forklift*, *Sidelift*, *Roll Trailer*, *dan Head Truck* atau *Chassis*[6][12].

Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa sejumlah manfaat, termasuk hubungan bisnis-ke-pelanggan yang lancar, menciptakan dasar yang baik untuk pembelian berulang dan loyalitas pelanggan, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bisnis perusahaan. [3]. Pada dasarnya, konsep kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Terminal peti kemas merupakan salah satu infrastruktur transportasi yang melayani bongkar muat barang dengan menggunakan angkutan kapal. Di dalam terminal peti kemas di tunjang oleh beberapa fasilitas yang disiapkan untuk melayani pelanggannya.

Dimensi Kinerja Pelayanan Terminal Peti Kemas

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/200 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka prinsip pelayanan dikembangkan menjadi 14 (empat belas) dimensi yang *relevan*, *valid*, dan *reliabel*, sebagai unsur-unsur dasar yang harus dipenuhi pada pengukuran indeks kepuasan pelanggan yaitu :

1. **Prosedur Pelayanan**, khususnya kemudahan langkah pelayanan, memberikan kemudahan dan kejelasan alur pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan peti kemas.
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu khususnya persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan terminal peti kemas.
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian penyedia layanan.
4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas pada saat memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja.
5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam pengelolaan kinerja layanan.
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu kualifikasi dan keterampilan agen untuk memberikan atau melengkapi layanan kepada pengguna jasa pelabuhan peti kemas.
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak terminal peti kemas.
8. **Keadilan Dalam Penerimaan Pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan tanpa membedakan kelas atau status pengguna jasa yang dilayani di terminal peti kemas.
9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**, khususnya sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna secara santun dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.
10. **Kewajaran Bea Jasa**, khususnya aksesibilitas pengguna jasa terhadap tarif yang ditentukan oleh terminal peti kemas.
11. **Kepastian Biaya**, yaitu telah ditentukan kecukupan antara biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa dengan biaya yang dibebankan.
12. **Jaminan Pelayanan**, khususnya pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh terminal peti kemas.
13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, tertib dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan Pelayanan,** yaitu memastikan tingkat keamanan lingkungan dari fasilitas yang digunakan, sehingga pengguna layanan merasa nyaman dalam menerima layanan terhadap risiko yang ditimbulkan oleh kinerja layanan.

Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas

Berdasarkan dimensi kinerja layanan, metrik layanan layanan terminal peti kemas yang sesuai diperoleh [4], sebagai barikut:

Tabel 1. Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas

DIMENSI	SIMBOL	INDIKATOR
Prosedur pelayanan	**I-1**	Standar Operasional Prosedur dokumen dari pihak manajemen
	I-2	Kejelasan dokumen komplain dari pengguna jasa
Persyaratan pelayanan	**I-3**	Persyaratan jelas dalam CEIR
	I-4	Persyaratan bagi pengguna jasa
Kejelasan petugas pelayanan	**I-5**	Standar operasional prosedur pemrosesan dokumen
	I-6	Petugas menjelaskan tentang prosedur pelayanan
Kedisiplinan petugas pelayanan	**I-7**	Petugas disiplin dengan bidang tugasnya
	I-8	Kepastian petugas dalam pelayanan konsumen
Tanggung jawab petugas pelayanan	**I-9**	Tanggungjawab petugas dalam dokumen konsumen
	I-10	Tanggungjawab petugas atas barang dalam petikemas
Kemampuan petugas pelayanan	**I-11**	Kemampuan petugas pada penyelesaian masalah konsumen
	I-12	Kemampuan petugas pada bongkar muat barang
	I-13	Kemampuan komunakasi petugas dengan konsumen
Kecepatan pelayanan	**I-14**	Kecepetan pemrosesan dokumen
	I-15	Pelayanan yang cepat, tepat, & ramah serta selalu siap menolong
	I-16	Pelayanan operator yang cepat dan tepat
	I-17	Fasilitas bongkar muat
	I-18	*Dwelling Time*
	I-19	Proses pembongkaran barang sampai pada penimbunan barang di CY
	I-20	Pengeluaran peti kemas (*container*) dari kawasan pelabuhan
Keadilan dalam penerimaan pelayanan	**I-21**	Kesamaan hak konsumen dalam pelayanan
	I-22	Keadilan mendapatkan informasi pelayanan konsumen.
Kesopanan dan keramahan petugas	**I-23**	Petugas ramah dan sopan.
	I-24	Petugas mengerti kebutuhan pengguna jasa
	I-25	Petugas memperhatikan kepentingan pengguna jasa
Kewajaran bea jasa	**I-26**	Biaya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
	I-27	Keberadaan pungutan liar
Kepastian biaya	**I-28**	Biaya pelayanan yang transparan.
	I-29	Kepastian biaya dalam pengiriman dan penerimaan barang
Jaminan pelayanan	**I-30**	Kepastian jam pelayanan
	I-31	Konsistensi jadwal pelayanan
Kenyamanan lingkungan	**I-32**	Kebersihan dan kerapihan gedung/kantor
	I-33	Penataan lokasi parkir dan penataan ruang ruang tunggu di kantor
	I-34	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatanyang digunakan pada saat bongkar muat barang.
Keamanan lingkungan	**I-35**	Mengamankan barang dari pencurian
	I-36	Mengamankan barang dengan pihak ketiga

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian survei dan observasi di lapangan secara langsung. Survey dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu. Sedangkan observasi peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk mencatat secara sistematis, serta dapat dikendalikan keandalannya (*reliabilitas*) dan kesahihannya (*validitas*), dengan dukungan data sekunder.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi objek penelitian adalah Pelabuhan Indonesia (PT. Pelindo) Wilayah III dan IV, yaitu di terminal peti kemas Surabaya di Jawa Timur, Hatta-Makassar di Sulawesi Selatan, dan Bitung di Sulawesi Utara. Waktu penelitian dilaksanakan selama 4 bulan. Pelaksanaan survei pendahuluan melalui wawancara dan observasi di terminal peti kemas. Alasan pemilihan lokasi terminal peti kemas Surabaya karena terminal peti kemas Internasional dan terbesar kedua yang ada di Indonesia, sedangkan terminal peti kemas Hatta-Makassar dan terminal peti kemas Bitung karena terminal peti kemas terbesar di PT. Pelindo IV. Alasan lain ketiga terminal peti kemas ini dipilih menjadi objek penelitian karena jumlah pengguna jasa terminal peti kemas dan arus barang di terminal peti kemas Surabaya, Makassar dan Bitung ini terus meningkat.

Teknik Pengambilan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif analitis, dengan cara pengumpulan data kualitatif yang dilakukan untuk mengetahui jenis pelayanan apa yang diinginkan oleh pengguna melalui proses penyebaran kuisioner kepada para pengguna yang terdiri dari data tingkat kepentingan, tingkat kepuasan yang dirasakan, dan tingkat kepuasan yang diharapkan. Data-data respon teknis dan target respon yang ingin dicapai dilakukan dengan wawancara kemudian dilakukan *brainstorming* dengan pihak manajemen otoritas terminal peti kemas. Data sekunder berupa data penunjang yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang diambil dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini. Pengumpulan data-data tambahan, yaitu teknik wawancara dengan pelanggan dan pihak pengelola. Data-data yang diambil antara lain jumlah dan ketersediaan fasilitas terminal peti kemas didapatkan dengan teknik dokumentasi dari pihak Manajemen Otoritas terminal peti kemas Surabaya, Hatta-Makassar dan Bitung. Data-data yang lain termasuk atribut-atribut pelayanan terminal peti kemas yang didapatkan dengan studi literatur, journal, penelitian terdahulu, internet, dan studi banding, Peraturan-peraturan Pemerintah, Keputusan-Keputusan Menteri, dan lain-lain yang terkait dengan data penunjang penelitian.

Populasi Penelitian

Ketika melakukan kegiatan penelitian, tidak mungkin untuk memeriksa semua orang atau jumlah total objek penelitian. Jumlah total objek yang diperiksa disebut sebagai populasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan terminal peti kemas di terminal peti kemas Surabaya, terminal peti kemas Hatta-Makassar, dan Terminal peti kemas Bitung yang keseluruhannya berjumlah 195 perusahaan/orang yang ada sebagai responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan memakai teknik *accidental sampling*. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena lebih cepat dan karena keterbatasan waktu penelitian. Populasi penelitian yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah pengguna dan manajemen otoritas terminal peti kemas.

Tahapan Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode survey. Metode survey yang digunakan yaitu Wawancara, Kuisioner dan Studi Pustaka. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pelanggan pengguna jasa terminal petikemas Surabaya, Makassar dan Bitung. Data ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja/kualitas layanan yang diberikan pihak terminal peti kemas untuk memuaskan pelanggan. Data yang telah dikumpulkan berasal dari survey dan observasi tentang atribut-atribut pelayanan terminal peti kemas menurut persepsi pelanggan.

Teknik Pengolahan Data dan Penyajian

Penelitian awal yang dilakukan adalah dengan studi pustaka, yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang penelitian-penelitian terdahulu, mempelajari konsep-konsep dan metode-metode yang digunakan. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kauntitatif di lokasi penelitian. Metode Kualitatif, merupakan data yang bersifat menggolongkan saja, misalkan penggolongan tingkat pelayanan jasa terminal peti kemas berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga *output* dapat disajikan dalam bentuk prosentase dari tiap-tiap unsur. Dan Metode Kuantitatif, merupakan uraian yang bersifat objektif yang berdasarkan pada hasil penelitian atau data yang berbentuk angka/bilangan.

Analisis Data

Untuk menjawab tujuan penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode analisa data sesuai tujuan yang diharapkan, yaitu :

1. *Uji Validitas dan Reliabilitas*; Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui kesahihan kuisioner yang akan disebarkan ke pihak pelanggan/orang yang menggunakan terminal peti kemas. Jika t hitung > t tabel atau r hitung > r tabel, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Uji reliabilitas untuk menguji tingkat kehandalan butir-butir pertanyaan dalam angket atau kuisioner.
   Untuk keperluan uji validitas, maka digunakan korelasi product moment dari Pearson.

$$r_{xy} = \frac{\sum X_y}{\sqrt{(\sum x^2)(y^2)}} \ldots(1)$$

   Dimana:
   r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan (x = X – X dan y = Y –Y)
   Σ_{xy} = jumlah perkalian x dengan y
   X^2 = kuadarat dari x
   Y^2 = kuadarat dari y

   Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan atau pernyataan. Untuk menguji reliabilitas menggunakan metode alpha cronbach :

$$r = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \sum\frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right] \ldots.(2)$$

   Dimana :
   r = koefisien reliabilitas instrument (Cronbach's Alpha)
   k = banyaknya butir pertanyaa /soal
   $\sum\sigma b^2$ = total variansi butir
   σt^2 = total variansi

2. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA); dimaksudkan untuk mendapatkan tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut pelayanan dari survey.
3. Analisis *Quality Function Deployment* (QFD); bertujuan untuk mendapatkan prioritas atribut pelayanan dan respon teknis dari pihak pengelola terminal peti kemas dengan pembuatan rumah kualitas (house of quality). Kepuasan pelanggan actual merupakan penilaian pengguna tentang seberapa baik pelayanan pihak pengelolah yang diberikan kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan actual dihitung dengan menggunakan rumus :

$$WAP = \frac{\sum PW}{N} = \frac{\sum KPAxN}{N} \ldots(3)$$

   Dimana :
   WAP = Weight Average Performance
   $\sum$PW = Expected Performance Weight
   KPH = Kepuasan Pelanggan Harapan/Customer Expected Performance
   N = Jumlah Responden

   Sedangkan untuk tingkat kinerja yang dimiliki sekarang (*actual*) dihitung dengan menggunakan rumus:

$$OP = \frac{\sum(KPAxNUM)}{\sum NUM} \ldots(4)$$

Dimana :
OP = Own Performance
KPA = Kepuasan Pelanggan Actual
Num = Numerical Value

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dengan jumlah kuisioner yang disebarkan sebanyak 195 responden, dan jumlah skor masing-masing item (X) dan total skor (Y), maka diperoleh Tingkat Kinerja (*Performance), dan* Tingkat Kepentingan (*Importance)* seluruh butir pernyataan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan valid.

Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

1. Tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas.
2. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei terhadap 195 responden sebagai pengguna jasa Terminal Peti Kemas Surabaya, Hatta – Makassar, dan Bitung dengan kuesioner yang disebarkan maka dapat dianalisa tingkat kesesuaian antar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk masing-masing dimensi pelayanan jasa.
3. Berdasarkan hasil survei, indikator pelayanan secara keseluruhan, rata-rata kepatuhan tercapai dengan laju 88,2% dari 36 indikator pelayanan. Sedangkan tingkat kepatuhan yang dicapai masih dalam kriteria sangat baik.
4. Dari hasil perhitungan diatas diketahui bahwa hasil perhitungan kepuasan pelanggan yang diperoleh dari seluruh indikator pelayanan di pelabuhan peti kemas Makassar adalah sebesar 79,26%. Hasil ini termasuk dalam kriteria CSI terpenuhi.

KESIMPULAN

1. Pengguna jasa Terminal Peti Kemas Surabaya, Hatta-Makassar, dan Bitung, secara kesuluruhan sudah puas dengan kinerja pelayanan di Terminal Peti Kemas saat ini dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 79,26%.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada proses gabungan pelabuhan peti kemas Surabaya, Makassar dan Bitung berdasarkan indikator kinerja pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pelabuhan peti kemas di masa mendatang adalah: dan pelayanan penanganan peti kemas yang tepat, ketersediaan fasilitas penanganan, panjang masa inap, biaya peraturan yang relevan, tidak adanya biaya ilegal, biaya layanan Transparansi layanan dan kepastian tentang jam layanan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Triatmodjo, 1996, *Pelabuhan*, Beta Offset, Yogyakarta
[2] Salim, A. A. 1994. *Manajemen Pelabuhan*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
[3] Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
[4] Yoeli Janto, Jurnal MTKS Volume 20 No. 2, Desember 2014
[5] Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi: Teori, Contoh Soal, dan Aplikasi*, Bandung : Penerbit ITB.
[6] Padang Farid. 2018. "*Model Angkutan Petikemas Hub Dan Feeder Port Dalam Menunjang Implementasi Tol Laut Di Indonesia Timur"*, Disertasi, Universitas Hasanuddin Makassar.
[7] Munawar Ahmad, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Yogyakarta, 2005
[8] Tse, D.K. and P. C. Wilton. 1998. *Model Of Customer Satisfaction Formation: An Extention*, Journal Marketing Research.
[9] Engel, J.F., et al. 1990. "*Consumer Behaviour*", 6th ed, Chicago, The Dryden Press.
[10] Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*, Prentice Hall Inc

[11] Due Nha Le, Hong Thi Nguyen, Phuc Hoang Truang, 2019. *Port Logistics Service Quality and Custumer Satisfaction Empirical Evidence From Vietnam*, The Asian Jouernal of shipping and logistics, Volume 36, Issue 2, June 2020, P. 89-103

[12] Dafazal Saffan, Bambang Syairudin, Fuad Achmadi, 2018. *Analisis Kepuasan Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual, IPA, dan QFD*, Business and Finance Journal, Volume 3, No. 1, March 2018.