

## Kualitas Pelayanan Kontainer Di Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hamka

Politeknik Maritim AMI Makassar

*Corresponding Author: Hamka*

*E-mail: hamkapolimarim@gmail.com*

### Abstrak

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta meminimalisasikan masalah. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang kualitas pelayanan kontainer di Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar terhadap kepuasan pengguna jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar sudah baik dengan selalu memperhatikan kepuasan dari pengguna jasa pelayannya, namun masih perlu adanya peningkatan pelayanan pada layanan bongkar muat baik dalam penerimaan dan pengiriman petikemas agar tidak terjadinya keterlambatan dalam pengiriman atau penerimaan petikemas di Pelabuhan Makassar.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Jasa

*\*Corresponding Author: Hamka, Email: hamkapolimarim@gmail.com*

*Artikel History : Received : September 03, 2021, Accepted : October 01,2021*

## PENDAHULUAN

Pasca dilakukannya merger per tanggal 1 Oktober 2021, PT. Pelindo diseluruh Indonesia segera berbenah menuju kualitas pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengumumkan rancangan peleburan (merger) usaha empat pelabuhan milik negara menjadi satu di bawah bendera PT Pelabuhan Indonesia (Persero). Penggabungan ini dilakukan dalam rangka mewujudkan industri kepelabuhanan nasional yang lebih kuat, dan meningkatkan konektivitas maritim di seluruh Indonesia. Integrasi ini akan meningkatkan posisi Pelindo menjadi operator terminal peti kemas terbesar ke-8 di dunia dengan total throughput peti kemas sebesar 16,7 juta TEUs.

PT. Pelindo (Persero) diatur dan dikelola oleh pemerintah maka diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. PT. Pelindo (Persero) harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar PT. Pelindo (Pelindo) berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Sebagai salah satu pusat kepelabuhan di Kawasan Timur Indonesia (KTI) yang membawahi beberapa cabang Pelabuhan dengan kantor pusatnya yang berada di Makassar. PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang, dan pengiriman barang. Disamping itu, dalam rangka memacu kinerja pelayanan peti kemas menuju pelaksanaan merger perusahaan, maka PT. Pelindo IV tentu saja berusaha meningkatkan revenue dan performa perusahaan yang *high*

*performance* dan salah satunya adalah kinerja pelayanan pada sector pelayanan peti kemas. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung aktivitas pemasaran jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta meminimalisasikan masalah. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar. Maka dengan adanya latar belakang ini penulis mengambil fokus penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kontainer Di Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

## 2. METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Adapun jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Dimana data objek penelitian di peroleh langsung melalui observasi ataupun melalui wawancara di PT. Pelindo IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan kontainer di terminal petikemas pelabuhan Makassar terhadap kepuasan pengguna jasa.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Kualitas Pelayanan Petikemas Di Terminal Petikemas Makassar Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Bahwa ada lima dimensi *Service Quality* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pengguna jasa.
2. *Reability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Adapun unsur konsep Kepuasan Pengguna Jasa sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari segi kesederhanaan atau alur pengguna jasa.
2. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku.

3. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan yang berwenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
4. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa/pelanggan.
5. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh instansi pemberi pelayanan.
6. Keadilan mendapatkan layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan status pengguna jasa/pelanggan.
7. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
8. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan pengguna jasa atau pelanggan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh instansi pemberi layanan.
9. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
10. Keamanan (*Safety*), yaitu pelayanan yang diberikan aman dan tidak membahayakan pengguna jasa/pelanggan.

Adapun Kualitas Pelayanan Kontainer Di Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Dimana pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peran cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

## **B. Penyebab Keterlambatan Proses Pelayanan Petikemas Terhadap Pengguna Jasa**

Kelancaran dalam proses pelayanan receiving dan delivery (penerimaan dan penyerahan) adalah faktor utama yang harus diperhatikan dalam kegiatan di

pelabuhan terminal petikemas Makassar maka untuk memperlancar proses pelayanan perlu diketahui apa saja hal-hal yang menghambat kelancaran proses penerimaan dan penyerahan petikemas tersebut. Adapun hambatan dalam proses pelayanan petikemas di PT. Pelindo IV (Persero) yaitu :

1. Penerimaan Petikemas

- a) Seringnya kargo atau petikemas terlambat masuk di terminal. Adapun penyebabnya dikarenakan pihak Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) mengalami gangguan teknis seperti mobil troton/trailer mengalami kerusakan, macet, maupun antrian panjang masuk ke dalam terminal jika waktu siang hari. Adapun Solusinya adalah dari pihak Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) memperhatikan atau memeriksa mobil troton/trailer sebelum beroperasi dan menaati aturan-aturan yang berlaku sehingga berjalan dengan baik, dari segi PT Pelabuhan Indonesia IV Makassar memberikan Pelayanan yang bagus dan cepat sehingga pengguna jasa merasa nyaman dalam bekerja.
- b) Keterlambatan dokumen-dokumen pengurusan dari bea cukai. Adapun penyebabnya dikarenakan banyaknya langkah-langkah atau prosedur yang harus dilewati sehingga memerlukan waktu lama. Solusinya pihak Bea Cukai mempermudah pihak Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) sehingga proses pengurusan dari bea cukai.
- c) Seringnya kelebihan tonase atau batas maksimum yang di izinkan untuk masuk. Adapun penyebabnya dikarenakan pihak pemilik barang tidak mengetahui pasti berat barangnya, yang penting petikemas tersebut terisi penuh. Solusinya pihak Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL ) menekankan kepada pihak pemilik barang bahwa jumlah berat barang harus sesuai dengan kapasitas petikemas. Analisis terhadap hambatan dalam pelaksanaan penerimaan petikemas bahwa perlu adanya kordinasi dari pihak PT Pelabuhan Indonesia IV Makassar dalam hal ini Terminal Petikemas Makassar (TPM) dengan pengguna jasa atau Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) maupun pihak pemilik barang.

## 2. Penyerahan Petikemas

- a) Keterlambatan dokumen–dokumen pengurusan bea cukai. Adapun penyebabnya dikarenakan banyaknya langkah–langkah atau prosedur yang harus dilewati sehingga memerlukan waktu lama. Solusinya pihak Bea Cukai mempermudah pihak Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) sehingga proses pengurusan dan bea cukai.
- b) Penyebab dalam pelaksanaan Penerimaan dan Penyerahan Petikemas banyaknya lubang di jalan. Akibatnya mobil angkutan petikemas tronton/trailer mengalami gangguan dapat menyebabkan kemacetan di dalam terminal. Solusinya adalah Akses jalan khususnya di dalam terminal diperbaiki sebaik mungkin sehingga mobil tronton/trailer nyaman dalam berkendara.
- c) Akses Jalan diperbaiki dari gudang ke terminal. Adapun penyebabnya dikarenakan jalur dan gudang ke terminal diawasi alat–alat berat seperti Kalmar (Alat angkut Petikemas) maupun tronton/trailer. Solusinya akses jalan diperbaiki sesuai dengan kapasitasnya, artinya beban berat mobil Kalmar dan trailer/tronton tekstur jalanannya sesuai dengan beban alat tersebut.
- d) Pembatasan berat harus sesuai dengan aturan terminal. Penyebabnya pihak pemilik barang tidak mengetahui pasti berat barangnya yang penting petikemas tersebut terisi penuh. Solusinya sebaiknya pihak pemilik barang menimbang terlebih dahulu berat barang tersebut agar bisa menyesuaikan beban apa yang telah diatur oleh pihak terminal.
- e) Pengurusan dokumen adanya Komunikasi antara instansi terkait dengan antar link melalui internet. Penyebabnya dikarenakan pihak Pelabuhan Indonesia IV Makassar dalam hal ini Terminal Petikemas Makassar (TPM) tidak adanya komunikasi aplikasi internet sehingga pihak Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) lama dalam pengurusan dokumen. Solusinya adanya aplikasi internet dari Pelabuhan Indonesia IV Makassar dalam hal ini

Terminal Petikemas Makassar (TPM) ke intansi terkait sehingga pihak Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dapat dipermudah dalam pengurusan dokumen.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang meliputi lima dimensi service quality yaitu tangibels, reability, responsiveness, assurance dan empathy yang telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen oleh karena itu pelanggan itu memegang peran cukup penting.
2. Adapun keterlambatan yang menghambat kelancaran dalam proses bongkar muat baik dalam penerimaan dan pengiriman petikemas tidak lain dari keterlambatan pengurusan dokumen, biasanya terjadi pembaharuan alat atau akses jalan diperbaiki di area pelabuhan terminal petikemas, sistem atau jaringan error dan bermasalah yang menimbulkan keterlambatan pengimputan data dan lain-lain.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Hermanto, Andi W., 2008. Analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan terminal petikemas semarang, Tesis Universitas Diponegoro, Semarang.
- [2] Kotler, 2007. Pengertian kualitas, Pengertian kepuasan, American society for quality control: 50, (2006:177).
- [3] Mursid, 1993. Pengertian pengguna jasa. 166.
- [4] Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Nomor : PD 35 tahun 2012 Tentang Sistem Dan Prosedur PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Di Terminal Petikemas Makassar.
- [5] Suparlan, 2003. Pengertian pelayanan, Jakarta. 35