Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Keagenan Kapal di Pelabuhan Benete Bay

Service Quality and Ship Agency Satisfaction at Benete Bay Port

Fausta Ari Barata [a,1], Ignasius Harry Velasko [b,2*], Imam Sonny [c,3] Peppy Fachrial [d,4], Anton Ferdiansyah [e,5]

[a]Universitas Tujuh Belas Agustus, Jl. Semolowaru 45, Surabaya, Indonesia
[b,c,d,e]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia
[1]fausta.untagsby@fab-enterprises.com, [2*]ignatvelasko@gmail.com, [3]massonny@gmail.com, [4]peppy.fachrial@medcogroup.com, [5] antonf.jr@gmail.com

[*]corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the **CC-BY-NC** license

ABSTRACT

The main problem in this research is that information regarding the loading and unloading process is not conveyed in detail to service users by the ship agency company and also the lack of relationship building between service users and the ship agency company will have an impact on customer satisfaction. The aim of the research is to find out and analyze the main attributes in the company's service quality, and service user satisfaction as well as what strategies can be used to improve the service quality performance of the PT Bahari Eka Nusantara Company. The research method used is the Customer Satisfaction Index and the Importance Performance Analysis method with respondents namely PT customers. Bahari Eka Nusantara. The research results show that the customer satisfaction index value is 86.65% which is included in the very satisfied criteria and the service attribute that has the most influence on service user satisfaction is that the company can solve problems smoothly. Trust in customers is in line with customer expectations and if problems occur in the loading and unloading process the company always responds quickly.

Keywords: *customer satisfaction index, importance performance analysis, customer satisfaction, service quality, agency services*

ABSTRAK

Pemasalahan utama pada penelitian ini adalah informasi terkait kegiatan berlangsungnya proses bongkar muat tidak disampaikan secara details kepada pengguna jasa oleh Perusahaan keagenan kapal dan juga kurang terbangunnya *relationship* antara pengguna jasa dan perusahaan keagenan kapal akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis atribut utama dalam kualitas pelayanan perusahaan, dan kepuasan pengguna jasa serta strategi apa yang dapat digunakan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja kualitas pelayanan Perusahaan PT Bahari Eka Nusantara. Metode penelitian yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index* dan metode *Importance Performance Analysis* dengan responden yaitu para customer PT. Bahari Eka Nusantara. Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai indeks

E ISSN 2442-3149 | P ISSN 2355-472X
https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog

kepuasan pelanggan ada pada 86,65% yang termasuk dalam kriteria sangat puas dan atribut pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa adalah perusahaan dapat menyelesaikan masalah dengan lancar. Kepercayaan kepada pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan dan jika terjadi masalah dalam proses bongkar muat perusahaan selalu cepat tanggap.

Kata kunci: indeks kepuasan pelanggan, importance performance analysis, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, jasa keagenan

A. Pendahuluan

Pelabuhan khusus Benete Bay sendiri merupakan Pelabuhan milik PT Aman Mineral tambang kegiatan yang dilakukan dipelabuhan ini adalah kegiatan bongkar muat yang mana hanya cargo milik PT Aman Mineral Tambang yang dapat melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan tersebut, pemilik barang lain selain operator Pelabuhan tersebut sebenarnya bisa saja melakukan kegiatan bongkar muat di Pelabuhan tersebut namun hanya jika diberikan *approval* terlebih dahulu. Pelabuhan Benete Bay yang merupakan pelabuhan khusus dan terdapat keterbatasan serta kurang optimalnya peralatan bongkar muat yang tersedia di Pelabuhan khusus Benete Bay yang kurang mendukung dengan seringnya kegiatan pemuatan, Sehingga berdampak pada kegiatan bongkar muat yang dilakukan oleh perusahaan – perusahaan pelayaran yang melakukan proses bongkat dan muat pada kapalnya di pelabuhan *Benete Bay* yang menyebabkan kurang stabilnya produktivitas bongkar muat, serta kurang disiplinnya para pekerja. Dalam pelayanannya PT Bahari Eka Nusantara berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik demi memenuhi ekspekasi dari pengguna jasa, dari masalah – masalah di atas yang ditimbulkan oleh pelabuhan, peneliti tertarik membahas apakah hal tersebut akan berdampak kepada pelayanan yang di berikan oleh perusahaan keagenan kapal kepada pelanggannya, karena pelanggan pastinya menyerahkan urusannya kepada perusahaan keagenan kapal sehingga berharap bahwa semua kegiatan berjalan normal sesuai rencana namun pada realisasinya dengan beberapa dampak dari ketersediaan alat bongkar muat yang ada maka penulis ingin mencari tahu apakah berpengaruh pada pelayanan dari perusahaan keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan yaitu, menganalisis tingkat kepentingan dalam kualitas pelayanan jasa, menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dan menganalisis strategi perbaikan kualitas pelayanan jasa keagenan jasa keagenan kapal PT Bahari Eka Nusantara.

Identifikasi masalah yang ditemukan saat observasi di lapangan sebagai berikut; (1) Pengguna jasa masih berfikir bahawa jika terjadi *issue* dipelabuhan merupakan tanggung jawab dari perusahaan keagenan kapal, (2) *Delay* yang terjadi di Pelabuhan membuat pengguna jasa *complain* kepada perusahaan keagenan kapal, (3) Informasi terkait kegiatan berlangsungnya proses bongkar muat tidak disampaikan secara details kepada pengguna jasa oleh Perusahaan keagenan kapal, (4) kurang terbangunnya *relationship* antara pengguna jasa dan perusahaan keagenan kapal akan berdampak pada kepuasan pelanngan, dan (5) kualitas pelayanan perusahaan keagenan kapal harus diperhatikan agar memenuhi harapan.

Berdasarkan uraian tersebut, masalah berdampak kepada kualitas pelayanan PT Bahari Eka Nusantara, pelanggan tentunya menggunakan jasa perusahaan berharap semua proses yang ditangani oleh perusahaan dapat berjalan lancer mulai dari kapal sandar, bongkar muat kargo di Pelabuhan sampai kapal berlayar kembali namun terkadang tidak jarang ditemui beberapa kendala seperti uraian

di atas yang sebenarnya itu merupakan hal yang diluar dari kendali perusahaan keagenan kapal namun pelanggan seperti tidak ingin hal tersebut terjadi karena kapal yang *delay* atau proses bongkar muat yang lama di Pelabuhan akan mempengaruhi biaya biasa disebut dengan *demurrage.*

Pada beberapa penelitian sebelumnya, terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sudah pernah dilakukan terutama pada jasa keagenan pada perusahaan pelayaran. Menurut hasil penelitian Pangihutan et al., (2016), bahwa variabel kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara simultan memiliki korelasi dengan variabel kepuasan. Kualitas jasa keagenan menurut kajian Putri & Rahayu, (2022) saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan pelayaran dan mempunyai tiga jenis agen secara garis besar menurut, yaitu: *general agent*, *sub agent* atau *agen* dan cabang agen. Sedangkan, kualitas pelayanan khususnya pada Perusahaan agen pelayaran pada penelitian Elvan & Hindiantoro, (2019), mempunyai lima dimensi dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dan berpengaruh positif. Penelitian terkait pelayanan keagenan lainnya, Simajuntak & Ginting, (2024) menjelaskan bahwa sebaiknya agen pelayaran aktif dalam pelayanan kapal-kapal tunda agar kegiatan operasional berjalan lancar. Hasil pemelitian Malisan & Chisdijanto, (2018) menyatakan bahwa tingkat kepuasan penumpang masih rendah dan beberapa hal masih perlu diperbaiki antara lain keteraturan dan kenyamanan maupun kehandalan.

Secara umum, beberapa hasil penelitian terkait kepuasan penumpang telah dikaji dengan menggunakan metode CSI dan IPA seperti pendapat Afifudin et al., (2017) dan Nalendra et al., (2020). Secara khusus, Kong et al., (2022), melalui penggunaan metode IPA pada kualitas pelayanan kapal, yang menyatakan diperlukan peningkatan informasi mengenai penyimpanan alat keselamatan, ketersediaan petunjuk penggunaan alat keselamatan, dan keselamatan penumpang kapal merupakan faktor penting yang harus diprioritaskan. Selain menurut pendapat para peneliti tersebut, usaha keagenan kapal juga diatur dalam peraturan pemerintah, menurt Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019 bahwa usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia (PM RI, 2019).

Secara teoretik, Gummesson, (1995), dan Parasuraman, (2009), dan Tjiptono, (2020) mengungkapkan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Layanan jasa dikatakan *intangible* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler, (2018) dan Tjiptono, (2020), bahwa setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Secara teoretik kualitas pelayanan, termasuk di dalamnya SERVQUAL menurut pendapat Afthanorhan et al., (2019), Ulum & Muchtar, (2018), Parasuraman, (2010), dan Parasuraman et al., (2005), didefinisikan sebagai evaluasi global atau sikap keunggulan layanan secara keseluruhan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan atau harapan layanan yang diberikan oleh organisasi layanan. Kepuasan pelanggan secara teoretik, menurut Majid, (2015), Ratnasari, (2015), Waluyo, (2018) dan Tjiptono, (2020) merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya dan bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu jasa atau produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Sedangkan menurut Kotler, (2018) dan Mardikawati & Farida, (2013) kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan yang berhubungan dengan harapan pelanggan. Kotler & Armstrong, (2018), Kotler et al., (2018), Opresnik (2017), Armstrong et al., (2017), dan Fauzi, (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagaimana kualitas produk yang dihasilkan perusahaan

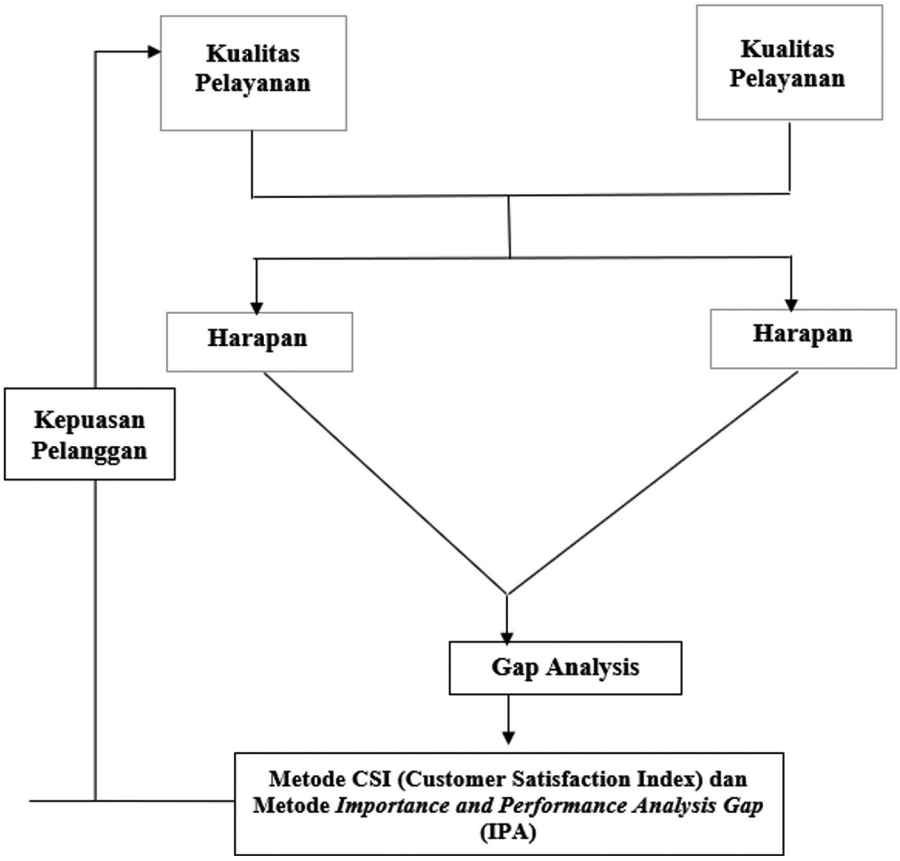
E ISSN 2442-3149 | P ISSN 2355-472X
https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog

sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam rangka kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan pada PT Bahari Eka Nusantara di Pelabuhan *Benete Bay*, diperlukan adanya sumber daya manusia yang sesuai dengan kemampuan di bidangnya agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan hasil yang di inginkan terlebih agar terciptanya hasil kerja yang baik dan bagus. Dalam hal kenyataan di lapangan, dalm memenuhi kebutuhan pengguna jasa pastinnya ada hambatan – hambatan yang terjadi dan ditemukann. Berdasarkan landasan teori dan beberapa penelitian sebelumnya, maka disusun kerangka pikir terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada kegiatan pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal sebagai berikut:

B. Metode Penelitian

Penelitian ini mengelompokan variabel pada penelitian ini adalah X_1 Tingkat Kualitas Pelayanan dan X_2 Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan merupakan Y. Tingkat kualitas pelayanan (X_1) merupakan suatu jasa pelayanan fan tingkat kepuasan pelanggan (X_2) yang menggambarkan terpenuhinya harapan pelanggan. Kualitas jasa pelanggan pada umumnya menggunakan lima dimensi operasional yaitu, Bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman, 2009; Waluyo, 2018). Kalibrasi dilakukan dengan melakukan uji coba terhadap beberapa pengguna jasa. Penelitian dengan teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran



Gambar 1 Kerangka Pikir

kuesioner kepada 70 responden, adalah pengguna jasa dari perusahaan pelayaran yang menggunakan jasa PT Bahari Eka Nusantara. Penelitian berhubungan langsung dengan team operasional dan *customer service* dari PT Bahari Eka Nusantara baik sales, operasional, *booking, customer service*, pemilik kapal pada *level bottom* sampai *top management*. Penelitian ini disebarkan dengan 30 pernyataan dalam urutan tingkat pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa yang masing – masing akan dihitung tingkat kepentingannya, rata – rata dan priiotas 1 – 30. Ke 30 pernyataan tersebut akan dijelaskan pada uraian setiap kuandran I – IV dalam diagram Kartesius. *Imprtance Performance Analysis* akan menguraikan jenis pelayanan berdasarkan kepentingan dan kepuasan serta skor kualitas pelayanan, juga berdasarkan 30 pertanyaan. Setelah dilakukan perbandingan rata – rata tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan di tiap – tiap variabel peneliti juga membuat perbandingan atau kesesuaian kepentingan dengan kepuasan di tiap – tiap atribut. Kemudian disusun matriks IPA terdiri dari empat kuadran menjelaskan keadaan yang berbeda-beda pada tiap kuadarannya.

Pengujian dengan SPSS yang pertama dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini melakukan uji reliabilitas dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* dari masing-masing item dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Metode penelitian yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengukuran CSI dibutuhkan sebagai pedoman dalam menentukan sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa pada perusahaan keagenan kapal. Berikut tahapan pengukuran CSI, menghitung *Weighting Factor* (WF), menghitung *Weighted Score* (WS), menghitung *Weighted Total* (WT) dan menghitung *Statisfaction Index.*

C. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Kinerja Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

Kepuasan dari pengguna jasa pelayanan dari perusahaan jasa keagenan kapal yaitu PT Eka Bahari Nusantara di pelabuhan khusus *Benete Bay* hal yang menjadi perhatian dan menjadi *concern* dari perusahaan penyedia jasa keagenan kapal ini adalah untuk mengukur seberapa dan bagaimana tingkat kinerja dari pelayanan yang telah diberikan selama ini atau yang disediakan oleh perusahaan kepada pengguna jasa yang kemudian disebut sebagai pelanggan. Pada penelitian ini kinerja pelayanan yang dilihat berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, yaitu *reliable, responsive, assurance, empthy,* dan *tangible* yang mana tentang standar pelayanan perusahaan atau pengelola jasa bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan dan diterapkan oleh PT Eka Bahari Nusantara dalam melayani pelanggan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Metode *Importance Performance Analysis* adalah metode yang digunakan dengan *Customer Satisfaction Index* guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kinerja pelayanan dari PT Eka Bahari Nusantara dalam melayani pelanggan.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dan dari tiap atribut pernyataan didapatkan bahwa melalui perhitungan *customer satisfaction index* bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa atau pelanggan pada perusahaan jasa keagenan kapal PT Eka Bahari Nusantara di Pelabuhan khusus *Benete Bay* adalah sebesar 84,65% yang mana nilai tersebut ada pada rentang 0,81 – 1,00 yaitu sangat puas maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang telah disediakan diberikan oleh perusahaan telah memenuhi penerapan dari standar operasional prosedur yang telah dilakukan dengan baik dimana SOP tersebut tentunya berfokus pada *customer*

E ISSN 2442-3149 | P ISSN 2355-472X
https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog

orientation maka telah dilakukan dengan baik dimana pengguna jasa sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan perusahan untuk saat ini. Pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh perusahaan mencakup semua proses yaitu dari awal tahapan yang tergantung pada *service* atau jasa apa yang digunakan oleh pelanggan misalnya untuk proses keagenan kapal pengurusan *clearance out* dan *clearance in* ketika kapal akan sandar di pelabuhan *Benete Bay* maka dimulai dari tahapan komunikasi dengan pengguna jasa yang dilakukan oleh karyawan perusahaan kemudian dibuatkan seluruh dokumen untuk keperluan pengurusan tersebut di beacukai setelah dokumen siap lalu karyawan atau *person in charge* lapangan akan melakukan proses tersebut ke beacukai sampai kapal bisa sandar untuk melakukan kegiatan bongkar muat hingga kapal selesai melakukan bongkar muat dan kembali berlayar itu adalah salah satu dari banyaknya *service* yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan sesuai kebutuhan dan permintaan yang diajukan oleh pelanggan kepada perusahaan.

Pada pengujian *customer satisfaction index* ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bahari Eka Nusantara yaitu dari karyawan perusahaan kepada pelanggan sudah sangat baik untuk tetap memenuhi harapan dari pengguna jasa atau pelanggan maka kualitas pelayanan yang telah diterapkan sekarang perlu dipertahankan dan juga perlu adanya usaha untuk peningkatan agar dapat terus menjaga kualitas yang ada sekarang serta untuk selalu memenuhi harapan pelanggan serta menghindari adanya keluhan dari pelanggan yang kemudian akan membuat pelanggan merasa kecewa dan mengurangi rasa kepuasan pelanggan pada perusahaan yang akan mengakibatkan kualitas pelayanan dari perusahaan terasa turun dari pelayanan yang sudahada sebelumnya. Berdasarkan hasil perhitungan *customer satisfaction index* maka pengguna jasa puas atas pelayanan yang diterima, dengan nilai *customer satisfaction index* sebesar 84,65% dan kriterianya sangat puas maka pengguna jasa atau pelanggan dari PT Bahari Eka Nusantara saat ini puas atas pelayanan yang dirasakan atau diterima.

3. Importance Performance Analysis

Tingkat kepentingan pelayanan perusahaan PT Bahari Eka Nusantara pada pelabuhan khusus *Benete Bay* diuji guna untuk mengetahui atribut – atribut yang dianggap paling penting dalam mempengaruhi kepuasan yang dirasakan dan diterima oleh pengguna jasa atau pelanggan. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan sebagai metode untuk mengukur hal tersebut. Melalui metode ini diharapkan dapat diketahui atribut atau pernyataan mana yang masih rendah kualitas pelayanannya dan membutuhkan perhatian khusus untuk ditingkatkan sehingga dengan adanya penlitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam proses peningkatan pada kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan.Tingkat kepentingan pelayanan dan kepuasan pengguna jasa dapat diketahui dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap pengguna jasa yang mana pada penelitian ini adalah 70 responden yang kemudian diolah dan dilakukan pemetaan nilai pelayanan dalam diagram kartesius. Berdasarkan perhitungan IPA yaitu data rekapitulasi dapat dilihat bahwa urutan skor tingkat kepentingan pelayanan dimulai dari pernyataan tertinggi adalah pada atribut 16 yaitu perusahaan dapat menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan lancar dengan nilai rata – rata sebesar 307 sebesar 4,386.

Lalu pernyataan terendah ada pada pernyataan atribut 30 yaitu saya merasa puas dengan tanggung jawab perusahaan pada pengguna jasa dengan nilai 282 dan nilai rata – rata sebesar 4,029 pada dimensi ini adalah berwujud pengguna jasa merasa puas dengan tanggung jawab perusahaan ada pada urutan terbawah maka dapat dikatakan pengguna jasa atau pelanggan belum sepenuhnya merasa puas dengan tanggung jawab dari perusahaan maka harus dicari lebih lanjut mengapa hal tersebut bisa terjadi dan bagaimana solusi

untuk memperbaikinya.

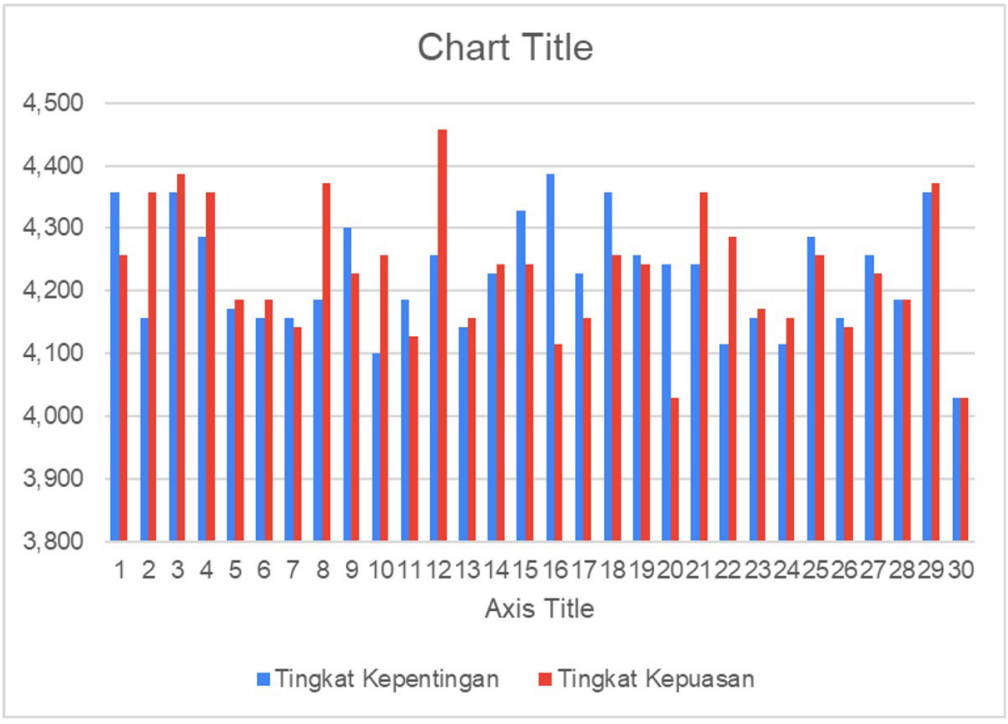
Berdasarkan perhitungan IPA dapat dilihat bahwa urutan dari tingkat kepuasan pengguna jasa atau pelanggan pada perusahaan PT Bahari Eka Nusantara di pelabuhan khusus *Benete Bay* dengan nilai paling tinggi adalah informasi terkait waktu SLA (*Service Level Agrrement)* sesuai dengan harapan dari saya sebagai pengguna jasa dengan nilai 312 dan rata – rata 4,457 menjadi urutan pertama maka yang menjadi perhatian pengguna jasa pada perusahaan adalah diasumsikan bahwa pegawai dar perusahaan telah memberikan informasi yang jelas tentang SLA dalam setiap masalah yang ada hal ini merupakan salah satu dari dimensi keresponsifan, maka perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan agar dapat terus memenuhi kepuasan dari pengguna jasa. Sedangkan yang menjadi atribut terendah ada pada nomor 30 yaitu Saya merasa puasa dengan tanggung jawab perusahaan pada pengguna jasa dengan nilai 282 dan rata – rata 4,029 maka untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa perlu adanya perbaikan atau inovasi.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesenjangan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan kualita pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pernyataan ke 16, perusahaan dapat menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan lancar. Adannya tanda bukti hasil dari kualitas pelayanan pada perusahaan jasa keagenan kapal PT Bahari Eka Nusantara yaitu masih memiliki kesenjangan karen gap yang cukup tinggi yaitu sebesar -0,271 maka dari 30 pernyataan ada sebanyak 13 item yang masih perlu dan harus dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Dari perhitungan maka, agar dapat lebih jelas penelitian ini menyediakan grafik (Gambar 2).

4. Diagram Kartesius

Matriks IPA terdiri dari empat kuadran menjelaskan keadaan yang berbeda-beda pada tiap kuadarannya yaitu:



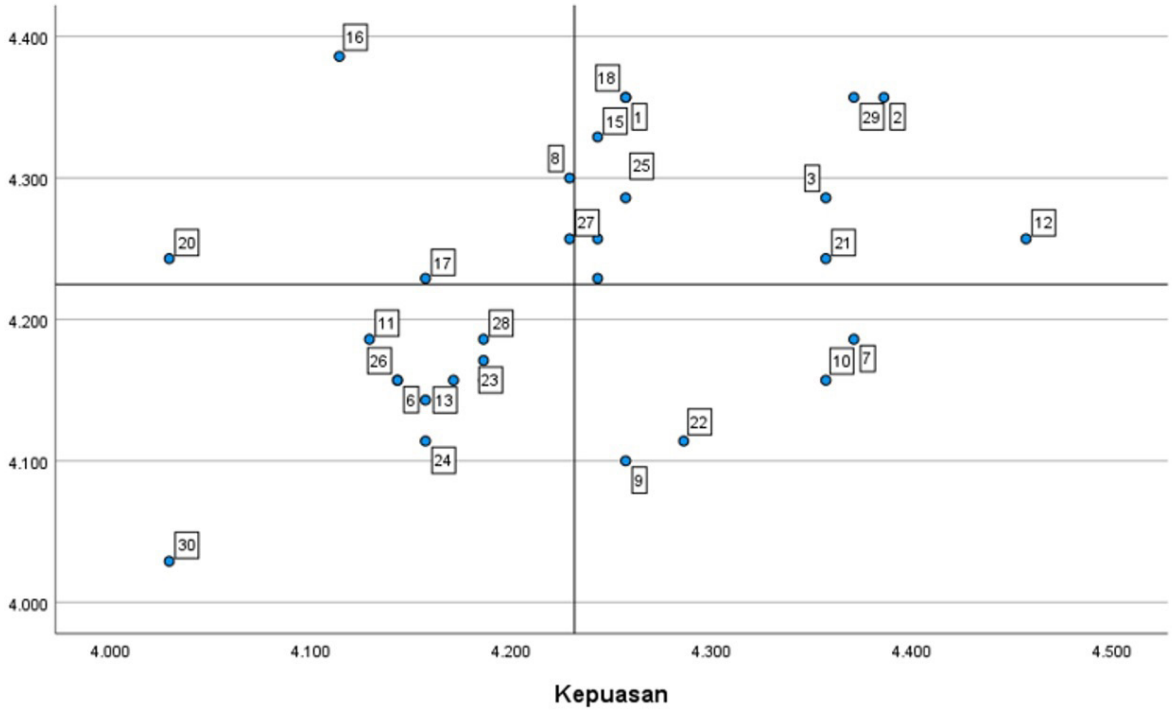
Gambar 2 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa dengan Tingkat Pelayanan Penyedia Jasa

E ISSN 2442-3149 | P ISSN 2355-472X
https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Kepentingan Dengan Kepuasan Per-Atribur

No	Atribut	Rata - Rata Skor		Presentage Kesesuaian
		Kepentingan	Kepuasan	
1	*Reliability*	4,223	4,2	99,46
2	*Responsiveness*	4,204	4,1	97,53
3	*Assurance*	4,3	4,174	97,07
4	*Empathy*	4,171	4,05	97,10
5	*Tangible*	4,198	3,9	92,90

Sumber: Diolah Penulis, 2023



Gambar 3 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Wilayah pada kuadran ini merupakan wilayah yang membuat variabel – variabel dengan tingkat kepentian yang relative tinggi atau di atas rata – rata, sedangkan tingkat kepuasannya masih rendah. Atribut – atribut kualitas pelayanan dalam kuadran ini dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena keberadaan atribut ini sangat penting tetapi pada kenyataannya masih belum sesuai dengan haraan pengguna jasa atau pelanggan dari PT Bahari Eka Nusantara. Maka, yang termasuk dalam atribut kuadran I sebagai berikut;, (1) Perusahaan dapat menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan lancar (16), (2) Perusahaan berusaha mengenal pelanggannya lebih dekat (20), (3) Dalam penyelesaian masalah pelayanan yang diberikan perusahaan selalu tepat (8), (4) Kepercayaan pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan (27), dan (5) Jika terjadi masalah dalam proses bongkar muat atau lainnya perusahaan selalu cepat tanggap (17).

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Wilayah ini adalah wilayah yang membuat variabel – variabel dengan tingkat kepentingan relatiftinggi dengan tingkat kepuasan yang relative tinggi juga. Penyedia jasa PT Bahari Eka Nusantara telah

melaksanakan tugasnya dengan baik dan pengguna jasa juga merasa puas dengan hasil yang diterima, yang menjadi atribut dikuadran ini adalah; (1) Saya merasa puas dengan cara perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang ada (18), (2) Jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan saya (15); (3) Peralatan yaitu alat bongkar muat yang disediakan sangat bagus dan canggih (1); (4) Dengan membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan perusahaan menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan (25); (5) Perusahaan selalu bertanggung jawab pada tiap transaksi yang dilakukan (29);, (6) Peralatan pendukung lainnya untuk komunikasi dengan pelanggan sudah cukup baik (2); (7) Saya memiliki hubungan yang baik dengan Perusahaan sebagai pengguna jasa (21); dan (8) Informasi terkait waktu SLA sesuai dengan harapan dari saya sebagai pengguna jasa (12).

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Wilayah ini merupakan variabel – variabel dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relative rendah atau di bawah rata – rata tingkat pelayanan. Atribut yang masuk di dalam kuadran ini menurut pengguna jasa tidak terlalu penting dan bagi pihak penyelenggara atau pihak perusahaan PT Bahari Eka Nusantara atribut ini dilakukan kurang maksimal maka sebenarnya tidak perlu dilakukan secara berlebihan. Yang termasuk dalam atribut ini adalah, (1) Kebanyakan waktu yang di infokan selalu tepat dan sesuai (11); (2) Transaksi apapun terkait kebutuhan pengguna jasa tidak perlu khawatir karena sudah aman sesuai dengan SOP yang ada (28); (3) Pelanggan merasa nyaman dengan hubungan yang terjalin antara perusahaan dan pengguna jasa (26); (4) Karyawan dari perusahaan selalu mencoba memahami kebutuhan pelangganya (23); (5) Saya merasa perusahaan selal memahami kebutuhan dari pelanggannya sesuai harapan pelanggan (24); (6) Saya merasa puasa dengan tanggung jawab perusahaan pada pengguna jasa (30).

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Wilayah ini merupakan variabel – variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang telatif tinggi, antara lain yang menjadi atribut pada kuadran ini yaitu;, (1) Pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan harapan saya (9), (2) Karyawan dari perusahaan selalu ramah dan siap membantu pengguna jasa (22); (3) Perusahaan selalu memberikan informasi yang jelas terkait waktu yang dibutuhkan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan (10); dan (4) Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan *fast response* (7).

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti guna untuk mengetahui dan juga mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan jasa keagenan kapal PT Bahari Eka Nusantara di Pelabuhan Khusus Benete Bay terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa atau pelanggan seperti yang telah disebutkan sebelumnya yang menadi dimensi kualitas pelayanan pada penelitian ini yaitu *reliability, responsiviness, assurance, empathy,* dan *tangible.* Tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa dari perushaan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dari kinerja atau kualitas pelayanan perusahaan agar dapat lebih baik lagi kedepannya sesuai dengan harapan dari pengguna jasa. Kepuasan pelanggan adalah harapan dari pelanggan terhadap jasa atau barang yang mereka terima dalam hal ini penelitian ini karena perusahaan merupakan perusahaan jasa maka yang diterima berupa saja yang mana diharapkan jasa yang diterima sesuai dengan harapan dari pengguna jasa sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sebagai pelanggan merasa puas terhadap jasa yang mereka terima.

Customer Satisfaction Index menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa pada penelitian ini pada sebelumnya telah di hitung dan didapatkan nilai dari *Customer*

E ISSN 2442-3149 | P ISSN 2355-472X
https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog

Satisfaction Index adalah sebesar 84,65% dan masuk dalam kriteria sangat puas yaitu pada nilai 0,81 – 1,00 maka dapat dikatakan bahwa saat ini pengguna jasa merasakan sangat puas dengan jasa yang diterima dari perusahaan, namun perusahaan tetap harus mempertahankan kinerjanya agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pengguna jasa. Bukan hanya mempertahankan tetapi boleh juga dilakukan inovasi – inovasi agar kedepannya pengguna jasa lebih merasa puas dengan nilai yang sempurna, apa saja yang dapat ditingkatkan sesuai dengan hasil analisis dari *Importance Performance Analysis* (IPA) pada kuadran pertama atribu – atribut yang masuk pada kuadran I dapat dijadikan refrensi untuk diperhatikan lebih lanjut yaitu; (1) Perusahaan dapat menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan lancar (16); (2) Perusahaan berusaha mengenal pelanggannya lebih dekat (20); (3) Dalam penyelesaian masalah pelayanan yang diberikan perusahaan selalu tepat (8); (4) Kepercayaan pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan (27); dan (5) Jika terjadi masalah dalam proses bongkar muat atau lainnya perusahaan selalu cepat tanggap (17).

Hasil penelitian ini mendukung temuan Malisan & Chisdijanto, (2018), bahwa tingkat kepuasan penumpang masih rendah dan beberapa hal perlu diperbaiki antara lain keteraturan dan kenyamanan maupun kehandalan. Secara umum, hasil penelitian ini mendukung beberapa kajian terkait kepuasan penumpang dengan menggunakan metode CSI dan IPA (Andi, 2023; Gunawan & Iqbal, 2018; Thongam & Singh, 2024). Secara khusus melalui penggunaan metode IPA pada kualitas pelayanan kapal, penelitian Rahmanita et al., (2023) juga mendukung beberapa kajian yang menyatakan diperlukan peningkatan informasi mengenai penyimpanan alat keselamatan, ketersediaan petunjuk penggunaan alat keselamatan, dan keselamatan penumpang kapal merupakan faktor penting yang harus diprioritaskan. Hasil penelitian ini yang menggunakan metode IPA terkait kualitas pelayanan kapal di pelabuhan, juga sejalan dengan penelitian lainnya (Shen et al., 2021).

D. Simpulan

Tingkat kepentingan pelayanan PT. Bahari Eka Nusantara menurut responden dinilai sangat penting, terbukti pelayanan kepada pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Penilaian kinerja kualitas pelayanan pada perusahaan penyedia jasa keagenan kapal PT Bahari Eka Nusantara berdasarkan analisis dari *Customer Satisfaction Index* bahwa pengguna jasa telah merasa puas atas pelayanan yang diterima dengan tingkat CSI sebesar 84,65 persen. Upaya agen Kapal dalam menyusun strategi perbaikan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memperbaiki variabel yang memiliki nilai paling rendah atau berada pada kuadran I. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, berikut rekomondasi yang dapat diberikan untuk perusahaan PT Bahari Eka Nusantara sebagai penyedia jasa keagenan kapal di pelabuhan khusus Benete Bay yang diambil dari insutrumen kuadran III yang tingkat kepentingannya masih relatif rendah.

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk perbaikan kualitas pelayanan kuadran I (Prioritas Utama), maka perlu diperhatikan secara khusus hal-hal mana yang perlu di *improve* agar menjadi lebih baik dan sesuai harapan pengguna jasa. Berdasarkan analisis IPA untuk mempertahankan kualitas pelayanan kuadran II (Pertahankan prestasi), apabila perusahaan PT Bahari Eka Nusantara dapat mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa maka kinerja kualitas pelayanan terminal baik dan memuaskan. Berdasarkan analisis IPA untuk kualitas pelayanan kuadran III (Prioritas Rendah), apabila perusahaan PT Bahari Eka Nusantara terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan pada atribut-atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kuadran prioritas rendah maka kualitas kinerja pelayanan dapat meningkat. Pada analisis IPA dengan kategori kuadran IV

(berlebihan), apabila PT Bahari Eka Nusantara mengurangi atau meminimalisir pelayanan yang berlebihan maka tidak mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan terminal, sehingga pengelola terminal dapat fokus untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan terminal dengan kualitas pelayanan yang memiliki nilai rendah.

E. Daftar Pustaka

Afifudin, I., Putri, S. K., & Ummi, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta.*

Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters.*, *9*(1), 13-24.

Andi, A. (2023). Integration of The Servqual, IPA, and CSI Methods to Analysis Customers Satisfaction. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, *21*(1), 42-50.

Armstrong, G., Kotler, P., & Opresnik, M. O. (2017). *Marketing An Introduction* ((Global Ed). Harlow: Pearson Education Limited.

Elvan, S. A., & Hindiantoro, S. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama di Tanjung Priok Jakarta. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, *1*(1), 37-45.

Fauzi, A. A. (2018). Electronic Service Quality on Mobile Application of Online Transportation Services. *Jurnal Manajemen Indonesia*, *18*(1), 13–27. https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1256

Gummesson, E. (1995). Truth and myths in service quality. *The Journal for Quality and Participation*, *18*(6), 18.

Gunawan, A. E., & Iqbal, M. (2018). Quality Measurement Customer Satisfaction Index (CSI) Method and Importance-Performance Analysis (IPA) Diagram PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak – Banten. *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, *6*(1), 11–19. https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2018.006.01.2

Kong, H., Okumus, F., Rahimi, R., Bu, N., & Yin, Z. (2022). Can cruise services satisfy Chinese outbound travelers? An importance–performance analysis. *Journal of China Tourism Research*, *18*(3), 533-548.

Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. New York: Pearson Education International.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th Eds). London: Pearson Education.

Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). *Principles of marketing.* (17th Editi). Pearson Education.

Majid, S. A. (2015). *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Malisan, J., & Chisdijanto, I. H. (2018). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, *19*(2), 76–87. https://doi.org/10.25104/transla.v19i2.346

Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, *2*(1), 64–75.

Nalendra, A. R. A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, *4*(2).

Pangihutan, A., Thamrin, M., & Suparman, A. (2016). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, *3*(2), 217–225.

Parasuraman, A. (2009). *Service Quality : A Conceptual Framework for Understanding e-implication for Future*

E ISSN 2442-3149 | P ISSN 2355-472X
https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog

Research and Managerial Practice. New York: Msi Monograph.

Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *2*(3), 277-286.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (2005). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception on Expectation*. Free Press.

PM RI. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal. In *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*.

Putri, I. A. J., & Rahayu, T. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, *7*(1), 1–8.

Rahmanita, M., Ricardianto, P., Wijayanti, R., Agusinta, L., Asmaniati, F., Djati, S., & Endri, E. (2023). The impact of the safety of passenger ship services on the development of water recreation: evidence from Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*, *11*(3), 1121-1132.

Ratnasari, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Kepercayaan Pelanggan Pt. Mitra Intertrans Forwarding Cabang Palu. *Katalogis*, *3*(1), 116–120.

Shen, J. H., Liu, C. P., Chang, K. Y., & Chen, Y. W. (2021). Ship deficiency data of port state control to identify hidden risk of target ship. *Journal of Marine Science and Engineering*, *9*(10), 1120.

Simajuntak, D. J., & Ginting, D. (2024). Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Pada PT. Samudra Shipping Agency Dumai. *Innovative: Journal of Social Science Research*, *4*(2), 1103-1113. https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9129

Thongam, S., & Singh, Y. A. (2024). Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods for Intermediate Public Transport System in Imphal, Manipur. *International Research Journal on Advanced Engineering Hub (IRJAEH)*, *2*(3), 416-424.

Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.

Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, *12*(2), 68. https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156

Waluyo, M. R. (2018). Analisis Model Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Transportasi Online. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, *13*(2), 41–48. https://doi.org/10.33005/tekmapro.v13i2.41