

Perbaikan Kinerja *Dwelling Time* Di Terminal Peti Kemas KOJA di Pelabuhan Tanjung Priok

Ellenlies¹, L Denny Siahaan², Yolla Ayutia³, Amelia Andarini⁴, Muhammad Hiero Rio Kasenda⁵,
Veronica Parhusip⁶

^{1,2,3,4,5,6} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia
Email : ¹ellen.lies@yahoo.co.id

Abstrak : Terminal merupakan unsur utama dan yang paling penting untuk dalam melayani kegiatan bongkar muat barang. Pelayanan yang diberikan berupa kegiatan bongkar muat, menyusun dan menyimpan barang dalam gudang transit atau di lapangan penumpukan, menerima barang yang akan dikapalkan atau dikirim dan menyerahkan barang kepada *consignee* setelah dibongkar dari kapal. Waktu tunggu atau skala waktu yang dibutuhkan peti kemas sejak dilakukan proses bongkar atau diangkat dari palka kapal (*unloading*) sampai peti kemas tersebut keluar dari pelabuhan biasa disebut dengan proses *dwelling time*. Proses penentuan lama waktu *dwelling time* di pelabuhan adalah *Pre-clearance*, *Custom Clearance*, dan *Post Clearance*. Penelitian kinerja pelayanan *dwelling time* dilakukan di Terminal Peti Kemas Koja dengan metode kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel sebanyak 75 pengguna jasa. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan model skala likert yang telah diuji coba. Kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pengguna jasa sebesar 75,29%, tingkat kesesuaian kinerja pelayanan *dwelling time* belum memenuhi harapan pengguna jasa, dan prioritas utama perbaikan kinerja pelayanan *dwelling time* yaitu sebanyak 10 atribut pelayanan yang masuk ke dalam kuadran A dan 12 atribut pelayanan yang terdapat di kuadran B dipertahankan.

Kata Kunci : *Dwelling Time*, Kepuasan, Harapan, Kinerja.

Abstract : The terminal is the main and most important element for serving, loading and unloading of goods. The services provided are in the form of loading and unloading activities, arranging and storing goods in the transit warehouse or at the stacking yard, receiving goods to be shipped or sent and handing over the goods to the consignee after being unloaded from the ship. The waiting time or time scale required for a container from the time it is unloaded or lifted from the ship's hold (*unloading*) until the container leaves the port is known as the *dwelling time* process. The process of determining the length of *dwelling time* at the port is *Preclearance*, *Custom Clearance*, and *Post Clearance*. *Dwelling time* service performance research was conducted at Koja Container Terminal with descriptive quantitative methods, with a total sample of 75 service users. Data collection was carried out by distributing questionnaires with a Likert scale model that had been tested. Then the data collected was analyzed using the *Importance Performance Analysis (IPA)* and *Customer Satisfaction Index (CSI)* methods. The results of the study show that the value of the service user satisfaction index is 75.29%, the level of conformity of *dwelling time* service performance has not met the expectations of service users, and the main priority for improving *dwelling time* service performance is 10 attributes that is included in quadrant A and 12 attributes have to be maintained in quadrant B.

Keywords: *Dwelling Time*, Importance, Performance, and Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Terminal merupakan unsur utama dan yang paling penting dari pelabuhan dalam melayani kegiatan bongkar muat barang (Arisusanty et al., 2018). Berbagai fasilitas dibutuhkan untuk melayani kegiatan bongkar muat barang yang bervariasi sesuai dengan jenis barang tersebut (Sitorus et al., 2021). Terminal memberikan pelayanan kepada perusahaan pelayaran sebagai operator terminal (Rahardjo & Karlinasari, 2018). Pelayanan yang diberikan berupa kegiatan bongkar muat, menyusun dan menyimpan barang dalam gudang transit atau di lapangan penumpukan, menerima barang yang akan dikapalkan atau dikirim dan menyerahkan barang kepada consignee setelah dibongkar dari kapal (Sholihah et al., 2018). Waktu tunggu atau skala waktu yang dibutuhkan peti kemas sejak dilakukan proses bongkar atau diangkat dari palka kapal (unloading) sampai peti kemas tersebut keluar dari pelabuhan setelah menyelesaikan proses dokumentasi dan administrasi barang biasa disebut dengan proses *dwelling time* (Fitharti et al., 2019). Lamanya masa tunggu *dwelling time* disebabkan oleh banyak faktor, tetapi faktor yang paling mempengaruhi adalah banyaknya proses perijinan yang harus dilalui (Bijaksana et al., 2018).

Peraturan Menteri Perhubungan No.117 Tahun 2015 menyatakan bahwa batas waktu penumpukan barang di lapangan penumpukan paling lama tiga hari sejak barang ditumpuk di lapangan penumpukan dalam pelabuhan (Permenhub, 2015), serta arahan dari Kementerian Perhubungan bahwa proses *dwelling time* dilakukan dengan satu hari *pre-clearance*, setengah hari *customs clearance* dan satu hari *post-clearance*.

Penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan Terminal Peti Kemas Koja Pelabuhan Tanjung Priok terhadap *dwelling time* dan atribut pelayanan mana saja yang prioritas untuk ditingkatkan dan dipertahankan.

2. LANDASAN TEORI

A. *Dwelling Time*

Menurut World Bank (2011) *dwelling time* adalah perhitungan waktu yang dimulai dari pembongkaran dan pengangkatan (*unloading*) peti kemas (kontainer) dari kapal sampai dengan peti kemas meninggalkan terminal pelabuhan melalui pintu utama.

Dwelling time adalah waktu yang dihitung mulai dari satu peti kemas (kontainer) dibongkar dan diangkat dari kapal hingga peti kemas tersebut meninggalkan terminal pelabuhan melalui pintu utama (R & Panggabean, 2016).

Proses yang menentukan lamanya *dwelling time* kontainer impor di pelabuhan, yaitu:

1. *Pre-clearance* adalah waktu yang dibutuhkan peti kemas ketika dibongkar dari kapal dan diletakkan di Tempat Penimbunan Sementara (TPS) sampai importir *submit* dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).
2. *Custom Clearance* adalah waktu yang dibutuhkan peti kemas sejak PIB diterima sampai Surat Persetujuan

Pengeluaran Barang (SPPB) diterbitkan oleh Bea Cukai dalam proses tersebut dilakukan pemeriksaan fisik peti kemas (khusus untuk jalur merah) dan verifikasi dokumen oleh Bea Cukai.

3. *Post-clearance* adalah waktu yang dibutuhkan peti kemas sejak SPPB diterbitkan oleh Bea Cukai sampai peti kemas diangkut keluar pelabuhan dan pembayaran ke operator pelabuhan.

B. Tingkat Pelayanan/Kinerja

Pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi karena adanya interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dengan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Menurut Majid (2011,p.35) pelayanan adalah upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang atau organisasi dalam menawarkan suatu jasa dengan membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa (*customer satisfaction*) (Rinaldi, 2012).

C. Tingkat Harapan/Kepentingan

Tingkat harapan atau preferensi pelanggan merupakan suatu keyakinan konsumen atau pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa yang akan dijadikan standar acuan atau pedoman dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut (Rangkuti, 2012,p.35).

Tingkat harapan atau preferensi pelayanan pelanggan adalah sebagai suatu keyakinan sebelum membeli atau menggunakan produk/jasa yang akan dijadikan acuan dalam penilaian tingkat kinerja produk/jasa tersebut. Terdapat 2 (dua) tingkat harapan pelayanan yaitu pelayanan yang cukup dan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Pelayanan yang cukup merupakan tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima pelanggan dengan berdasarkan perkiraan jasa tergantung pada alternatif yang ada sedangkan pelayanan yang diinginkan adalah suatu tingkat kinerja jasa yang dipercaya dan diharapkan oleh pelanggan akan menerimanya.

D. Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi yang didapat seorang pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah memenuhi harapannya. Menurut P. Kotler, (2003) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan yang berasal dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja (hasil) dari suatu produk atau jasa yang berikan.

Indikator kepuasan pelanggan berdasarkan pada teori (P. dan K. K. Kotler, 2007) yaitu:

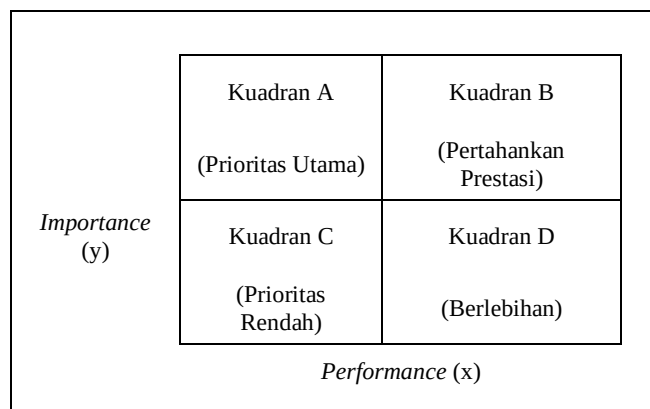
1. Kenyamanan yang dirasakan oleh para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang berikan.

3. Minat pelanggan untuk selalu menggunakan jasa.
4. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

E. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Martilla, J. A and James, (1997) analisis kuadran atau metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang dilakukan dengan meminta responden menentukan peringkat berbagai atribut/elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja pada masing-masing elemen.

Dalam implementasinya metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari 4 (empat) bagian kuadran dan akan dibatasi oleh 2 (dua) garis yang berpotongan pada sumbu (X dan Y). Sumbu X merupakan rata-rata skor penilaian kinerja, sedangkan Y merupakan rata-rata dari skor kepentingan pengguna jasa.



Gambar 1: Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*

Empat kuadran tersebut mempunyai fungsi untuk meletakkan hasil perhitungan:

1. Kuadran A
Prioritas utama dalam kuadran A memuat faktor-faktor tingkat kepentingan pengguna yang relatif tinggi daripada tingkat kinerja.
2. Kuadran B
Pertahankan prestasi dalam kuadran B faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini dianggap sebagai penunjang kepuasan pengguna jasa sehingga harus tetap dipertahankan kinerjanya karena faktor tersebut menjadikan jasa tersebut unggul di mata pengguna jasa.
3. Kuadran C
Prioritas rendah dalam kuadran C memuat faktor-faktor yang memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan tingkat kinerjanya tidak terlalu baik atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna jasa.

4. Kuadran D
Berlebihan dalam kuadran D memuat tingkat kepentingan yang relatif rendah, sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber dana yang terkait pada faktor tersebut ke faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi untuk menghemat biaya pengeluaran.

F. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang menggunakan indeks berdasarkan atribut tertentu. *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah analisis kuantitatif berupa persentase kepuasan pelanggan yang merasa senang dalam suatu kinerja yang diberikan dalam suatu survei kepuasan pelanggan. *Customer Satisfaction index (CSI)* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut produk atau jasa.

Tabel 1: Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Kriteria CSI	Nilai CSI
Sangat Puas	0,81 - 1,00
Puas	0,66 - 0,80
Cukup Puas	0,51 - 0,65
Kurang Puas	0,35 - 0,50
Tidak Puas	0,00 - 0,34

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik (Sugiyono, 2018).

Penelitian dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk mendeteksi karakteristik individu atau kelompok tertentu, yang berfokus pada pertanyaan dasar “bagaimana”. Dalam konteks ini metode pendekatan deskriptif diperlukan untuk menilai dan mendeskripsikan kinerja layanan.

A. Populasi Dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013, p.115- 116), populasi merupakan sejumlah individu yang paling sedikit memiliki sifat sama dan akan diselidiki. Populasi memiliki dua jenis, yakni populasi sampling atau penelitian dan populasi sasaran atau target, dimana populasi sasaran memiliki ukuran lebih besar daripada ukuran sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Terminal Peti Kemas Koja yaitu perusahaan

pelayaran. Adapun populasinya adalah 300 pengguna jasa Terminal Peti Kemas Koja dalam kurun waktu satu bulan dengan rata-rata 10 pengguna jasa perhari.

Besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan sifat populasi, tingkat ketepatan yang diperlukan dan sumber daya yang tersedia bagi peneliti. Sugiyono, (2015) menuliskan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

N : Populasi

n : Jumlah sampel yang diambil

e : Tingkat *error* (10%)

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{300}{1 + (300) \cdot 10\%}$$

$$n = \frac{300}{1 + (300) \cdot (0,1)^2}$$

$$n = 75$$

B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah riset lapangan guna mendapatkan hasil berupa data dan informasi atau keterangan lain terkait penelitian serta melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dituju yaitu pengguna jasa Terminal Peti Kemas Koja.

C. Metode Analisis Data

Hasil kuesioner yang telah terkumpul dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode IPA dibuat pertama kali pada tahun 1977 oleh Martilla James berdasarkan pada konsep *SERVQUAL (Service Quality)* diukur kaitannya dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.

Untuk menggali informasi kepuasan dan harapan, penggunaan dari hasil survei kuesioner dilakukan perbandingan atribut/variabel terhadap hasil kinerja dan tingkat harapan atribut/variabel tersebut. Setelah tingkat harapan dan kinerja pada setiap atribut/variabel untuk responden telah diketahui, maka selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam diagram kartesius. Penyederhanaan angka dalam diagram dapat dilakukan dengan cara membagi total kepentingan dan total kinerja dengan jumlah responden, dengan rumus sebagai berikut (John Martilla dan John C James):

$$TKi \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian bobot harapan pengguna jasa

Yi : Skor penilaian bobot kepuasan pengguna jasa

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

$$x = \frac{\Sigma xi}{n} \dots\dots\dots(3)$$

$$y = \frac{\Sigma yi}{n} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

x : Nilai rata-rata setiap atribut i pada tingkat kepuasan pengguna jasa

y : Nilai rata-rata setiap atribut i pada tingkat harapan pengguna jasa

Σxi : Total nilai pada setiap atribut i pada tingkat pelaksanaan

Σyi : Total skor pada setiap atribut i pada tingkat pelaksanaan

n : Total responden.

Setelah mendapatkan angka-angka tersebut, langkah selanjutnya yaitu memasukkannya ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan sebuah matriks *Importance Performance Analysis* untuk digunakan dalam suatu penelitian yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y), masing-masing dihitung dengan rumus:

$$\underline{X} = \sum_{i=1}^k \frac{X_i}{n} \dots\dots\dots(5)$$

$$\underline{Y} = \sum_{i=1}^k \frac{Y_i}{n} \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan :

X' : Nilai rata-rata kinerja terminal dari semua pernyataan

Y' : Nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Setelah menganalisis data, selanjutnya memasukan hasil analisis data ke dalam diagram kartesius. Dalam metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terminal secara menyeluruh

dengan pendekatan yang mempertimbangkan kepuasan dari atribut-atribut yang diukur. Pengukuran dari metode *CSI* dibutuhkan sebagai pedoman dalam menentukan sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa Terminal Peti Kemas Koja. *CSI* dapat diukur dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung *Weighting Factor (WF)*
Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan diubah menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan semua atribut yang diuji, sehingga didapat total *Weighting Factor (WF)* dengan nilai sebesar 100%.
2. Menghitung *Weighted Score (WS)*
Nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan dari masing-masing atribut dengan *Weighting Factor (WF)* masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total (WT)*
Jumlah *Weighted Score (WS)* dari semua atribut.
4. Menghitung *Satisfaction Index*
Weighted Total (WT) dibagi skala maksimum yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal yaitu 5, kemudian dikali 100%)

$$CSI = \frac{W}{H} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (7)$$

Keterangan:

WT : *Weighted Total*

HS : *Highest Scale* (skala maksimum)

4. HASIL ANALISIS DATA

Dalam analisis pada penelitian ini adalah para pengguna jasa Terminal Peti Kemas Koja. Dalam penelitian ini mendapatkan 75 (Tujuh Puluh Lima) responden. Dalam kuesioner terdapat terdapat 3 (Tiga) variabel variabel X1 sebagai Tingkat Harapan, variabel X2 sebagai Tingkat Kepuasan, dan variabel Y merupakan Tingkat Kinerja Pelayanan *Dwelling Time*.

A. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) sering digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan dari atribut pelayanan. Pengukuran *CSI* dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam menentukan target peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa.

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2: Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Indikator Pelayanan	Tingkat Harapan (Mean)	Tingkat Kepuasan (Mean)	Weighting Factor (WF)	Weighting Score (WS)
Manajemen TPK Koja					
1	Menyelesaikan proses dokumen barang dengan tepat dan cepat	3.91	3.85	2.69	10.35
2	Layanan perusahaan mudah dijangkau	3.87	3.87	2.66	10.28
3	Pihak terminal menyediakan layanan yang membantu jika terjadi <i>error system</i>	3.92	3.69	2,70	9.95
4	Petugas terminal sigap dalam menanggapi keluhan pelanggan	3.65	3,60	2.51	9.04
5	Perusahaan memberikan reward atau discount kepada langganan	3.85	3.69	2.65	9.78
6	Petugas mampu memberikan solusi terbaik terhadap masalah yang dihadapi pelanggan	3,80	3.55	2.61	9.27
7	Petugas Terminal mempunyai kompetensi yang baik	3.63	3.39	2.49	8.44
8	Keselamatan dan keamanan petikemas selama dilayani	4.01	3.81	2.76	10.52
9	Biaya pengiriman dan pengeluaran petikemas yang tertera pada billing sistem akurat	4.04	3.81	2.78	10.59
10	Sistem atau layanan digitalisasi arus bongkar muat barang di terminal	4,4	3.91	3.03	11.82
Pre-Clearance					
11	Target <i>BSH (Box Ship Hour)</i> yang dijanjikan pihak terminal selalu memenuhi terpenuhi	3.67	3.99	2.52	10.05

No	Indikator Pelayanan	Tingkat Harapan (Mean)	Tingkat Kepuasan (Mean)	Weighting Factor (WF)	Weighting Score (WS)
12	Fasilitas bongkar muat yang disediakan oleh terminal dapat memenuhi kebutuhan bongkar muat barang yang bervariasi	4,17	3,75	2,87	10,75
13	Pelayanan <i>truck</i> yang disediakan terminal di dermaga	3,91	3,87	2,69	10,39
14	Tarif gudang/lapangan penumpukan yang ditetapkan terminal	3,63	3,67	2,49	9,14
15	Petugas tanggap dalam memberikan informasi kepada pemilik barang bahwa petikemas telah siap diperiksa oleh beacukai atau Karantina	3,69	3,76	2,54	9,55
16	Waktu dan prosedur penyiapan dokumen PIB (Pemberitahuan Impor barang)	3,95	3,99	2,71	10,82
17	Peningkatan jam kerja petugas bongkar Muat	3,80	3,89	2,61	10,17
18	Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat	4,00	3,49	2,75	9,61
19	Kecepatan alat dalam melakukan bongkar muat barang	4,05	3,56	2,79	9,92
20	Penerapan sistem teknologi dalam penerbitan dan perpanjangan BL dan DO	4,25	3,65	2,92	10,68
21	Ketersediaan <i>Auto Gate System</i> mempercepat proses pengecekan dokumen dan barang yang dibawa	4,12	4,08	2,83	11,56
<i>Customs Clearance</i>					
22	Waktu tunggu pemeriksaan fisik oleh Bea Cukai	3,96	3,69	2,72	10,06
23	Waktu pemeriksaan fisik jika barang ditetapkan sebagai jalur merah	4,12	3,40	2,83	9,63
24	Proses dalam mengajukan permohonan PPK (Permohonan Pemeriksaan Karantina)	3,76	3,61	2,59	9,34
25	Waktu penerbitan dokumen SPJM dan SPPUD jika barang ditetapkan sebagai jalur merah	3,68	3,68	2,53	9,31
26	Waktu pemindahan peti kemas yang ditetapkan sebagai jalur merah ke Tempat Pemeriksaan Fisik Terpadu (TPFT)	4,11	3,93	2,82	11,11
27	Jumlah petugas yang memadai untuk mempercepat waktu proses pemeriksaan fisik	3,76	3,77	2,59	9,75
28	Waktu tunggu inspeksi sampai izin pelepasan barang	4,12	3,69	2,83	10,46
29	Waktu pemindahan dari dermaga ke blok khusus karantina	3,97	3,73	2,73	10,20
30	Lahan untuk tempat pemeriksaan fisik terpadu	3,72	3,89	2,56	9,96
31	Waktu proses penerbitan SPPB dengan cepat	4,15	3,64	2,85	10,38
32	Waktu proses penerbitan dokumen SP2	3,63	4,00	2,49	9,97
<i>Post-Clearance</i>					
33	Waktu kepengurusan proses <i>delivery</i> dari CY ke <i>trucking</i> pemilik barang sampai <i>gate out</i>	3,92	3,77	2,70	10,17
34	Penataan sistem dan prosedur antrian truk oleh terminal	4,36	3,96	3,00	11,87

No	Indikator Pelayanan	Tingkat Harapan (Mean)	Tingkat Kepuasan (Mean)	Weighting Factor (WF)	Weighting Score (WS)
35	Penyediaan areal parkir angkutan Petikemas	4,09	3,81	2,81	10,73
36	Kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki dan keluar area terminal petikemas	3,72	3,80	2,56	9,72
37	Penataan arus masuk dan keluar truk di lapangan parkir	4,07	3,97	2,80	11,11
Total		145,453	139,24	100,00	
Weighted Total					376,44
Satisfaction Index					75,29

Berdasarkan hasil perhitungan dari analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada tabel di atas, diperoleh hasil dari atribut pelayanan *dwelling time* yang diberikan oleh pihak terkait kepada pengguna jasa sebesar 75,29%. Nilai tersebut bila dilihat pada Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* berada pada rentang 0,66 – 0,80 yang berarti pengguna jasa merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh terminal dan pihak terkait. Dengan tingkat kepuasan pengguna jasa pada penelitian ini, diharapkan pengelola terminal dan pihak terkait dapat meningkatkan kinerja pelayanan *dwelling time* agar waktu *dwelling time* pada Terminal Peti Kemas Koja dapat dipertahankan atau ditingkatkan.

B. Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

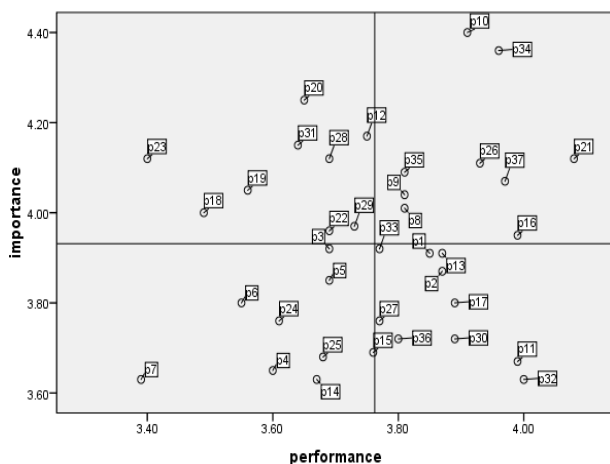
Tingkat harapan atau tingkat kepentingan pelayanan digunakan untuk mengukur dan mengetahui atribut yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Metode untuk analisis tingkat harapan diukur dengan metode IPA. Metode IPA digunakan untuk memudahkan peneliti mengetahui atribut pelayanan yang masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya dan atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya.

Pengukuran skor kualitas pelayanan stasiun dengan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara skor yang diberikan oleh pengguna jasa pada setiap atribut pelayanan dari tingkat harapan dan tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan. Rumusan model *Servqual* untuk setiap atribut pertanyaan pelayanan bagi pengguna jasa adalah nilai rata-rata tingkat kepuasan dan nilai rata-rata tingkat harapan.

Diketahui bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah -0,17. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan belum memuaskan atau belum memenuhi harapan pengguna.

Tabel 3: Pengukuran Skor Kualitas Pelayanan (*Servqual*)

Indikator	Rata-rata		Servqual
	Importance	Performance	
q1	3.91	3.85	-0.05
q2	3.87	3.87	0.00
q3	3.92	3.69	-0.23
q4	3.65	3.60	-0.05
q5	3.85	3.69	-0.16
q6	3.80	3.55	-0.25
q7	3.63	3.39	-0.24
q8	4.01	3.81	-0.20
q9	4.04	3.81	-0.23
q10	4.40	3.83	-0.57
q11	3.67	3.99	0.32
q12	4.17	3.75	-0.43
q13	3.91	3.87	-0.04
q14	6.63	3.67	0.04
q15	3.69	3.76	0.07
q16	3.95	3.99	0.04
q17	3.8	3.89	0.09
q18	4.00	3.49	-0.51
q19	4.05	3.56	-0.49
q20	4.25	3.65	-0.60
q21	4.12	4.08	-0.04
q22	3.96	3.69	-0.27
q23	4.12	3.40	-0.72
q24	3.76	3.61	-0.15
q25	3.68	3.68	0.00
q26	4.11	3.93	-0.17
q27	3.76	3.77	0.01
q28	4.12	3.69	-0.43
q29	3.97	3.73	-0.24
q30	3.72	3.89	0.17
q31	4.15	3.64	-0.51
q32	3.63	4.00	0.37
q33	3.92	3.77	-0.15
q34	4.36	3.96	-0.40
q35	4.09	3.81	-0.28
q36	3.72	3.80	0.08
q37	4.07	3.97	-0.09
Rata-rata	4.03	3.86	-0.17



Gambar 2: Diagram Kartesius

Berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*, kualitas pelayanan *dwelling time* di Terminal Peti Kemas Koja sebesar 75,29% yang berarti bahwa pengguna jasa terminal merasa puas atas pelayanan yang diterima, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna jasa merasa puas atas pelayanan yang diberikan namun pihak terkait yang terlibat dalam pelayanan *dwelling time* masih harus memperhatikan dan meningkatkan atribut pelayanan yang masih memiliki nilai negatif (-) pada perhitungan analisis GAP agar terjadi keseimbangan antara harapan dan kepuasan pengguna jasa, maka dari itu pengelola terminal dan pihak terkait harus melakukan perbaikan kinerja dan meningkatkan nilai atribut pelayanan yang ada pada kuadran A pada diagram kartesius atau prioritas utama pada hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, karena kinerjanya rendah padahal sangat penting bagi para pihak yang berkepentingan. Ada 10 atribut yang perlu ditingkatkan, yaitu :

1. Pihak terminal menyediakan layanan yang membantu jika terjadi *error system*.
2. Fasilitas bongkar muat yang disediakan oleh terminal dapat memenuhi kebutuhan bongkar muat barang yang bervariasi.
3. Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat.
4. Kecepatan alat dalam melakukan bongkar muat barang.
5. Penerapan sistem teknologi dalam penerbitan dan perpanjangan *Bill of Lading (B/L)* dan *Delivery Order (DO)*.
6. Waktu tunggu pemeriksaan fisik oleh Bea Cukai.
7. Waktu pemeriksaan fisik jika barang ditetapkan sebagai jalur merah.
8. Waktu tunggu inspeksi sampai izin pelepasan barang.
9. Waktu pemindahan dari dermaga ke blok khusus karantina.
10. Waktu proses penerbitan SPPB dengan cepat.

Atribut pada kuadran B sebanyak 12 atribut pelayanan sangat penting dan kinerjanya tinggi, maka perlu dipertahankan.

Atribut pada kuadran C wajar karena kurang penting sementara kinerjanya rendah, sedangkan atribut pada kuadran D agak berlebihan karena kinerjanya tinggi sementara kurang penting.

5. SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna jasa Terminal Peti Kemas Koja secara umum merasa puas dengan pelayanan kinerja *dwelling time* yang ada pada terminal namun masih ada 10 atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan nilai indeks kepuasan pelayanan agar jauh lebih baik, sementara ada 12 atribut pelayanan yang perlu dipertahankan pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisusanty, D. J., Arkeman, Y., Rahardjo, S., & Soeboer, D. A. (2018). Analisa Menentukan Kriteria Pemilihan Pelabuhan Pengumpulan Tol Laut Menggunakan Metode Ahp. *Albacore Jurnal Penelitian Perikanan Laut*, 2(1), 57–67. <https://doi.org/10.29244/Core.2.1.57-67>
- Bijaksana, G., Daryanto, A., Kusumastanto, T., & Zulbainarni, N. (2018). Sscm Performance Improvement Strategy Of Container Shipping Industry In Indonesia. *Indonesian Journal Of Business And Entrepreneurship*, 4(2), 179–196. <https://doi.org/10.17358/Ijbe.4.2.179>
- Fitharti, S. D., Megawati, A. A., Sholihah, S. A., Triyasa, D. H., & Nugroho, A. (2019). The Impact Of Downtime Against Service Performance System Indonesia National Single Window (Insw). *Advances In Transportation And Logistics Research*, 2, 37–45. <https://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/atlr>
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kotler, P. Dan K. K. (2007). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Benyamin Molan. (Ed.); Edisi 12 J)*. Pt. Indeks.
- Majid, S. A. (2011). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Press.
- Martilla, J. A And James, J. C. (1997). Importance Performance Analysis. *Journal Of Marketing*. *Journal Of Marketing*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No.117. (2015).
- R, T. A., & Panggabean, S. S. Dan R. (2016). . Politik Hukum Tata Kelola Pelabuhan Nasional, Studi Kasus Dwelling Time Di Tanjung Priok. Cv. Warta Bagja.
- Rangkuti, F. (2012). *Studi Kelayakan Bisnis & Investasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahardjo, S., & Karlinasari, R. (2018). *Implementation Of Soil Improvement Works As Part Of Reclamation Engineering In Belawan Port Project*. 147(Grost 2017), 323–334. <https://doi.org/10.2991/Grost-17.2018.28>

- Sholihah, S. A., Samadhi, T. M. A. A., Cakravastia, A., & Nur Bahagia, S. (2018). Coordination Model In Hinterland Chain Of Hub-And-Spoke Export Trade Logistics. *Journal Of Industrial Engineering And Management*, 11(4), 776–793. <https://doi.org/10.3926/Jiem.2538>
- Sitorus, M. R., Herdian, T., & Lambert, F. (2021). *Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Pelanggan Pada Terminal Peti Kemas Tanjung Priok Level Of Customer Performance And Expectations At Tanjung Priok Container Terminal*. 7(1), 97–108.