

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA PELAYANAN TERMINAL PETI KEMAS KENDARI (PT. Pelabuhan Indonesia IV Kendari)

La Ode Muhamad Nurakhmad Arsyad  
Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Haluoleo  
Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu  
Kendari 93721  
arsyadjr@gmail.com

## Abstrak

Potensi daerah yang demikian besar tersebut haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai bila ingin berkembang, salahsatu fasilitas transportasi yang sejak dahulu kala terbukti handal dan mampu mendukung perkembangan daerah adalah sarana pelabuhan yang dalam hal ini pelabuhan Kendari Sulawesi Tenggara. Salah satu fasilitas andalan dari Pelabuhan Kendari adalah adanya Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara, dalam perkembangannya Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara ditetapkan sebagai unit bisnis terpisah dari manajemen Pelabuhan Kendari Sulawesi Tenggara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT.Pelindo Pelabuhan Peti Kemas Kendari

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ), dan *Tangible* ( $X_5$ ) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Di mana persamaan regresi  $Y = 4,624 + 0,229X_1 + 0,182X_2 + 0,353X_3 - 0,392X_4 + 0,200X_5 + 1,516$ . Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi untuk *Reliability* sebesar 0,002 atau 0,2%; *Responsiveness* sebesar 0,045 atau 4,5%; *Assurance* sebesar 0,000 atau 0%; *Empathy* 0,000 atau 0% dan *Tangible* sebesar 0,001 atau 0,1%.

**Kata kunci:** Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Potensi daerah yang demikian besar haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai bila ingin berkembang, salah satu fasilitas transportasi yang sejak dahulu kala terbukti handal dan mampu mendukung perkembangan daerah adalah sarana pelabuhan yang dalam hal ini pelabuhan Kendari Sulawesi Tenggara. Salah satu fasilitas andalan dari Pelabuhan Kendari adalah adanya Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara, dalam perkembangannya Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara ditetapkan sebagai unit bisnis terpisah dari manajemen Pelabuhan Kendari Sulawesi Tenggara. Pemisahan ini salah satu pertimbangannya adalah sebagai langkah antisipasi terhadap pertumbuhan angkutan Peti Kemas dimasa yang akan datang serta salah satu bentuk pelayanan yang lebih profesional dari manajemen Pelabuhan Kendari Sulawesi Tenggara.

Pihak manajemen harus sadarkan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini, sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan

berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Dengan semakin besarnya pangsa pasar yang diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan tersebut memperoleh pasar yang tinggi agar dapat terus bersaing dan melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka. Jadi, kunci agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar tersebut adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian mereka, termasuk didalamnya dengan memberikan mutu dan servis yang terbaik.

Secara tegas, para peneliti jasa yang terdiri dari A. Parasuraman, Valeria A. Zeithaml, dan Leonard L. Berryserta J. Joseph Cronin, Jr dan Stefen A. Taylor menyatakan kepuasan *customer* ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Selanjutnya, mereka sepakat bahwa kepuasan customer memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan (*purchase intentions*) (Zeithaml & Berry, (1995) dan Cronin & Taylor (1994), diterjemah kanoleh Parasuraman, hlm128).

Untuk dapat menciptakan suatu perusahaan menjadi salah satu perusahaan yang solid, diperlukan pemikiran yang cermat mengenai strategi pelayanan. Dimana sebuah perusahaan mempunyai pelayanan bermutu tinggi berhasil menetapkan harga lebih tinggi, bertumbuh lebih cepat dan menghasilkan laba yang lebih besar.

Dari uraian di atas maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan dalam hal ini adalah Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

### **Rumusan Masalah**

Dengan kondisi tersebut dan berdasarkan latarbelakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empaty (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara.
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan para pelanggan terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara.
3. Manakah faktor yang harus dipertahankan, prioritas utama, prioritas rendah dan yang berlebihan dari dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara.

### **Maksud & Tujuan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan berbagai permasalahan yang ada berkaitan dengan pelayanan jasa pengiriman barang, terutama menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisa pengaruh faktor pelayanan dalam dimensi Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara.
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara.
3. Menganalisa seberapa besar kepuasan pelanggan/konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Sulawesi Tenggara

## TINJAUAN PUSTAKA

### Perkembangan Peti Kemas Di Indonesia

Sejarah perkembangan Peti Kemas di Indonesia baru dimulai sejak tahun 1970-an yang ditandai dengan adanya kapal dan pelabuhan Peti Kemas pertama di Indonesia. Di Indonesia sejarah perkembangan angkutan Peti Kemas baru dimulai pada akhir dasawarsa enam puluhan di mana satu dua unit Peti Kemas yang dikapalkan ke Indonesia menggunakan kapal Peti Kemas (*container vessel*) dibongkar di Singapura dan dilanjutkan ke Jakarta atau pelabuhan tujuan lain di Indonesia menggunakan kapal konvensional atau kapal *semi container* yang melayani angkutan *feeder service* Indonesia-Singapura atau oleh kapal lain yang menjalani pelayaran *crosstrading* melalui perairan Indonesia.

Secara lebih teratur dan lebih terarah, era pengangkutan Peti Kemas di Indonesia dimulai pada tahun 1973 dengan menggunakan kapal *general cargo carrier* konvensional atau kapal *semi container*. Oleh karena itu masa itu di Indonesia belum terdapat fasilitas dermaga Peti Kemas dan belum ada alat bongkar muat Peti Kemas (*gantry crane, transtainer, dan sejenisnya*) maka posisi perusahaan pelayaran Indonesia dalam sistem angkutan Peti Kemas ini masih terbatas sebagai *feeder* (pemberi umpan), memberi umpan kepada pelabuhan lain yang berdekatan yang sudah mempunyai fasilitas penunjang lengkap yaitu Singapura. Angkutan Peti Kemas langsung dari pelabuhan asal muatan ke pelabuhan tujuannya di luar negeri, dan sebaliknya, masih bersifat *insidental*, berasal dan bertujuan dari dan ke pelabuhan- pelabuhan besar Tanjung Priok dan Tanjung Perak Surabaya.

Atas dasar sikap ini maka mulai tahun 1974 sebagian Pelabuhan Tanjung Priok yaitu Pelabuhan III bagian timur, dibangun menjadi pelabuhan Peti Kemas yang lengkap. Usaha pembangunan ini mendapat bantuan dari bank Dunia dan karena pelabuhan Peti Kemas memerlukan lapangan kosong yang luas maka dalam rencana pengembangan dan pembangunan pelabuhan Peti Kemas tersebut ditetapkan bahwa seluruh kawasan yang terletak pada Pelabuhan III timur tersebut sampai pantai Gita Bahari (Zandvoort, yang sehari-hari disebut Sampur) akan dijadikan areal pelabuhan Peti Kemas Tanjung Priok, lengkap dengan sarana pendukungnya. Pembangunan pelabuhan Peti Kemas lengkap tahap pertama, yang dimulai tahun 1974 tersebut dinyatakan sudah selesai dan sudah mulai difungsikan pada tahun 1978 dengan sarana pendukung utama berupa dua unit *gantrycrane* berkapasitas berkapasitas 50 ton SWL (Safe Working Load).

Penggunaan pelabuhan Peti Kemas pertama di Indonesia ini telah diresmikan pemakaiannya oleh Presiden Soeharto pada peringatan Hari Kebangkitan Nasional tanggal 20 Mei 1980.

### Pengertian *Container* atau Peti Kemas

- a. Berdasarkan *Customs Conventionon Containers* 1972, yang dimaksud dengan *container* adalah alat untuk mengangkut barang yang:
  - Seluruhnya atau sebagian tertutup sehingga berbentuk peti atau karet dan dimaksud untuk diisi barang yang akan diangkut berbentuk permanen dan kokoh sehingga dapat dipergunakan berulang kali untuk pengangkutan barang.
  - Dibuat sedemikian rupa sehingga memungkinkan pengangkutan barang dengan suatu kendaraan tanpa terlebih dulu dibongkar kembali
  - Dibuat sedemikian rupa untuk langsung dapat diangkut, khususnya apabila dipindah dari satu kelain kendaraan
  - Dibuat sedemikian rupa sehingga mudah diisi dan dikosongkan
  - Mempunyai isi diukur bagian dalam sebesar 1 m atau lebih
- b. Dalam pengertian *container* termasuk perlengkapan dan peralatan untuk *container* yang diangkut bersama-sama dengan *container* bersangkutan
- c. Dalam pengertian *container* tidak termasuk kendaraan atau suku cadang kendaraan atau alat kemas.

- d. Peti Kemas dibuat kokoh/kuat dan dilengkapi dengan pintu yang dikunci dari luar. Semua bagian dari Peti Kemas termasuk pintunya tidak dapat dilepas atau dibuka dari luar tanpa meninggalkan bekas nyata.
- e. Pada pintu disediakan tempat pemasangan materai sedemikian rupa sehingga apabila dikunci dan dibubuhi materai, tidak dimasukkan atau dikeluarkan barang tanpa meninggalkan bekas yang nyata atau tanpa merusak materai.

### **Jenis Peti Kemas**

- a. Disamping *container* yang berupa peti atau karet, ada juga Peti Kemas berupa tongkang (*barge*) dengan atau tanpa motor penggerak sendiri atau ditarik dengan kapal tunda.
- b. Selain dari itu ada juga Peti Kemas yang dilengkapi dengan mesin pendingin (*refrigerated container*) dan malahan ada yang pakai roda dengan atau tanpa mesin penggerak.

### **PenggunaanPeti Kemas**

Peti Kemas (*container*) digunakan untuk pengangkutan barang:

- a. Dari luar negeri/luar dari pabean (*impor*)
- b. Keluar negeri/luar dari pabean (*ekspor*)
- c. *Interinsuler* apabila sudah dipenuhi persyaratan-persyaratan *impor*

### **Istilah-istilah dalam penggunaan PetiKemas (Container)**

- a. *FCL (Full Container Load)* atau *CY (Container Yard)* Isi *container* satu jenis barang dari satu orang pengirim dan satu orang penerima.
- b. *LCL (Less Container Load)* atau *CFS (Container Freight Station)* Isi *container* terdiri dari berbagai jenis barang dan pengirim maupun penerima barang (dapat lebih dari satu orang).
- c. *Door-to-door* Penggunaan *container* dari tempat/gudang pengirim barang sampai ke tempat/gudang penerima barang disebut *door-to-doorservice*
- d. *TEU (Twenty foot Equivalent Unit)* Peti Kemas mempunyai ukuran baku (standar) yang ditetapkan oleh ISO (*International Shipping Organization*) yakni : 8 kaki lebar X8 kaki tinggi, sedangkan panjangnya berbeda-beda antara 10 kaki, 20 kaki, dan 40 kaki. Ukuran dasar yang dipakai adalah Peti Kemas dengan ukuran 20 kaki, sehingga dalam *container* dikenali istilah satuan TEU dengan kapasitas 15–20 ton. Selain dari ukuran diatas, pada setiap *container* dicatat berat dari *container* bersangkutan dalam keadaan kosong.
- e. *Stuffing* Penyusunan Peti Kemas didalam kapal maupun diterminal disebut *stuffing*.
- f. *Stripping/Unstuffing* Pengeluaran barang dari dalam *container* disebut *stripping* namun ada juga yang menyebutnya *unstuffing*.
- g. *Reefers* Pengiriman barang dengan menggunakan istilah *refers* yang berarti pengiriman barang dengan menggunakan kapal atau *container* yang didinginkan (*refrigerated shipor container*)
- h. *Roro (Rollonrolloff)* *Roro* adalah Peti Kemas yang beroda sehingga memudahkan pemuatan dan pembongkarannya, yakni didorong atau ditarik dan ada pula yang dilengkapi dengan mesin penggerak sendiri. Kapal yang khusus dipakai untuk *Roro*, disebut *rollon/rolloffship* yang mempunyai pintu diburitan atau dilambung.
- i. *Lash (Lighter aboard ship)* *Lash* adalah *container* yang berbentuk tongkang (*barge*) dengan atau tanpa mesin penggerak.
- j. *Mother Vessel/LashVessel* Kapal dengan konstruksi khusus untuk mengangkut *lash* dan dapat disebut kapal induk, yaitu mempunyai derek khusus yang bergerak dari

bagian depan ke bagian belakang kapal dan sebaliknya untuk membongkar atau memuat *lash* di atau dari buritan kapal.

- k. *Flash (Feeder vessel for lash barge)* *Flash* menyerupai dok terapung yang dapat ditenamkan atau diapungkan di air untuk memuat atau menurunkan *lash*. *Flash* biasanya tidak memiliki mesin penggerak sehingga ditarik oleh kapal tunda ketempat tujuan.

Karena pengangkutan dengan menggunakan *container* sedang pesat berkembang, tidak mustahil apabila kelak akan timbul istilah - istilah yang lain.

## **Fasilitas Pelabuhan Peti Kemas**

### **1. Dermaga Pelabuhan**

Dermaga pelabuhan Peti Kemas pada dasarnya tidak berbeda dari pelabuhan biasa, yaitu dermaga beton dengan jalur rel kereta api dibagian tepinya guna menempatkan *gantry crane* yang melayani kegiatan muat bongkar Peti Kemas. Sedikit perbedaan dengan pelabuhan konvensional terletak pada ukuran panjang dermaga dan kemampuan menyangga beban yang harus lebih panjang dan lebih besar, karena kapal Peti Kemas lebih panjang dan lebih tinggi bobotnya. Demikian juga bobot *Gantrycrane*, ditambah bobot Peti Kemas dan muatan di dalamnya, yang jauh lebih tinggi dari pada *crane* dan muatan konvensional sehingga memerlukan lantai dermaga yang lebih tinggi daya dukungnya.

### **2. Lapangan Penumpukan Peti Kemas**

Menyambungkan menyatu pada dermaga pelabuhan, adalah lapangan penumpukan Peti Kemas, *Container Yard* disingkat *CY*. Lapangan ini diperlukan untuk menimbun Peti Kemas, memarkir *trailer* atau *container chassis* dan kendaraan penghela *trailer* atau *chassis* yang lazim disebut *primemover* (di Tanjung Priok lebih dikenal sebagai *Truck Head*). Tempat penampungan atau penyimpanan Peti Kemas kosong, demi efisiensi penggunaan lahan pelabuhan tidak disimpan di dalam pelabuhan melainkan di *Depot Empty Container* yang berlokasi dekat di luar pelabuhan (*adjacent to port area*) agar permintaan Peti Kemas kosong dapat dipenuhi dengan melalui prosedur yang seringkasan mungkin.

Guna kelancaran dan keteraturan pekerjaan yang berkaitan dengan penanganan Peti Kemas maka lapangan penumpukan Peti Kemas dibagi kedalam dua perempatan (*kaveling*) sebagai berikut:

- a. Petak yang digunakan untuk menampung Peti Kemas yang baru dibongkar dari kapal dan hendak dikerjakan lebih lanjut dinamakan *Marshalling Yard Inbound*.
- b. Petak untuk menampung Peti Kemas ekspor yang datang dari luar pelabuhan, dari *CFS*, dari *Depot Empty Container* atau dari bengkel reparasi (*Container Repair Shop*) dan akan dimuat ke kapal, disebut *Marshalling Yard Outbound*.

Alat bantu bongkar muat Peti Kemas secara berturut-turut dapat digambarkan sebagai berikut:

#### **a. *Gantry Crane***

Cara kerja *Gantry Crane* dapat dijelaskan sebagai berikut: pada saat *crane* tidak beroperasi, bagian portal yang menghadap laut diangkat agar tidak menghalangi manuver kapal ketika merapat ke dermaga atau keluar dari dermaga, jika hendak beroperasi, bagian tersebut diturunkan menjadi horizontal. Saat beroperasi membongkar Peti Kemas, setelah mengambil Peti Kemas dari tumpukannya di kapal dan mengangkatnya pada ketinggian yang cukup, selanjutnya mesin *crane* digondola membawanya sepanjang portal ke belakang ke arah lantai dermaga. Kecepatan kerja

bongkar muat Peti Kemas dengan cara tersebut, dinamakan *Hook Cycle* berjalan cukup cepat yaitu kurang lebih 2 sampai 3 menit per box. Dengan demikian produktivitas *hookcycle* berkisar 20 sampai 25 box tiap jam.

*Hook Cycle* adalah waktu yang diperlukan dalam proses pekerjaan muat bongkar kapal dihitung sejak *spreader* disangkutkan pada muatan, diangkat untuk dipindahkan ke tempat yang berlawanan di dermaga atau kapal. Kecepatan *hook cycle* yang dikutip diatas merupakan produktivitas muat bongkar Peti Kemas dipelabuhan Peti Kemas luar negeri (negara maju), untuk Pelabuhan Tanjung Priok yang dianggap sebagai pelabuhan Peti Kemas terbesar dan terlengkap di Indonesia yang prestasi kerjanya dijadikan tolak ukur bagi pelabuhan-pelabuhan lainnya, prestasinya masih di sekitar 18–20 box perjam

b. *Container Spreader*

Alat bongkar muat Peti Kemas ini berupa kerangka baja segi empat yang dilengkapi dengan pena pengunci pada bagian bawah keempat sudutnya dan digantung pada kabel baja dari *Gantry Crane*, *Transtainer*, *Straddler Loader*, dan dengan konstruksi yang sedikit berbeda, juga pada *containerforklift*.

c. *Straddler Carrier*

Kendaraan *Straddler carrier* digunakan untuk memindahkan Peti Kemas ke tempat lain, berbentuk portal dan cara kerjanya adalah sebagai berikut: untuk mengambil Peti Kemas dari tumpukannya guna dipindahkan ke tempat lain, *Straddler carrier* melangkahi Peti Kemas (diantara keempat kakinya) dan setelah Peti Kemas dapat digantung pada *spreader* yang terpasang pada *straddle carrier* tersebut dan di-hibob pada ketinggian yang cukup, selanjutnya *Straddler* berjalan menuju lokasi yang ditentukan.

d. *Straddler Loader*

Kendaraan pemindah Peti Kemas ini sama dengan *straddlercarrier* tetapi tidak dilengkapi dengan kemudi sehingga hanya dapat memindahkan Peti Kemas ke lokasi yang lurus kedepan dan kebelakang lokasi semula. Fungsi dari *Straddler loader* adalah untuk mengatur tumpukan Peti Kemas di lapangan penumpukan, Cy antara lain : menyiapkan Peti Kemas yang akan dimuat oleh *Gantry Crane* atau sebaliknya mengambil Peti Kemas yang baru dibongkar dari kapal, di bawah kaki/portal gantry, guna di jauhkan ke tempat lain supaya tidak menghalangi Peti Kemas lainnya yang baru dibongkar

e. *Transtainer*

*Transtainer*, disebut juga *Yard Gantry Crane* adalah alat pengatur tumpukan Peti Kemas yang juga dapat digunakan untuk memindahkan tempat tumpukan Peti Kemas dalam jurusan lurus ke arah depan dan belakang karena *transtainer* tak dilengkapi kemudi. Pelayanan yang dapat dikerjakan menggunakan *transtainer* antara lain: mengambil Peti Kemas pada tumpukan paling bawah dengan cara terlebih dahulu memindahkan Peti Kemas yang menindihnya, memindahkan (*shifting*) Peti Kemas dari satu tumpukan ke tumpukan yang lainnya.

f. *Side Loader*

Kendaraan ini mirip *Forklift* tetapi mengangkat dan menurunkan Peti Kemas dari samping, bukannya dari depan. *Sideloader* digunakan untuk menurunkan dan menaikkan Peti Kemas dari dan ke atas trailer atau chassis dimana untuk keperluan tersebut trailer atau chassis dibawa ke samping *loader*. Kegiatan memuat dan membongkar Peti Kemas menggunakan *side loader* memakan waktu agak lama karena sebelum mengangkat Peti Kemas, kaki penopang *side loader (jack)* harus dipasang dahulu supaya *loader* tidak terguling ketika mengangkat Peti Kemas.

g. *Container forklift*

Truck garpu angkat yang khusus digunakan untuk mengangkat Peti Kemas ini (bukan mengangkat muatan dalam rangka *stuffing*) bentuknya tidak berbeda dari *forklift truck* lainnya tetapi daya angkatnya jauh lebih besar, lebih dari 20 ton dengan jangkauan lebih tinggi supaya dapat mengambil Peti Kemas dari (atau meletakkan pada) susunan tiga atau empat tier bahkan sampai lima tier. Penggunaan *forklift* Peti Kemas cukup luwes karena dapat bergerak bebas ke mana saja sehingga dapat digunakan untuk memuat Peti Kemas keatastrailer, menyediakan Peti Kemas untuk diangkat oleh *gantry*, memadati Peti Kemas pada ruang yang sempit di *Container Yard* dan lain-lain.

## **METODE PENELITIAN**

### **Teknik Pengambilan Data**

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

#### **Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian yang dilakukan pada perusahaan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan dengan cara:

1. Observasi

Suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab

2. Wawancara

Suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak- pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

3. Kuesioner

Suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

#### **Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Penelitian yang dilakukan dengan membaca beberapa buku literature-literatur, mengumpulkan dokumen, arsip, maupun catatan penting organisasi yang ada hubungannya dengan permasalahan penulisan penelitian ini dan selanjutnya diolah kembali.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

Adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang dapat dibuktikan dengan angka-angka yang akan diolah dan dianalisa sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya.

2. Data Kualitatif

Adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan.

## Populasi dan Sampel

### Populasi

Populasi bukanlah hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu dan sampel merupakan bagian dari populasi tersebut.

Populasi menurut Sugiono (2006:73) adalah: “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden.

Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

### Sampel

Sedangkan sampel menurut Sugiono (2006:73) adalah: “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin dikutip oleh Husein Umar (2005:108) adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi yaitu jumlah total pelanggan/konsumen yang menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari
- e : Nilai Kritis

Dalam penelitian ini jumlah populasi pelanggan dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10 %, diketahui jumlah total pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari adalah 4 Perusahaan yang jumlah keseluruhan karyawannya adalah 3221 orang. Maka dengan mengikuti perhitungan di atas hasilnya adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \left[ \frac{3221}{1 + 3221(10\%)^2} \right] \\ &= 96,988 \approx 100 \end{aligned}$$

Penggunaan teknik yang dipilih adalah Teknik Sampling Aksidental karena pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari, yang terdiri dari empat perusahaan yaitu : PT.Samudra Jaya Indo Lines (PT.SRIIL), PT.Meratus, PT.Samas, PT.Tanto Intim Lines berjumlah 3221 pelanggan sangat sulit untuk diidentifikasi satu persatu dan membutuhkan waktu penelitian yang lebih lama.

Sampling Aksidental menurut Sugiono (2006:73) adalah: “Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data”.

### Metode Analisis

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini digunakan dua macam metode analisis, yaitu:

### **Analisis Kualitatif**

Metode analisis yang digunakan dengan cara menjelaskan beberapa argumentasi yang berkaitan langsung dengan permasalahan. Dalam hal ini, penulis menggunakan beberapa teori atau konsep tentang perilaku konsumen.

### **Analisis Kuantitatif**

Analisis yang menggunakan data-data yang dinyatakan dalam bentuk angka di mana data tersebut merupakan *variable-variabel* yang dianggap berpengaruh terhadap perilaku konsumen dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari dalam kategori-kategori yang pada akhirnya akan menjadi total skor dari pengisian kuesioner oleh responden.

### **Instrumen Penelitian**

Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri atas: sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5.
2. Jawaban setuju diberi bobot 4.
3. Jawaban netral diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1.

Skala likert kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan jumlah kelas 5 intervalnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Dari skala tersebut skala distribusi terhadap jawaban responden adalah:

- a. 1,00 – 1,80 = sangat tidak setuju
- b. 1,81 – 2,60 = tidak setuju
- c. 2,61 – 3,40 = netral
- d. 3,41 – 4,20 = Setuju
- e. 4,21 – 5,00 = Sangat Setuju

### **Analisis Linear Regresi Berganda**

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Kendari dengan menggunakan rumus regresi linear berganda seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2006:261), yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana:

- Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari  
X<sub>1</sub> : *Realiabilitas*  
X<sub>2</sub> : *Responsiveness*  
X<sub>3</sub> : *Assurance*  
X<sub>4</sub> : *Empathy*  
X<sub>5</sub> : *Tangible*

- a : Konstanta
- b : Koefisien Korelasi
- a : Error term

### Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut:

- Hipotesis  
 $H_0$  = Kualitas pelayanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  
 $H_a$  = Kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Tingkat Signifikansi  
 Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).
- Menentukan Fhitung berdasarkan output program SPSS 13 atau rumus.
- Menentukan Ftabel  
 Menentukan Ftabel berdasarkan df 1 (jumlah variabel) dan df 2 (n-k-1) pada tabel output kemudian mencari pada tabel F, atau dapat dicari pada program Ms. Excel dengan cara pada cell kosong dengan mengetik = **finv (tingkat signifikansi, df1, df2)** lalu tekan **enter**
- Kriteria pengujian  
 $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ;  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- Membandingkan Fhitung dengan Ftabel

### Uji t (Parsial)

Uji t digunakan mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut:

- Hipotesis
  - 1)  $H_{01}$  = Variabel *Reliability* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  $H_{a1}$  = Variabel *Reliability* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan
  - 2)  $H_{02}$  = Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  $H_{a2}$  = Variabel *Responsiveness* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan
  - 3)  $H_{03}$  = Variabel *Assurance* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  $H_{a3}$  = Variabel *Assurance* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
  - 4)  $H_{04}$  = Variabel *Emphaty* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  $H_{a4}$  = Variabel *Emphaty* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
  - 5)  $H_{05}$  = Variabel *Tangible* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  $H_{a5}$  = Variabel *Tangible* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Tingkat signifikansi  
 Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )  
 Jika signifikansi  $t_{hitung} > 0.05$ , berarti  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Jika

signifikansi  $t_{hitung} < 0.05$ , berarti  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.

- Menentukan  $t_{tabel}$   
Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan  $(df) = n-k-1$
- Kriteria pengujian  
 $H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$   
 $H_0$  ditolak jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Pria	72	72
Wanita	28	28
Total	100	100

**Tabel 2.** Karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
SD	-	0
SMP	1	1
SMA	17	17
Sarjana	78	78
Pasca Sarjana	4	4
Jumlah	100	100

**Tabel 3.** Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan

Profesi/Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	-	0
Pegawai/karyawan	62	62
Wiraswasta	38	38
Lain-lain	-	0
Total	100	100

**Tabel 4.** Frekuensi Penggunaan Peti Kemas

Pemakaian Jasa Peti Kemas	Frekuensi (Kali)	Presentase (%)
5 – 20 Kali / Tahun	21	21
21 – 50 Kali / Tahun	25	25
51 – 100 Kali / Tahun	33	33
> 100 Kali /Tahun	21	21
Total	100	100

**Tabel 5.** Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std Error	Beta		
1. Constant	4,624	1,516		3,049	0,003
RELIABILITY	0,229	0,071	0,240	3,233	0,002
RESPONSIVESS	0,182	0,090	0,151	2,033	0,045
ASSURANCE	0,353	0,052	0,457	6,794	0,000
EMPHATY	-	0,052	-0,527	-7,558	0,000
TANGIBLE	0,392	0,059	0,236	3,379	0,001
	0,200				

Berdasarkan table diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagaiberikut:

$$Y = 4,624 + 0,229X_1 + 0,182X_2 + 0,353X_3 - 0,392X_4 + 0,200X_5 + 1,516$$

Dimana:

4,624 = variabel independen yaitu kepuasan pelanggan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 4,624 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan jasa diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan

0,229X<sub>1</sub> = besarnya koefisien variable reliability yang berarti setiap peningkatan variable reliability sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,229 dengan asumsi variabel lainnya (*responsiveness, assurance, emphaty dan tangible*) konstan; 0,182X<sub>2</sub> = besarnya koefisien variable responsiveness yang berarti setiap peningkatan variabel responsiveness sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,182 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability, assurance, emphaty dan tangible*) konstan.; 0,353X<sub>3</sub> = besarnya koefisien variabel *assurance* yang berarti setiap peningkatan variable *assurance* sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,353 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability, responsiveness, emphaty dan tangible*) konstan; -0,392X<sub>4</sub> = besarnya koefisien variabel *emphaty* yang berarti setiap peningkatan variabel *emphaty* sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan akan menurun 0,392 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability, responsiveness, assurance, dan tangible*) konstan.

Standar error sebesar 1,516 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,516.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *reliability, responsiveness, assurance, dan tangible* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *emphaty* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Di mana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *assurance* sebesar 0,353

## KESIMPULAN

1. Hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari , dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut : Persamaan regresi  $Y = 4,624 + 0,229X_1 + 0,182X_2 + 0,353X_3 + [-0,392X_4] + 0,200X_5 + 1,516$  artinya variabel independen yakni *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, variabel *Assurance* (X<sub>3</sub> = 0,353) menjadi faktor terbesar yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian *reliability* ( $X1 = 0,229$ ), *tangible* ( $X5 = 0,200$ ), *Responsiveness* ( $X2 = 0,182$ ), sementara *emphaty* ( $X4 = -0,392$ ) menjadi faktor terendah yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan PT.Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari, variabel yang paling dominan adalah variabel *Assurance* (Jaminan) berdasarkan hasil uji t. Variabel *Assurance* (Jaminan) mempunyai nilai thitung ( $6,794$ ) > ttabel ( $1,986$ ) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan

### **Saran**

1. *Assurance* mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Indikator jaminan yang dominan adalah karyawan trampil dan mempunyai pengetahuan yang memadai. Untuk itu sebaiknya, karyawan tetap mempertahankan pola kerja selama ini, yaitu trampil dan senantiasa tetap meningkatkan pengetahuannya yang salah satunya dapat diperoleh melalui berbagai pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.
2. *Responsiveness* mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan pelanggan. Indikator daya tanggap yang dominan adalah kecepatan karyawan dalam melayani kepentingan pelanggan serta kemampuan dan kemauan karyawan menjalin komunikasi. Untuk itu, sebaiknya karyawan lebih cepat dalam melayani pelanggan, seperti perlu ada bagian *customer service* yang bertugas mengatasi keluhan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan serta bertugas memberikan informasi kepada pelanggan yang berkaitan dengan Informasi kedatangan kapal serta jadwal bongkar muat kapal, dan karyawan yang bertugas di bagian *customer service* harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik sehingga bisa lancar dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
3. *Tangible* mempunyai pengaruh terbesar ketiga terhadap kepuasan pelanggan. Indikator bukti fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior dan kebersihan ruang pelayanan. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior tetapi rapi, seperti, kursi untuk tempat duduk pelanggan ditata secara per baris sehingga lebih rapi serta setiap ruangan selalu dibersihkan setiap saat agar terlihat bersih dan menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam memberikan pelayanan seperti penggunaan nomor antrian secara elektronik.
4. Sebaiknya perusahaan berusaha mempertahankan kinerjanya dan senantiasa memperhatikan atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan agar tercipta kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Freddy Rangkuti, 2004, *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2005, *Analisis Multivariate SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Kotler, Philip 1997, Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Penyunting: Agus Hasan Pura Anggawijaya, *Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e)*, Edisi Indonesia Jilid Satu, Prehallindo, Jakarta.

----- & Gery Armstrong, 1997, Alih Bahasa: Alexander Sindoro, Penyunting: Benyamin Molan, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Jilid Dua, Prehallindo, Jakarta.

-----, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, & Chin Tiong Tan, 2004, Alih Bahasa: Zein Isa, Penyunting: Tri Marganingsih, *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*, Edisi Ketiga Jilid Satu, PT. INDEKS Kelompok GRAMEDIA, Jakarta.

----- 2007, Alih Bahasa: Benyamin Molan, Penyunting: Bambang Sarwiji, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, PT. INDEKS, Jakarta.

----- 2008, Alih Bahasan: Benyamin Molan, Penyunting: Bambang Sarwiji, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 Jilid 2, PT. INDEKS, Jakarta.

Kuswadi, 2004, *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta

Lopiyoadi, 2001, *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi Kedua Jilid Empat, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.