

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN TERHADAP SISTEM FASILITAS NAIK TURUN PENUMPANG KAPAL PADA PT. PELINDO I (PERSEROAN) CABANG TANJUNG BALAI KARIMUN**

**Diky Budiman<sup>1</sup> dan Nuraeni Zisca Cahyani<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Dosen Program Studi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Karimun, Karimun (29661), Kepulauan Riau, Indonesia

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Karimun, Karimun (29661), Kepulauan Riau, Indonesia  
No Tel: 0852-6320-8304. Surel: [budiman.diky@gmail.com](mailto:budiman.diky@gmail.com)

**Abstrak**

Fasilitas pelabuhan merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan penyelenggaraan kepelabuhan dapat berupa barang maupun uang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Sistem Fasilitas Naik Turun Penumpang Kapal Pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 50 responden. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, dapat diketahui nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,634 bertanda positif dengan nilai sig. 0,008 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95%). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sistem Fasilitas. Uji T, hipotesis terjawab bahwa  $H_a$  diterima dan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Sistem Fasilitas, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,445 dengan tingkat signifikansi 0,008. Dimana  $T_{hitung} (2,445) > T_{tabel} (2,01)$  dengan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$ . Dimana Kualitas Pelayanan Pelabuhan tidak berbeda nyata terhadap Sistem Fasilitas Naik Turun Penumpang Kapal Pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun Oleh PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Sistem Fasilitas, Pelabuhan, Tanjung Balai Karimun.*

**I. PENDAHULUAN**

Fasilitas pelabuhan merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan penyelenggaraan kepelabuhan dapat berupa barang maupun uang. Pengelolaan pelabuhan, merupakan persoalan yang rumit dan membutuhkan pengaturan yang teknis dan mendetail. Kompleksnya persoalan dan besarnya potensi pelabuhan tidak disertai dengan pengaturan yang sesuai dan sistematis. Secara umum, masalah pelabuhan ini diatur dalam aturan Pelayaran, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, sedangkan yang khusus mengenai pengelolaan pelabuhan diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan.

Faktanya masih banyak masalah yang dapat diidentifikasi dari pengelolaan pelabuhan. Tetapi masalah-masalah yang ada di atas merupakan masalah-masalah umum yang sering terjadi dalam hal pengelolaan pelabuhan. Dimana penumpang dan

para pengusaha selaku pihak yang paling sering memanfaatkan jasa pelabuhan ini pun kerap kali mengeluh mengenai rendahnya pelayanan dan buruknya sarana dan prasarana di pelabuhan. Dimana fasilitas pelabuhan kurang berfungsi dengan baik karena tidak di maintenance dengan baik. Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi operasional dan citra pelabuhan.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil Judul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Sistem Fasilitas Naik Turun Penumpang Kapal Pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun Oleh PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun”. Identifikasi masalah dalam kegiatan kepelabuhanan PT. Pelindo I (Persero), yaitu: 1) Keterlambatan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, dimana masih terdapat keterlambatan kapal sehingga terjadi kepadatan penumpang dan penumpukan barang. 2) Kurangnya kepedulian petugas terhadap saran maupun masukan serta keluhan dari penumpang. 3) Kurang sopan petugas dalam memberikan pelayanan. 4) Kurangnya perhatian dan kepedulian petugas terhadap penumpang dan barang. 5) Penampilan petugas yang kurang rapi, ruang tunggu yang tidak nyaman, dan juga masih terdapat alat penunjang yang kurang optimal dalam penggunaannya. Tujuan dari penelitian adalah 1) Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun. 2) Untuk mengetahui Sistem Fasilitas naik turun penumpang kapal pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun. 3) Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Sistem Fasilitas Naik Turun Penumpang Kapal Pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun.

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan rumusan permasalahan dan temuan diatas sehingga hipotesis alternatif yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

Ho :Diduga Tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Pelabuhan terhadap Sistem Fasilitas naik turun penumpang kapal pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun.

Ha :Diduga Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Pelabuhan terhadap Sistem Fasilitas naik turun penumpang kapal pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimn oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Yamit (2010) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah: 1) *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. 2) *Reliability*, adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. 3) *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. 4) *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki,

sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. 5) *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

## II. METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung. Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di PT. Pelindo I (Persero) di Jalan Teluk Air Kecamatan Karimun, dengan objek observasi di Terminal Pelabuhan Penumpang Domestik Tanjung Balai Karimun.

### Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2013), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Alat pengukur pada waktu penelitian menggunakan sesuatu metode. Instrument dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuisisioner. Yaitu menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden, setiap responden dimintai pendapatnya dengan memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan skala likert. Pertanyaan terdiri dari 20 (dua puluh) pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran.

### Model Regresi Linier Sederhana

Menurut Ghozali (2012) analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah regresi linier sederhana.

### Uji t

Agung (2010), uji hipotesis dengan t-test ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (persial) terhadap variabel dependen.

### Uji Koefisien Determinasi (R)

Menurut Ghozali (2012), koefisien determinasi (R) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Koefisien determinan dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh variabel X (kualitas pelayanan pelabuhan) Y (sistem fasilitas naik turun penumpang).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) pada awalnya masa penjajahan Belanda adalah perusahaan dengan nama "*Haven Bedrijf*". Setelah kemerdekaan Republik

Indonesia, pada periode 1945-1950, Perusahaan berubah status menjadi Jawatan Pelabuhan. Pada 1969, Jawatan Pelabuhan berubah menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan status Perusahaan Negara Pelabuhan (PNP). Sebelum tahun 2008, Perusahaan bergerak dalam bidang jasa kepelabuhan, pelayanan peti kemas, terminal dan depo peti kemas, usaha galangan kapal, pelayanan tanah, listrik dan air, pengisian BBM, konsolidasi dan distribusi termasuk hewan, jasa konsultasi kepelabuhan dan pengusahaan kawasan pabean. Sejak tahun 2008, dalam rangka optimalisasi sumber daya maka Perusahaan dapat melakukan kegiatan usaha lain meliputi jasa angkutan, sewa dan perbaikan fasilitas, perawatan kapal dan peralatan, alih muat kapal, properti diluar kegiatan utama kepelabuhan, kawasan industri, fasilitas pariwisata dan perhotelan, jasa konsultan dan surveyor, komunikasi dan informasi, konstruksi kepelabuhan, ekspedisi, kesehatan, perbekalan, shuttle bus, penyelaman, tally, pas pelabuhan dan timbangan.

Kepulauan Riau terletak di posisi strategis antara Singapura, Johor Bahru Malaysia dan Malaka. Daerah ini merupakan kawasan pelayaran internasional yang selalu ramai serta memiliki kondisi alam yang unik dengan ribuan pulau yang bertebaran. Oleh karena itu, peran pelabuhan dan transportasi laut sangat diperlukan untuk mendukung kemajuan di berbagai bidang. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun merupakan pintu gerbang perekonomian daerah di Kepulauan Riau yang menjadi pertemuan transportasi inter dan antar moda khususnya yang menyangkut arus kegiatan keluar masuk kapal, barang dan penumpang.

Respon yang cepat terhadap kebutuhan pengguna pelabuhan Pelabuhan juga diharapkan merespon secara cepat kebutuhan pengguna pelabuhan. Ini berarti pelabuhan harus memonitor dan memahami kebutuhan pengguna pelabuhan dalam rangka memikirkan cara tercepat untuk merespon pengguna pelabuhan.

### **Prosedur Pelayanan Terminal Penumpang Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Domestik**

#### **a. Keberangkatan:**

1. Pada saat penumpang telah tiba di terminal, penumpang wajib memiliki tiket dan membeli tiket kapal di loket yang sudah di sediakan
2. Selain penumpang wajib membeli pas pelabuhan di loket yang telah di sediakan di depan pintu masuk.
3. Setelah penumpang membeli tiket dan pas pelabuhan, penumpang masuk ke dalam ruang tunggu untuk menunggu jadwal keberangkatan kapal sesuai dengan tujuan penumpang
4. Sebelum turun ke kolam sandar, penumpang wajib menunjukkan pas dan tiket kapal kepada petugas barcode untuk diperiksa agar terhindar dari kecurangan penumpang yang tidak memiliki tiket.
5. Setelah semua selesai, penumpang naik ke kapal dengan membawa barang bawanya menaiki kapal kemudian kapal berangkat

#### **b. Kedatangan:**

1. Ketika Kapal sudah tiba di terminal Tanjung Balai Karimun, semua penumpang diharapkan turun dari kapal karena kapal sudah sampai di tujuan.
2. Setelah turun dari kapal, penumpang berjalan menaiki jembatan menuju pintu keluar dan penumpang pulang ketujuan masing-masing.

### **Analisis Karakteristik Responden**

Berdasarkan karakteristik responden sesuai bidang kerja pada tabel 4.2 diatas, terlihat bahwa responden yang bekerja pada bidang Pegawai Pelindo sebanyak 10 orang (20%), Agen Kapal sebanyak 5 orang (10%), dan Penumpang 35 orang (70%). Karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.3 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 38 orang dengan presentase sebesar 76% dan responden perempuan yaitu sebanyak 12 orang dengan presentasi sebesar 24%. Sebagian besar responden yang ada adalah responden berjenis kelamin laki-laki. Hal tersebut dikarenakan laki-laki lebih banyak dipekerjakan pada pelaksana lapangan dibanding wanita yang dipekerjakan pada bidang administrasi kantor dan sebagian penumpang yang digunakan sebagai responden.

Karakteristik usia responden pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berumur 23-25 tahun sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 30%, responden yang berumur antara 26–31 tahun sebanyak 20 orang dengan presentase sebesar 40% dan responden yang berumur antara 32 tahun ke atas sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 30%. Berdasarkan karakteristik usia responden sebagian besar responden berusia antara 26 - 31 tahun yaitu sebesar 40%. Karakteristik Pendidikan pada tabel 4.5 terlihat bahwa responden yang memiliki pendidikan S1 sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 10% dan responden yang memiliki pendidikan D3 sebanyak 15 orang dengan presentasi sebesar 30% dan responden yang memiliki pendidikan SMK sebanyak 30 orang dengan presentasi sebesar 60%. Sebagian besar responden yang ada adalah responden yang memiliki pendidikan SMK yaitu sebesar 60%.

### **Uji Regresi Linier Sederhana**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, dapat diketahui nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pelabuhan (X) sebesar 0,634 bertanda positif dengan nilai sig. 0,008 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sistem Fasilitas naik turun penumpang kapal pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun.

### **Uji Parsial (T)**

Berdasarkan hasil Uji T, hipotesis terjawab bahwa  $H_a$  diterima dan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Sistem Fasilitas naik turun penumpang kapal pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimn oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun, diperoleh nilai Thitung sebesar 2,445 dengan tingkat signifikansi 0,008. Dimana Thitung (2,445) > Ttabel (2,01) dengan nilai signifikansi 0,008 < 0,05. Dimana Kualitas Pelayanan Pelabuhan tidak berbeda nyata terhadap Sistem Fasilitas Naik Turun Penumpang Kapal Pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun Oleh PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun.

### **Uji Determinasi**

Berdasarkan hasil uji determinan, dapat diketahui nilai  $R^2$  sebesar 0,617 artinya adalah sebesar 61,7% variabel Sistem Fasilitas naik turun penumpang (Y) yang dapat dijelaskan oleh variable kualitas pelayanan pelabuhan (X) sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan rumusan permasalahan dan temuan diatas sehingga hipotesis alternatif yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

Ho: Diduga Tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Pelabuhan terhadap Sistem Fasilitas naik turun penumpang kapal pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelindo I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun.

Ha: Diduga Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Pelabuhan terhadap Sistem Fasilitas naik turun penumpang kapal pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun

### DAFTAR PUSTAKA

- Agung, B.N. 2010. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Astiti, M.A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. *Jurnal Mahasiswa*. Universitas Surabaya. 3 (7): 9-17
- Fadli. 2011. *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Speed Boat Siak Wisata Express Trayek Siak-Pekanbaru*. Skripsi. Pekanbaru.
- Ferdinan, M.S. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Studi di PT. Pelindo III Cab. Tg. Emas Semarang. Semarang.
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BPFE. Semarang.
- Hani, T.H. 2011, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta
- Jogiyanto. 2014. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Tentang Organisasi Dan Tata Kerja PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Pelabuhan Tanjung Balai Karimun, tanggal 21 Januari 2015.
- Pamudji. 2009. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Bina Aksara. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 51 Tahun 2015, tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan Pasal 1 ayat 1
- Poerwadarminta, W.J.S. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (3). Balai Pustaka. Jakarta.
- Profile Campany PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) cabang Tanjung Balai Karimun Tahun 2015
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D (Metode Penelitian dan Pengembangan)*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (4). PT Rineka Cipta, Jakarta.

- Tjiptono, F. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Triatmodjo, B. 2010. *Perencanaan Pelabuhan*. (1). Beta Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- Wyckof. 2014. *Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Yamit, Z. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.