

*ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
TERMINAL PETI KEMAS (TPM) PADA PT PELINDO IV  
MAKASSAR*

<sup>1</sup> Andrew R.J. Metekohy, <sup>2</sup> Natalia Paranoan, <sup>3</sup> Petrus P. Roreng

<sup>1</sup>*Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Indonesia. E-mail: [andrewsomexmks@yahoo.com](mailto:andrewsomexmks@yahoo.com)*

<sup>2</sup>*Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Indonesia. Email: [rorengp70@gmail.com](mailto:rorengp70@gmail.com)*

<sup>3</sup>*Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Indonesia. Email: [nataliaparanoan@ukipaulus.ac.id](mailto:nataliaparanoan@ukipaulus.ac.id)*

---

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelindo IV Cabang Terminal Peti Kemas, Makassar. Populasi dalam penelitian ini meliputi pelanggan PT Pelindo Cabang Terminal Peti Kemas dengan jumlah sampel 18 orang yang diwakili oleh seluruh pelayanan peti kemas. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan dengan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan tiga komponen analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pelindo IV Cabang Terminal Peti Kemas, Makassar sudah menerapkan dimensi pengukuran kualitas pelayanan publik di antaranya dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Adapun indikator dari dimensi tersebut masih ada yang belum berjalan sesuai dengan keinginan para pengguna jasa, seperti, peralatan jasa bongkar muat yang sering rusak, pegawai yang belum ahli menggunakan alat bantu pelayanan, serta komputer dan perangkatnya sudah memadai, sedangkan faktor penghambat, yaitu kurangnya sumber daya manusia (pegawai pelayanan) dan sarana serta prasarana yang sering rusak, seperti, gantry crane. Kualitas pelayanan PT Pelindo IV Cabang Terminal Peti Kemas, Makassar secara keseluruhan dapat dinilai belum mengalami peningkatan dan pelayanan yang diberikan belum maksimal meskipun ada beberapa indikator yang mendukung.*

*Kata Kunci : Kepuasan, Konsumen, Pelayanan, Peti Kemas, Pelindo IV*

## **1. PENDAHULUAN**

*Pertumbuhan industri di Sulawesi Selatan pada tiga tahun terakhir (2015-2017) mengalami peningkatan. Hal ini terlihat pada peningkatan nilai ekspor sebesar US\$ 122,06 juta pada Desember 2017. Angka tersebut mengalami peningkatan 60,61 % jika dibandingkan dengan nilai ekspor pada tahun sebelumnya yang mencapai US\$ 76,00 juta. Komoditas unggulan Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu nikel dan menjadi ekspor terbesar. Pada Desember 2017 nilainya sebesar US\$90,69 juta atau 74,30% dari total nilai ekspor Sulsel. Komoditas kedua adalah biji-bijian berminyak dan tanaman obat sebesar US\$ 12,97 juta atau 10,62 % dari total ekspor Sulsel, sedangkan komoditas kayu serta barang dari kayu sebesar US\$ 4,80 juta atau 3,94%. Hal ini dapat dilihat pada data aktivitas pelabuhan peti kemas Makassar, yaitu angka kenaikan jumlah pengiriman ke luar negeri maupun ke dalam negeri dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 menuju akan kenaikan yang signifikan. Peningkatan pergerakan peti kemas, baik ekspor, impor, maupun antarpulau yang terjadi pada tiga tahun terakhir (2015-2017) di Pelabuhan Peti Kemas Soekarno-Hatta mengalami peningkatan. Realisasi pada perdagangan luar negeri (impor) untuk tahun 2015 sebesar 4.850 unit dan 6.259 Teus, 2016 sebesar 7.123 unit dan 9.913 Teus dan pada tahun 2017 sebesar 6.763 unit dan 9.057 Teus. Artinya, peningkatan pergerakan peti kemas terdapat pada tahun 2016 sebesar 7.123 unit dan 9.913 Teus. Realisasi trafik peti kemas pada perdagangan luar negeri (ekspor) untuk tahun 2015 sebesar 16.253 unit dan 22.810 Teus, 2016 sebesar 15.192 unit dan 22.810 Teus, dan 2017 sebesar 18.705 unit dan 25.263 Teus. Artinya, peningkatan pergerakan peti kemas terdapat dari 2016 sampai dengan 2017 semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh program pemerintah dalam usaha meningkatkan dan mengeksplorasi alam guna meningkatkan sumber daya alam demi kesejahteraan daerah. Realisasi trafik peti kemas pada perdagangan dalam negeri (lokal), khususnya untuk bongkaran barang, yaitu bongkaran barang yang berasal dari luar Makassar yang masuk ke Makassar pada tahun 2015 sebesar 232.764 unit dan 272.673 Teus, 2016 sebesar 14.794 unit dan 294.496 Teus, dan 2017 11.338 unit dan 297.943 Teus. Artinya, peningkatan pergerakan peti kemas terdapat dari tahun 2017, jika diamati, barang yang masuk ke Makassar pada tahun 2017 lebih besar dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Realisasi trafik peti kemas pada perdagangan dalam negeri dalam tiga tahun terakhir (2015-2017) terjadi pergerakan yang tidak terlalu besar sehingga total pergerakan pada tahun sebesar 2015 221.027 unit dan 256.269 Teus, 2016 sebesar 241.698 unit dan 285.321 Teus, dan 2017 sebesar 237.299 unit dan 280.781 Teus. Realisasi trafik peti kemas perdagangan dalam negeri dan luar negeri, yaitu pada tahun 2015 sebesar 474.894 unit dan 558.957 Teus, 2016 sebesar 278.807 unit dan 610.560 Teus, dan tahun 2017 sebesar 274.105 unit dan 613.044 Teus.*

*Potensi daerah yang demikian besar tersebut haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai jika ingin berkembang. Salah satunya transportasi yang sejak dahulu kala terbukti handal dan mampu mendukung perkembangan daerah adalah pelabuhan, khususnya pelabuhan peti kemas. Oleh karena itu, untuk menunjang kegiatan bongkar barang, baik lokal maupun luar negeri di Sulawesi Selatan perlu pembenahan sarana dan prasarana yang ada di pelabuhan, khususnya pelabuhan Soekarno-Hatta. Pelabuhan Peti Kemas Soekarno-Hatta adalah Terminal Peti Kemas (TPK) Makassar. Dalam perkembangannya Terminal Peti Kemas Makassar ditetapkan sebagai unit bisnis yang terpisah dengan Manajemen Pelabuhan Indonesia Makassar. Pemisahan ini bertujuan menciptakan pelayanan prima dan profesional dalam menghadapi laju pertumbuhan angkutan peti kemas pada masa yang akan datang, serta menciptakan pelayanan yang lebih baik dari Manajemen Pelabuhan Indonesia IV Makassar.*

Pihak manajemen menyadari tingginya persaingan dalam pangsa pasar pada era globalisasi saat ini. Hal ini memicu pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Dengan semakin besarnya pangsa pasar yang diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan memperoleh pasar yang tinggi agar dapat terus bersaing dan melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memiliki nilai tambah sehingga kunci keberhasilan adalah mengerti dan memahami akan keinginan pangsa pasar serta menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Walaupun memiliki berbagai produk layanan yang baik, semua hal di atas belum tentu membuat customer terpuaskan. Tingkat kepuasan customer bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kotler (1995 : 46) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, kepuasan pelanggan bergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai kerja yang relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja lebih rendah maka harapan customer tidak puas dan sebaliknya jika kinerja jauh lebih baik dari harapan maka customer akan merasakan sangat puas bahkan akan tetap loyal serta akan memberikan informasi atau merekomendasikan kepada orang lain atas pengalaman dan kinerja yang baik yang dirasakannya. Kuncinya adalah memenuhi harapan customer dengan prestasi perusahaan. Kotler (1995 : 46-47) menyatakan bahwa perusahaan yang bonafit adalah perusahaan yang mempunyai tujuan membuat customer gembira dengan hanya menantikan apa yang mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari apa yang mereka janjikan.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta No. 1, Makassar. Pemilihan lokasi didasarkan pada data dan informasi yang dibutuhkan, relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian. Waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih tiga bulan antara November 2018 – Januari 2019. Pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu penelitian lapangan (field research) yang dilakukan pada perusahaan yang bersangkutan dan penelitian kepustakaan (library research) yang dilakukan dengan membaca buku literatur, mengumpulkan dokumen, arsip, maupun catatan penting organisasi yang ada hubungannya dengan masalah penelitian ini yang selanjutnya akan diolah kembali. Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa hasil wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PT Pelindo IV Cabang Makassar. Selanjutnya, sumber data dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif, yaitu teknik analisis interaktif berupa (1) Reduksi data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi berupa data mentah, (2) Penyajian data disusun berdasarkan hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. dan (3) Penarikan kesimpulan dilakukan setelah data disajikan, lalu dibahas secara rinci. Selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan ini digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan 18 informan sebagai pengguna jasa, yaitu masing-masing 2 orang dari 9 perwakilan perusahaan pelayaran pengguna jasa. Kesembilam perusahaan tersebut, yaitu Pelayaran Samudera Shipping Line (SSL), Pelayaran Meratus, Pelayaran Tempuran Emas, Pelayaran Salam Pasifik Samudera Line, Pelayaran mentari Line, Pelayaran Tanto Intim Line, Pelayaran Lintas Kumala Abadi, Pelayaran Samudra Indonesia, dan Pelayaran Kanaka Line.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan saat ini maka digunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas bukti fisik atau berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*resvonsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sesalin itu, faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di kantor Terminal Peti Kemas Makassar (TPM).

##### 1. Dimensi Tangible (Penampilan Fisik)

Kualitas pelayanan akan terasa bagus apabila bukti langsung dari pemberi pelayanan diperhatikan karena berhubungan dengan penilaian pertama dari para pengguna jasa. Untuk mengukurnya melalui indikator sebagai berikut:

###### a. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPM beserta karyawannya

Kebersihan dan kerapian gedung telah diupayakan semaksimal mungkin, yaitu memberikan kenyamanan kepada para pengguna jasa. Hal ini dapat dilihat pada interior kantor. Berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dengan pernyataan Agusalim Bachir (Kepala Operasional PT Samudera Indonesia, Tbk.) yang diwawancarai mengatakan bahwa penampilan fisik TPM sendiri telah kami rasakan beberapa tahun terakhir, baik gedung maupun interiornya juga para CS yang melayani para pengguna jasa. Mereka semua telah berpenampilan menarik, baik fisik maupun seragam telah menunjukkan kemajuan. Harapan saya semoga TPM sendiri dapat mempertahankan bahkan dapat ditingkatkan agar pelayanan kepada pengguna jasa semakin baik ke depan, begitu juga penatan eksterior dan lahan parkir yang sangat luas. Hal ini memudahkan kita sebagai pengguna jasa datang dengan menggunakan kendaraan tentu mendapatkan perhatian khusus dari petugas keamanan dan diarahkan sehingga kita tidak sulit mencari lokasi parkir. Namun, pihak terminal peti kemas memiliki kelemahan tempat parkir karena kalau hujan kami basah dan dokumen yang kami bawa ikut basah karena tidak ada koridor penyambung dari tempat parkir ke kantor terminal peti kemas pada saat mengurus job slib.

Pernyataan mengenai penampilan fisik gedung/Kantor Terminal Peti Kemas, Makassar di atas juga dibenarkan oleh Burhanuddin (manager teknik terminal peti kemas) yang di wawancarai mengatakan bahwa hal itu dilakukan semuanya kepada pengguna jasa sebab kami selalu menerima keluhan-keluhan dari pengguna jasa sehingga kami pun mulai mengadakan perubahan-perubahan yang tentunya dilakukan secara bertahap agar pelayanan tetap berjalan karena bagi kami para pengguna jasa adalah aset kami dan kami pun bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan mengenai lahan parkir menjadi masukan bagi kami karena pada saat ini dalam tahap pembahasan tingkat manajemen perihal koridor dari lahan parkir ke gedung terminal peti kemas. Semoga tahun depan dapat dibangun. Yang jelas komitmen kami adalah memberikan yang terbaik bagi pengguna jasa.

- b. Kesiapan, kelengkapan dan kebersihan peralatan/Container Handling seperti, gantry crane, forklift, constracker, dan lain-lain

Pernyataan Capt. Edison (Kepala Cabang Mentari Line) mengatakan bahwa pihak TPM dalam hal kesiapan dan kelengkapan peralatan belum siap dan tidak maksimal dalam membrikan pelayanan kepada kami sebab bagi kami dalam melaksanakan segala aktivitas, khususnya kapal kami yang melakukan bongkar muat, tentu, saat ini cost kami sangat tinggi disebabkan oleh sarana dan prasarana, khususnya peralatan bongkar muat yang dimiliki oleh TPM sudah sangatlah lama karena sudah lebih 25 tahun sehingga mengakibatkan kapal kami harus antre 1 – 2 minggu untuk mengadakan proses bongkar muat. Selain itu, tidak adanya perawatan dan kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan peralatan bongkar muat sering mengalami kerusakan.

Hal ini juga dialami oleh Buhhanuddin, M.T.(Manajer Teknik Terminal Peti Kemas) yang diwawancarai mengatakan bahwa hal itu adalah benar karena usia peralatan yang dimiliki oleh TPM yang sudah sangat lama dan kami dari PTM sendiri tidak memiliki peralatan cadangan sehingga peralatan yang digunakan pada saat ini berjalan nonstop sehingga kurang dirawat, tetapi tidak benar jika dikatakan tenaga atau sumber daya kurang baik karena semua tenaga kerja, khususnya bagian teknik direkrut secara ketat dan mereka semua diberikan pelatihan dan pendidikan sampai ke luar negeri. Harus diakui kalau sistem yang digunakan saat ini sudah berbeda dengan sistem sebelumnya. Pelindo IV membiayai dirinya sendiri. Artinya, ketika terdapat kerusakan dan ada spare part yang harus dibeli dengan cepat dilakukan. Akan tetapi, sistem saat ini adalah sentralisasi sehingga semua kebiakan berpusat di Jakarta. Hal ini sangat menghambat kita dalam bekerja sebab jika ada peralatan yang rusak dan butuh untuk diganti maka kami harus membuat laporan dan data, lalu di kirim ke Jakarta, selanjutnya, menunggu untuk diproses, kemudian setelah diproses baru dikirim dananya. Hal inilah yang menjadi hambatan bagi kami.

## 2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Untuk mengukur dimensi reliability di Kantor Terminal Peti Kemas Makassar digunakan indikator:

- a. Kecepatan dalam Pemrosesan Job Slip (job order) ekspor maupun antarpulau  
Willy Alfa Raymon (Kepala Operasional PT Salam Pasifik Indonesia Line Tbk.) yang diwawancarai mengatakan bahwa khusus dalam pemrosesan job slip sangat baik jika dibandingkan dengan beberapa waktu sebelumnya sebab sudah dilaksanakan 24 jam pelayanan. Hal ini sangat membantu pihak pengguna jasa ketika ada muatan yang ingin masuk ke pelabuhan, tetapi belum mengurus job slip dapat langsung mengrusnya karena ada petugas yang bertugas 24 jam.

Ridwan (Pimpinan PT Bakhti Karya Mandiri) yang bergerak di bidang jasa transportasi mengatakan bahwa ketika larut malam dan ingin mengurus job slip biasanya terkendala dalam proses pembayaran. Hal ini dikatakan karena sering kali mesin EDC yang telah dipersiapkan tidak terkoneksi sehingga beliau mengalami kesulitan apalagi sudah larut malam dan tidak ada kebijakan yang diberikan oleh TPM, misalnya, menerima uang tunai.

- b. Pelayanan Operator Bongkar Muat yang Cepat dan Tepat Waktu

Faisal (Kepala Operasional PT Lintas Karunia Abadi) mengatakan bahwa pada saat ini pelayanan operator bongkar muat tidak cepat dan tepat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya peralatan dan sering terjadi kerusakan sehingga pelayanan sering kali terhambat. Hal ini juga dirasakan oleh Burhanuddin, M.T. (Manajer Teknik Terminal Peti Kemas). Hal ini disebabkan oleh peralatan yang kurang,

*khususnya depot container yang dikelola oleh PT Pelindo. Dijelaskan bahwa saat ini depot container yang berada di kawasan pelabuhan terdapat 5 tempat yang digunakan oleh 5 pelayaran hanya dilayani oleh 1 Constractor sehingga terjadi antrean. Kami pun arus mengakui sering kali mendapatkan teguran, baik dari perusahaan pelayaran maupun dari perusahaan ekspedisi sebagai pengguna jasa. Ia mengharapkan 2 unit constractor dan 6 unit ruben trans gantry yang telah dibeli dari Jerman dapat mengobati keluhan para pengguna jasa.*

3. *Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)*

*Untuk mengukur dimensi responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh Terminal Peti Kemas maka indikator yang digunakan, yaitu:*

*a. Kemampuan karyawan TPM untuk Cepat Tanggap Menghadapi Keluhan Pengguna Jasa*

*Ada beberapa pengguna jasa yang merasa pelayanan TPM dalam merespon pengguna jasa yang mempunyai masalah atau keluhan, ada yang mengatakan baik, tetapi ada juga sangat buruk, seperti yang dialami Taswin (Pimpinan PT ATI Freight Cabang Makassar) mengatakan bahwa karyawan TPM belum mampu menyelesaikan persoalan yang dialaminya ketika dia memiliki keluhan dan masalah, para karyawan TPM sendiri tidak dapat menyelesaikannya sehingga dia harus dipimpong sana sini. Namun, berbeda dengan Arifin (Kepala Operasi OT Kanaka Line) mengatakan bahwa para karyawan TPM sudah baik dan maksimal.*

*Jika dilihat pengalaman pengguna jasa yang berbeda di atas, tentunya dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap permasalahan yang dihadapi tentunya berbeda-beda dan membutuhkan penanganan yang berbeda pula. Jika Permasalahan Taswin berbeda dengan permasalahan yang dihadapi Arifin, semuanya itu membutuhkan penanganan khusus dan tindakan dari level manajemen tingkat atas.*

*b. Petugas TPM memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur jasa kepada para pengguna jasa*

*Informasi tentunya sangat dibutuhkan bagi pengguna jasa, apalagi bagi para pengguna jasa yang baru. Seperti yang dialami oleh Christien (Kepala Cabang PT Caraka Tirta Perkasa) yang baru berada di Makassar. Beliau mengatakan bahwa pihak TPM sangat baik dan ramah serta paham dalam memberikan informasi seputar pekerjaan yang berhubungan dengan TPM, baik prosedur untuk antarpulau maupun prosedur untuk ekspor sehingga ia pun dengan cepat mengerti.*

*Hal ini dibenarkan oleh Hj, Siti Wardiah, M.Si. (Kepala Biro Umum Terminal Peti Kemas) mengatakan bahwa untuk karyawan TPM bagian pelayanan pelanggan semuanya telah didik dan dibina secara berkala sehingga jika ada peraturan-peraturan yang baru ataupun perkembangan-perkembangan yang terbaru dapat mereka pahami dan menginformasikannya kepada para pengguna jasa.*

4. *Dimensi Assurance (Jaminan)*

*Aspek ini merupakan salah satu aspek yang dapat diharapkan oleh para pengguna jasa, seperti, petugas yang ramah. Hal ini menjadi salah satu faktor pendukung bagi para pengguna jasa untuk memberikan penilaian yang baik pada saat pelayanan diberikan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan jasa di Kantor Terminal Peti Kemas, yaitu jaminan tepat waktu pelayanan. Artinya, Pegawai TPM memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pengurusan job slip kepada para pengguna jasa di samping pengurusan job tepat waktu juga cepat dan akurat, yaitu pihak TPM sendiri memberikan jaminan kepada para pengguna jasa bahwa waktu menyelesaikan job slip hanya 2 menit dapat diselesaikan saat itu juga maka pegawai mengusahakan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Capt. Zulkifly (Kepala Cabang PT Tempuran Emas), "Anggota saya*

waktu mengurus job tidak sama seperti tahun-tahun sebelumnya, sekarang lebih cepat dan anggota saya masih ada waktu untuk dapat mengerjakan pekerjaan lain.” Hal serupa juga disampaikan oleh Januar (Kepala Operasi PT Tanto Intim Line Nuriati) mengatakan bahwa terkadang pelayan yang diberikan jauh dari yang saya pikirkan kari bari dimasukkan permohonan untuk dibuat job tanpa disadari job slipnya sudah selesai tepat waktu. Hal ini dibenarkan oleh Hj. Siti Wardiah, M.Si. (Kepala Biro Umum TPM) mengatakan bahwa untuk pelayanan pembuatan job slip sesuai dengan target kami dalam memberikan jaminan kepuasan kepada para pengguna jasa, yaitu komitmen kami hanya 2 menit untuk membuat job slip agar para pengguna jasa merasa terpuaskan dan ini dilakukan untuk mendukung kelancaran pekerjaan.

#### 5. Dimensi Emphaty (Empati)

Dalam upaya mengetahui mengetahui kualitas pelayanan Kantor Terminal Peti Kemas maka indikator yang digunakan, yaitu:

##### a. Mendahulukan kepentingan Pengguna Layanan

Adapun keperluan pengguna jasa di Kantor TPM maupun Pelindo IV secara umum harus diprioritaskan dan sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna jasa. Hj. Siti Wardiah, M.Si. (Kepala Biro Umum Pelindo IV) mengatakan bahwa di dalam melaksanakan seluruh tugas semua karyawan dilatih untuk menghargai dan menghormati para pengguna jasa dan ini akan diawasi oleh 9 unit CCTV yang tersebar dalam gedung ini. Hal ini bertujuan untuk memantau kinerja para pekerja dan juga keamanan kantor. Hal ini dibenarkan oleh Tasman (Pegawai PT Meratus) yang kesehariannya bertugas mengurus job slip. Beliau mengatakan bahwa ia merasa sangat dihargai oleh para karyawan TPM, terlebih saat mengantre dalam mengurus job. Pada saat itu kami dijamu dengan coffee Break yang telah disediakan oleh pihak TPM dan wifi gratis.

##### b. Melayani dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun

Keramahan dan sikap sopan santun ini sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan. Pieter (Asisten Operation Manager PT Meratus) mengatakan bahwa pegawai di sini ada yang ramah dan sopan, ada juga yang tidak atau kurang ramah, mungkin ada masalah. Jadi, hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa atau memberi salam terlebih dahulu, tetapi pada prinsipnya mereka bertanggung jawab pada pekerjaannya.

### 3.2 Pembahasan

#### a. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Pada penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator, yaitu penampilan karyawan TPM saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penggunaan seluruh peralatan berat dalam menunjang pelayanan jasa kepada pengguna jasa.

Pelayanan jasa pada PT Pelindo sudah menerapkan dimensi tangible beserta indikatornya. Penilaian pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terlihat pada penampilan para karyawan saat bertugas, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses para pengguna jasa dalam pembuatan job slip, maupun penggunaan alat berat, tetapi masih ada indikator yang belum berjalan seperti lahan parkir yang terbuka karena jika hujan dokumen basah

*b. Dimensi Reliability (Kehandalan)*

*Dimensi ini ditentukan oleh indikator, seperti, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standard pelayanan, dan mempunyai kemampuan. Hal ini sudah dilakukan oleh TPM. Penilaian pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Hal ini terlihat pada kecermatan pegawai dalam melayani pemrosesan job slip, memiliki standard jelas, dan kemampuan menggunakan alat berat semuanya diwujudkan dalam 24 jam.*

*c. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)*

*Kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik, seperti, pegawai merespon para pengguna jasa, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta merespon keluhan dari pengguna layanan. Meskipun ada sedikit perbedaan yang peneliti pahami, itu bukan kesalahan penuh pemberi layanan, tetapi adanya kendala di lapangan. Dengan adanya daya tanggap pegawai maka hal itu akan mempengaruhi hasil kinerja sebab komitmen melaksanakan pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan.*

*d. Dimensi Assurance (Jaminan)*

*Dimensi ini bertujuan menumbuhkan rasa kepercayaan antara pengguna jasa dan pemberi jasa. Pelayanan jasa penanganan peti kemas PT Pelindo IV sudah menerapkan dimensi tersebut serta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan jasa sudah berjalan dengan baik dan semestinya sesuai dengan harapan pengguna jasa, seperti, jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.*

*e. Dimensi Empathy (Empati)*

*Pelayanan jasa di Kantor Terminal Peti Kemas sudah menerapkan dimensi empathy beserta indikatornya. Hal ini dilihat dari penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna jasa, seperti, melayani dengan sopan dan santun, tidak diskriminatif, serta pegawai yang mendahulukan pengguna jasa dari individu. Meskipun masih ada indikator yang belum berjalan, seperti, pegawai belum melayani ramah, masih ada pegawai yang belum memberikan sapaan kepada pengguna layanan. Hal ini terjadi karena pegawai menghadapi suatu masalah. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Jasa di Kantor Terminal Peti Kemas Makassar (TPM)*

*a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan*

*Faktor pendukung pertama, yaitu fasilitas yang digunakan sudah memadai. Hanya saja ada beberapa pegawai yang kurang ahli menangani para pengguna jasa jika menemukan peralatan yang rusak dan membutuhkan perbaikan yang cepat.*

*Faktor pendorong yang lain adanya kesadaran pelayanan selama 24 jam. Kesadaran yang dimaksud, yaitu pegawai benar-benar menyadari bahwa ia mempunyai tanggung jawab yang harus dikerjakan dan dijalankan dengan baik. Semangat pelayanan yang diberikan oleh pegawai satu sama lain untuk memberikan yang terbaik bagi pengguna layanan. Pegawai saling memberi support agar memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Rapat koordinasi atau evaluasi sudah dilakukan tiap hari sehingga pegawai dapat memberikan saran jika ada permasalahan yang terjadi.*

*b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan*

*Faktor penghambat meliputi kurangnya sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, pelayanan belum sepenuhnya optimal karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan.*

Faktor lain yang menjadi penghambat, yaitu kurangnya sarana dan prasarana, seperti, peralatan yang tidak sebanding dengan kegiatan di Terminal Peti Kemas yang menyebabkan keterlambatan dalam penanganan handly peti kemas. Juga sering kalididapatkan peralatan yang akan digunakan belum siap bahkan belum memadai, seperti, umur peralatan yang dipakai dalam menunjang kegiatan di kawasan terminal peti kemas yang sudah tua, yaitu lebih dari 28 tahun dan kurangnya pemeliharaan sehingga membuat pekerjaan terhambat.

Faktor yang lain adalah sistem sentralisasi yang digunakan menyebabkan terlambatnya penanganan peralatan yang rusak. Jika terjadi kerusakan maka PT Prelindo IV Unit Terminal Peti Kemas membuat laporan terlebih dahulu dan dikirim ke kantor pusat, kemudian dilanjutkan ke Jakarta. Setelah itu, menunggu tim turun ke lapangan untuk observasi baru diadakan perbaikan. Sistem yang dijalankan saat ini sangat membutuhkan waktu, sementara para pengguna jasa membutuhkan waktu yang cepat dan tepat dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan data wawancara maka diperoleh hasil bahwa dimensi tangible dan indikatornya memiliki persoalan yang sangat besar dan dialami oleh pengguna jasa karena masih banyak peralatan yang rusak, dalam kaitannya dengan hasil kuesioner dan wawancara, tangible berada di urutan pertama dalam permasalahan yang dialami oleh pengguna jasa dan yang paling berpengaruh, yaitu variabel buti fisik memperoleh hasil lebih rendah. Karena itu, perusahaan hendaknya meningkatkan pelayanan yang lebih baik, khususnya dalam peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Cokorda Gde Dharma Putra 2011. "Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jemberana" Tesis Program Magister Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar
- Dirjen Perhubungan Laut. DEBHUB. Seminar Nasional Pengembangan Infrastruktur Maritim di Indonesia. Makalah tidak dipublikasikan. ITBOcean Expo 2000
- Umar, Husein 2005. *Metode Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Irawan, Prasetya., 2007. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. DIA. Fisip UI. Jakarta.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 24 Tahun 2002.
- Kotler, Philip 2007, Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji, SE; *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 Jilid 1; PT. INDEKS, Jakarta.
- Kotler, 2008, Alih Bahasan: Benyamin Molan, Penyunting: Bambang Sarwiji, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 Jilid 2, PT. INDEKS, Jakarta.

