

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KINERJA OPERASIONAL DENGAN TINGKAT  
PELAYANAN JASA TPK *NEW* MAKASSAR TERMINAL 2**

Disusun dan diajukan oleh :

**PAHRIZAH PUJI ANUGRAH**

**D081 19 1058**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK KELAUTAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI****HUBUNGAN KINERJA OPERASIONAL DENGAN TINGKAT  
PELAYANAN JASA TPK NEW MAKASSAR TERMINAL 2**

Disusun dan diajukan oleh

**PAHRIZAH PUJI ANUGRAH**

**D0811 19 058**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana pada Program Studi Teknik Kelautan

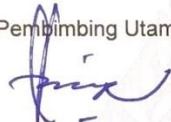
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin

Pada tanggal 21/08/2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

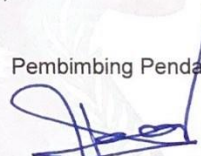
Pembimbing Utama,



Ashury, S.T., M.T

NIP 197403182006041001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Ir. Chairul Paotonan, S.T., M.T

NIP 197506052002121003

Ketua Program Studi,



Dr. Ir. Chairul Paotonan, S.T., M.T

NIP 197506052002121003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pahrizah Puji Anugrah

NIM : D081191058

Program Studi : Teknik Kelautan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**“Hubungan Kinerja Operasional dengan Tingkat Pelayanan Jasa di TPK  
New Makassar Terminal 2”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 21 Agustus 2023



Yang Menyatakan,

Pahrizah Puji Anugrah

## ABSTRAK

**Pahrizah Puji Anugrah, D081191058** “Hubungan Kinerja Operasional dengan Tingkat Pelayanan Jasa di TPK New Makassar Terminal 2”. Di bawah bimbingan **Ashury** dan **Chairul Paotonan**.

PT. Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 merupakan instansi yang bergerak di bidang pelayanan fasilitas bongkar muat petikemas. Dalam pelaksanaan aktivitas bongkar muat petikemas, PT. Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 memiliki tanggung jawab penuh dalam memastikan kegiatan bongkar muat dapat berjalan dengan efisien, tanpa adanya hambatan yang dapat menghambat proses bongkar muat. Sebagai penyedia jasa, PT. Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 tak luput dari hambatan dan permasalahan yang dialami selama proses bongkar muat, hal ini didukung dengan adanya beberapa komplain dari pihak mitra pengguna jasa yang mengalami keterlambatan petikemas dari waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga menyebabkan kerugian tersendiri bagi pihak mitra pengguna jasa.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan operasional dan bagaimana hubungan kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa yang disediakan TPK New Makassar Terminal 2.

Metode dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Untuk mencari kualitas layanan operasional digunakan metode *rating scale* untuk rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa digunakan metode korelasi *Product Moment*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja operasional bongkar muat yang disediakan oleh TPK New Makassar Terminal 2 cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk dibenahi, seperti terjadinya *misshandling* dan *blackout*. Selain itu penelitian ini juga menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa.

**Kata Kunci** : TPK New Makassar Terminal 2, Kinerja Operasional Pelabuhan, tingkat Pelayanan Jasa

## ABSTRACT

**Pahrizah Puji Anugrah, D081191058** "The Relationship between Operational Performance and Service Level at TPK New Makassar Terminal 2". Under the guidance of **Ashury** dan **Chairul Paotonan**.

*PT Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 is an agency engaged in the service of container loading and unloading facilities. In carrying out container loading and unloading activities, PT Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 has full responsibility in ensuring that loading and unloading activities can run efficiently, without any obstacles that can hinder the loading and unloading process. As a service provider, PT Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 does not escape the obstacles and problems experienced during the loading and unloading process, this is supported by the existence of several complaints from service user partners who experience delays in containers from a predetermined time, thus causing losses for service user partners.*

*The purpose of this study is to determine the quality of operational services and how the relationship between operational performance and the level of service provided by TPK New Makassar Terminal 2.*

*The purpose of this study is to determine the quality of operational services and how the relationship between operational performance and the level of service provided by TPK New Makassar Terminal 2.*

*The method in this research is a type of quantitative research. To find the quality of operational services, the rating scale method is used to recapitulate the results of distributing questionnaires. Meanwhile, to find out how the relationship between operational performance and service level is used Product Moment correlation method. The results of this study indicate that the operational performance of loading and unloading provided by TPK New Makassar Terminal 2 is quite good. However, there are still some things that need to be addressed, such as misshandling and blackout. In addition, this study also concluded that there is an insignificant relationship between operational performance and service level.*

**Keywords:** TPK New Makassar Terminal 2, Port Operational Performance, Service Level of Service.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat, berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada sang Baginda Rasalullah SAW, sahabat, keluarga, serta orang-orang yang senantiasa tetap istiqomah di jalan-Nya. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Departemen Teknik Kelautan, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Dalam proses penyusunan sampai dengan terselesaikannya skripsi yang berjudul ***“Hubungan Kinerja Operasional dengan Tingkat Pelayanan Jasa di TPK New Makassar Terminal 2”*** dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua (Sampara dan Ratna) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta nasihat yang tak henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sarjananya. Serta, kakak-kakakku Ryan Ardianty, Ade Prana Citra, Rachmad Fitra, dan Satria Agung yang banyak memotivasi penulis untuk tetap mampu menyelesaikan pendidikan sarjana penulis.
2. Bapak Ashury, S.T.,M.T selaku dosen pembimbing I sekaligus Sekretaris Mahasiswa Departemen Teknik Kelautan yang telah memberikan ilmu, waktu, kesempatan, bimbingan, serta arahan selama penulis menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Ir. Chairul Paotonan S.T.,M.T selaku dosen pembimbing II sekaligus Ketua Departemen Teknik Kelautan yang telah memberikan bimbingan serta arahan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Eng. Firman Husain selaku dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan dan meluangkan waktu, nasehat serta pengetahuannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen Departemen Teknik Kelautan Bapak Ir. Juswan M.T, Bapak Dr. Taufiqur Rachman, S.T., M.T, Bapak Dr. Eng. Ahmad Yasir Baeda, S.T., M.T, Bapak Muh. Zubair Alie, S.T.,M.T, Bapak Sabaruddin Rahman S.T.,M.T,

Bapak Prof. Daeng Paroka, S.T.,M.T., Ph.D., Bapak Habibi S.T.,M.T, Bapak Fuad Mahfud Asidiq S.T.,M.T dan Ibu Hasdinar Umar, S.T.,M.T yang telah memberikan pengetahuan dan membagikan pengalaman yang bermanfaat selama masa perkuliahan.

6. Ibu Marwati, S.Sos dan Bapak Muammar Yus'ran S.Sos yang telah banyak membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan administrasi perkuliahan dan kepengurusan skripsi.
7. Pihak TPK New Makassar Terminal 2 yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis selama melakukan penelitian.
8. Teman-teman Teknik Kelautan angkatan 2019, Pazzenger19, PMM 2 Unpad, dan KKNT 109 Kampung Pisang yang telah memberikan pengalaman berharga kepada penulis.
9. Kak Tenri Wulengsari A. Isruddin S.Si yang telah memberikan dukungan, motivasi serta telah menjadi pendengar dan pemberi saran yang baik kepada penulis.
10. Teman-teman Species (Nurfahima Abbas, Mustainah, dan Dea Tenri) yang selalu memberikan dukungan, semangat kepada penulis serta motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
11. Khurin Wardana Putri, Annisa Rahmawati, Cece Virandika, dan Lazaerus Raynaldi Pratama yang telah banyak memotivasi, memberikan dukungan, semangat dan telah menjadi teman terbaik selama masa perkuliahan penulis.
12. Aristha Mangesa' Putri dan Nur Rahmi Sakti yang telah membantu penulis dalam pengelolaan data penelitian ini.

Penulis menyadari keterbatasan dalam penyusunan tugas akhir ini sehingga masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan yang perlu dibenahi. Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi ataupun sebagai ilmu pengetahuan bagi para pembaca, khususnya yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang serupa. Aamiin

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Gowa, 21 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR NOTASI.....	xiv
<b>BAB I</b> Pendahuluan.....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II</b> Tinjauan Pustaka .....	<b>6</b>
2.1 Kepelabuhanan.....	6
2.2 Peran, Kedudukan dan Fungsi Pelabuhan.....	7
2.3 Kinerja Operasional Pelabuhan .....	8
2.4 Kinerja .....	9
2.4.1 Defenisi Kinerja.....	9
2.4.2 Pengukuran Kinerja .....	9
2.4.3 Tujuan Penilaian Kinerja .....	10
2.4.4 Manfaat Penilaian Kinerja .....	11
2.5 <i>Balanced Scorecard</i> .....	11



2.5.1 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
2.5.2 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
2.6 Pelayanan.....	14
2.6.1 Defenisi Pelayanan.....	14
2.6.2 Jenis-jenis Pelayanan.....	14
2.6.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.7 Tinjauan Empiris.....	17
BAB III Metode Penelitian.....	21
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Sumber dan Jenis Data.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4 Jenis penelitian.....	24
3.5 Variabel Penelitian.....	25
3.6 Diagram Alur Penelitian.....	26
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	28
4.1 Profil TPK New Makassar Terminal 2.....	28
4.2 Visi, Misi dan Nilai <i>TPK New Makassar Terminal 2</i> .....	29
4.2.1 Visi.....	29
4.2.2 Misi.....	29
4.2.3 Nilai Perusahaan.....	29
4.3 Fasilitas Pelabuhan.....	30
4.4 Fasilitas Peralatan.....	35
4.5 Analisis Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....	38
4.5.1 Perspektif Pengguna Jasa.....	38
4.5.2 Perspektif Bisnis Internal.....	49
4.5.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	55
4.5.4 Hubungan Kinerja Operasional dengan Tigkat Pelayanan Jasa.....	59
BAB V Penutup.....	65

5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1	Rating Skale.....	21
Tabel 4. 1	Data Responden Pengguna Jasa .....	38
Tabel 4. 2	Analisis Data <i>Tangibles</i> .....	39
Tabel 4. 3	Analisis Data <i>Realibility</i> .....	41
Tabel 4.4	Analisis Data <i>Responsiveness</i> .....	43
Tabel 4. 5	Analisis Data <i>Assurance</i> .....	44
Tabel 4.6	Analisis Data <i>Empathy</i> .....	46
Tabel 4.7	Laporan Kunjungan Kapal TPK New Makassar Terminal 2 .....	48
Tabel 4.8	<i>Berth Occupancy Ratio</i> TPK New Makassar Terminal 2.....	49
Tabel 4.9	Standar BOR menurut DIRJEN Perhubungan Laut. ....	50
Tabel 4.10	<i>Yard Occupancy Ratio</i> TPK New Makassar Terminal 2.....	50
Tabel 4.11	Standar YOR menurut DIRJEN Perhubungan Laut. ....	51
Tabel 4.12	<i>Box Crane per Hour</i> TPK New Makassar Terminal 2.....	52
Tabel 4. 13	Standar menurut DIRJEN Perhubungan Laut.....	52
Tabel 4.14	<i>Box Ship per Hour</i> TPK New Makassar Terminal 2 .....	53
Tabel 4.15	Standar menurut DIRJEN Perhubungan Laut.....	53
Tabel 4.16	Arus Bongkar dan Muat Petikemas.....	54
Tabel 4.17	Rekap Penggunaan alat bongkar muat.....	55
Tabel 4.18	Data Responden Karyawan .....	56
Tabel 4.19	Tanggapan kinerja karyawan TPK New Makassar Terminal 2.....	56
Tabel 4. 20	Tingkat Hubungan Antar Variabel.....	60
Tabel 4. 21	Rekapitulasi variabel X dan variabel Y.....	61
Tabel 4. 22	Tabel <i>Product Moment</i> .....	62
Tabel 4.23	Titik Persentase Distribusi t .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Lokasi TPK New Makassar Terminal 2 .....	15
Gambar 3.2	Hubungan Variabel X dan Variabel Y.....	23
Gambar 3.3	Flowchart Penelitian.....	24
Gambar 4.1	Profil Terminal Petikemas TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	28
Gambar 4.2	Dermaga TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	31
Gambar 4.3	Sistem Penumpukan Petikemas.....	31
Gambar 4.4	<i>Reefer plugging station</i> .....	32
Gambar 4.5	Gate TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	33
Gambar 4.6	<i>Workshop</i> TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	33
Gambar 4.7	<i>Main Office</i> TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	34
Gambar 4.8	<i>Breakwater</i> TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	34
Gambar 4.9	<i>Container Crane</i> TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	35
Gambar 4.10	<i>RTG</i> TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	36
Gambar 4.11	<i>Head Truck</i> TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	36
Gambar 4.12	<i>Reach Stacker</i> TPK <i>New Makassar Terminal 2</i> .....	37
Gambar 4.13	<i>Forklift</i> .....	37

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa .....	70
Lampiran 2	Kuesioner Kepuasan Karyawan .....	77

**DAFTAR NOTASI**

<i>Notasi</i>	<i>Keterangan</i>	<i>Satuan</i>
BCH	<i>Box Crane per Hour</i>	<i>Jam</i>
BOR	<i>Kapasitas Dermaga</i>	<i>%</i>
BSH	<i>Box Ship per Hour</i>	<i>Jam</i>
<i>Container Yard</i>	<i>Lapangan Penumpukan</i>	<i>%</i>
<i>Empathy</i>	<i>Empati</i>	<i>%</i>
<i>Tangible</i>	<i>Bukti Fisik</i>	<i>%</i>
<i>Utilitas</i>	<i>Manfaat</i>	<i>%</i>
<i>Responsiveness</i>	<i>Respon</i>	<i>%</i>
<i>Reliability</i>	<i>Kehandalan</i>	<i>%</i>
YOR	<i>Kapasitas Lapangan Penumpukan</i>	<i>%</i>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir 2003)

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Sedangkan pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya kemudian berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis pakai dalam jangka waktu tertentu (KEPMENPAN No. 63 tahun 2004).

Suatu kegiatan jasa tidak pernah terlepas dari produsen atau penyedia jasa dan konsumen. Dimana jasa yang diberikan produsen kepada konsumen bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen. Tentunya sebagai konsumen mengharapkan adanya pelayanan yang akan memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan keinginannya.

Seiring dengan bertambahnya permintaan pelayanan pengangkutan barang melalui jalur transportasi laut, menimbulkan semakin banyaknya instansi yang bergerak dibidang penyediaan jasa angkutan seperti penyediaan fasilitas petikemas, peralatan bongkar muat, dan terminal petikemas. Salah satunya adalah PT. Pelindo TPK New Makassar Terminal 2.

PT. Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 merupakan instansi yang bergerak di bidang pelayanan fasilitas bongkar muat petikemas. Dalam pelaksanaan aktivitas bongkar muat petikemas, PT. Pelindo TPK New Makassar

Terminal 2 memiliki tanggung jawab penuh dalam memastikan kegiatan bongkar muat dapat berjalan dengan efisien, tanpa adanya hambatan yang dapat menghambat proses bongkar muat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Farid Adam dengan judul Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Panjang Provinsi Lampung menunjukkan bahwa penting untuk melakukan pengukuran kinerja operasional pelabuhan untuk mengetahui permasalahan/ hambatan sehingga dapat dilakukan peningkatan kinerja Pelabuhan. Hasil observasi yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja operasional pelabuhan diketahui tidak memenuhi nilai standar yang ada sehingga hal tersebut menjadi permasalahan/ hambatan dalam peningkatan kinerja pelayanan operasional. Permasalahan yang ditemukan adalah kinerja pelayanan operasional kapal dengan variabel ET:BT, permasalahan ini dikarenakan belum optimalnya kapasitas sumber daya manusia dan kondisi infrastruktur yang belum maksimal.

Pada penelitian yang dilakukan Cheryl Clinda Rumambi dengan judul Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Bitung yang bertujuan untuk menilai sejauh mana optimalnya kinerja Pelabuhan dan untuk pengembangannya. Evaluasi dilakukan berdasarkan kegiatan operasional Pelabuhan Laut Bitung antara lain ialah kinerja arus kapal, kinerja arus bongkar muat barang dan kinerja pemanfaatan fasilitas dan sarana penunjang pelabuhan. Diperoleh bahwa Kinerja Arus Kapal Pelabuhan Bitung dan Kinerja Pemanfaatan Fasilitas dan Sarana Penunjang Pelabuhan dikategorikan baik sedangkan Kinerja Arus Bongkar Muat Barang dikategorikan cukup. Evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh bahwa masalah kinerja pelayanan Pelabuhan Bitung terletak pada tidak efektif dan efisiennya penggunaan dermaga. Sebagian dari dermaga masih memadai namun ada beberapa yang pemakaiannya sudah mencapai maksimum.

Sebagai penyedia jasa, PT. Pelindo TPK New Makassar Terminal 2 tak luput dari hambatan dan permasalahan yang dialami selama proses bongkar muat, hal ini didukung dengan adanya beberapa komplain dari pihak mitra pengguna jasa yang mengalami keterlambatan petikemas dari waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga menyebabkan kerugian tersendiri bagi pihak mitra pengguna jasa.



Dari uraian diatas Penulis merasa penting untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa Bongkar muat yang disediakan TPK *New Makassar Terminal 2* serta mengetahui Hubungan antara kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa. Sehingga kegiatan operasional yang dilakukan dapat dikatakan berjalan dengan lancar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah yakni :

1. Bagaimana kualitas layanan PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2*.
2. Bagaimana hubungan kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa di TPK *New Makassar Terminal 2*.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam melakukan pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* tidak digunakan prespektif keuangan karena adanya keterbatasan dalam mengakses data keuangan yang bersifat personal.

## **1.4 Tujuan penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini memiliki tujuan yakni :

1. Mengetahui Kualitas layanan PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2*.
2. Mengetahui Hubungan kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa di TPK *New Makassar Terminal 2*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian dan tujuan yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi bagi akademisi sebagai referensi mengenai tingkat pelayanan pengguna jasa di PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2*.

2. Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2* tentang pelayanan pengguna jasa untuk menunjang kinerja operasional pelabuhan.
3. Sebagai bahan masukan bagi pihak PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2* agar lebih meningkatkan pelayanan pengguna jasa untuk menunjang kinerja operasional pelabuhan.
4. Hasil penelitian dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penyusunan skripsi serta untuk memudahkan pembaca memahami uraian dan makna secara sistematis, maka dibuat uraian penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan jasa terhadap kegiatan operasional PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2*, manfaat dari penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori mengenai Kepelabuhanan, Pelayanan, dan Kinerja Operasional PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2* yang digunakan dalam menyelesaikan dan membahas permasalahan dari penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan tentang Lokasi Penelitian, sumber data, jenis data (data primer dan data sekunder), cara menganalisis data, alur penelitian, dan studi terdahulu.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Berisikan tentang pengolahan data penelitian dan hubungan pelayanan jasa dengan kinerja Operasional PT. Pelindo TPK *New Makassar Terminal 2* serta pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dari penelitian serta saran-saran dari penelitian ini.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kepelabuhanan

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Pelabuhan (*port*) adalah daerah perairan yang terlindungi terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang. *Crane* untuk bongkar muat barang, gudang laut (*transito*) dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang-gudang di mana barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pelanggan. Terminal ini dilengkapi dengan jalan kereta api dan/atau jalan raya. (Triatmodjo, 2010)

Adapun kegiatan bongkar muat adalah kegiatan membongkar barang-barang dari atas kapal dengan menggunakan *crane* dan *sling* kapal ke daratan terdekat di tepi kapal, yang lazim disebut dermaga, kemudian dari dermaga menggunakan *head truck*, *forklift*, dimasukkan dan ditata ke dalam gudang terdekat yang ditunjuk oleh syahbandar pelabuhan (B.S. Herman, 2012).

Terminal merupakan tempat menindahan muatan di antara sistem pengangkutan yang berbeda yaitu dari angkutan darat ke laut dan sebaliknya. Masing-masing terminal mempunyai bentuk dan fasilitas berbeda. Terminal barang umum (*general cargo* terminal) harus mempunyai perlengkapan bongkar muat berbagai bentuk barang yang berbeda. Terminal barang curah biasanya direncanakan untuk tinggal guna dan mempunyai peralatan bongkar muat untuk curah. Demikian juga untuk terminal petikemas yang khusus menangani muatan

yang dimasukkan dalam petikemas, mempunyai peralatan untuk bongkar muat peti kemas (Triatmojo,2009).

## 2.2 Peran, Kedudukan dan Fungsi Pelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009, pelabuhan mempunyai Peran sebagai berikut :

1. Sampul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian.
3. Tempat kegiatan alih moda transportasi.
4. Penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan.
5. Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang.
6. Mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulaan Negara.

Dalam kedudukan pelabuhan sebagai sub sistem terhadap pelayaran, dan mengingat pelayaran sendiri adalah pembawa bendera mengikuti pola perdagangan *ship follows the trade*, maka pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Maka peran pelabuhan yang dikelola secara efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industri daerah belakang akan maju dengan sendirinya. Pelabuhan menjadi pemicu bertumbuhnya jaringan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi ataupun konsolidasi barang komoditas. Jaringan sarana dan prasarana moda transportasi darat menjadikan pelabuhan sebagai titik simpul intramoda transportasi darat dan antarmoda darat-laut. (Lasse 2012).

Pengertian pelabuhan tersebut mencerminkan fungsi-fungsi pelabuhan, di antaranya:

*Interface*: bahwa pelabuhan merupakan tempat dua moda/sistem transportasi, yaitu transportasi laut dan transportasi darat. Ini berarti pelabuhan harus menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa yang dibutuhkan untuk perpindahan (*transfer*) barang dari kapal ke angkutan darat, atau sebaliknya.

*Link (mata rantai)*: bahwa pelabuhan merupakan mata rantai dan sistem transportasi. Sebagai mata rantai, pelabuhan, baik dilihat dari kinerjanya maupun dari segi biayanya, akan sangat mempengaruhi kegiatan transportasi keseluruhan.

*Gateway (pintu gerbang)*: bahwa pelabuhan berfungsi sebagai gerbang dari suatu negara atau daerah.

*Industry entity*: bahwa perkembangan industri yang berorientasi pada ekspor dari suatu negara, maka fungsi pelabuhan semakin penting bagi industri tersebut.

### 2.3 Kinerja Operasional Pelabuhan

Kinerja operasional dapat diartikan sebagai kesesuaian proses dan evaluasi kinerja dari operasi internal perusahaan dari segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang kepada pelanggan, kualitas fleksibilitas, dan kualitas proses barang atau jasa (Ashury, 2022)

Kinerja pelabuhan meliputi lamanya waktu pelayanan Kapal di Pelabuhan, daya lalu barang di Pelabuhan dalam periode waktu tertentu, serta pemanfaatan fasilitas dan sarana penunjang Pelabuhan dimanfaatkan secara intensif.

Analisa Kinerja Arus Kapal berdasarkan Indikator *Service*, indikator yang erat kaitannya dengan informasi mengenai lamanya waktu pelayanan kapal selama di dalam daerah lingkungan kerja pelabuhan.

1. Waktu pelayanan di perairan adalah sejak kapal berada di lego jangkar sampai ikat tali di tambatan dan sebaliknya.
  - a. *Waiting Time* atau waktu tunggu. *Waiting time* disini adalah waktu kapal menunggupelayanan tambatan, pelayanan pandu atau tunda.
  - b. *Postpone Time* atau waktu tertunda yang tidak bermanfaat selama kapal berada di perairan pelabuhan antara lokasi lego jangkar sebelum / sesudah melakukan kegiatan yang dinyatakan dalam satuan jam.
  - c. *Approach Time* atau waktu atau jumlah jam yang dipergunakan selama pelayanan pemanduan, sejak kapal bergerak dari lego jangkar sampai ikat tali di tambatan dan sebaliknya.
2. Waktu pelayanan di tambatan adalah dihitung sejak ikat tali di tambatan sampai lepas tali, atau jumlah jam selama kapal berada di tambatan.
  - a. *Turn Round Time (TRT)* atau waktu pelayanan kapal di pelabuhan adalah jumlah jam selama kapal berada di pelabuhan yang dihitung sejak kapal tiba di lokasi lego jangkar sampai kapal berangkat meninggalkan lokasi lego jangkar, dinyatakan dalam satuan jam.

- b. *Berthing Time (BT)* atau waktu tambat adalah jumlah jam selama kapal berada di tambatan, sejak kapal ikat tali sampai lepas tali di tambatan.
- c. *Berth Working Time (BWT)* atau waktu yang disediakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat.
- d. *Effective Time (ET)* waktu efektif adalah jumlah riil yang dipergunakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat dinyatakan dalam jam.
- e. *Not Operation Time (NOT)* atau waktu tidak kerja adalah jumlah jam yang direncanakan kapal tidak bekerja selama berada di tambatan, termasuk waktu istirahat dan waktu menunggu buruh, serta waktu menunggu akan lepas tambat kapal dinyatakan dalam satuan jam.
- f. *Idle Time (IT)* atau waktu terbuang adalah jumlah jam kerja yang tidak terpakai selama waktu kerja bongkar muat di tambatan.

## **2.4 Kinerja**

### **2.4.1 Defenisi Kinerja**

Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategi suatu organisasi (Moeheriono, 2012).

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

### **2.4.2 Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang atau jasa, kualitas barang atau jasa, perbandingan hasil kerja dengan target dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahmudi, 2010).

### 2.4.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Menurut Mahmudi (2005), tujuan pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.  
Penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan dan menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah atau menyimpang dari tujuan yang ditetapkan.
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.  
Penilaian kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran pegawai tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, ketrampilan atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja terbaik.
3. Memperbaiki kinerja periode-periode berikutnya.  
Penerapan penilaian kinerja dalam jangka panjang bertujuan untuk membentuk budaya berprestasi di dalam organisasi dengan menciptakan keadaan dimana setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi.
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan, pemberian penghargaan dan hukuman.  
Organisasi yang berkinerja tinggi berusaha menciptakan sistem penghargaan seperti kenaikan gaji/tunjangan, promosi atau hukuman seperti penundaan promosi atau teguran, yang memiliki hubungan yang jelas dengan pengetahuan, ketrampilan dan kontribusi terhadap kinerja organisasi.
5. Memotivasi pegawai.  
Dengan adanya penilaian kinerja yang dihubungkan dengan manajemen kompensasi, maka pegawai yang berkinerja tinggi atau baik akan memperoleh penghargaan.
6. Menciptakan akuntabilitas publik.  
Penilaian kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas. Kinerja tersebut harus diukur dan



dilaporkan dalam bentuk laporan kinerja sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dan berguna bagi pihak internal maupun eksternal organisasi.

#### **2.4.4 Manfaat Penilaian Kinerja**

Pengukuran kinerja digunakan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya diinginkan melalui umpan balik hasil kerja, serta sebagai landasan untuk memberikan penghargaan kepada orang yang telah mencapai atau melebihi tujuan yang telah ditetapkan. Manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik menurut (Yuwono, 2008) adalah :

1. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang yang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberikan kepuasan pelanggan.
2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut.
4. Membuat tujuan strategi yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkret sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
5. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi "reward" atas perilaku yang diharapkan tersebut.

#### **2.5 *Balanced Scorecard***

Balanced Scorecard adalah metode penilaian kinerja perusahaan yang mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan, baik secara keuangan maupun nonkeuangan dengan menggunakan empat perspektif yakni, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dari keempat perspektif tersebut dapat dilihat bahwa *Balanced Scorecard meliputi* perspektif keuangan dan non keuangan. (Mulyadi,2009:7). Melalui *Balanced Scorecard* diharapkan bahwa pengukuran kinerja keuangan dan nonkeuangan dapat menjadi bagian dari sistem informasi bagi seluruh pegawai dan tingkatan dalam organisasi.

### 2.5.1 Keunggulan *Balanced Scorecard*

Keunggulan pendekatan *Balanced Scorecard* dalam sistem perencanaan strategi adalah mampu menghasilkan rencana strategi yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

#### 1. Komprehensif

*Balanced Scorecard* menambahkan perspektif yang ada dalam perencanaan strategi, dari yang sebelumnya hanya pada perspektif keuangan, meluas ke tiga perspektif yang lain, yaitu :pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Perluasan perspektif rencana strategi ke perspektif nonkeuangan tersebut menghasilkan manfaat sebagai berikut:

- a. Menjanjikan kinerja keuangan yang berlipat ganda dan berjangka panjang.
- b. Memampukan perusahaan untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompleks.

#### 2. Koheren

*Balanced Scorecard* mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat di antara berbagai sasaran strategi yang dihasilkan dalam perencanaan strategi. Setiap sasaran strategi yang ditetapkan dalam perspektif nonkeuangan harus mempunyai hubungan kausal dengan sasaran keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kekoherenan sasaran strategi yang dihasilkan dalam sistem perencanaan strategi memotivasi personel untuk bertanggung jawab dalam mencari inisiatif strategi yang bermanfaat untuk menghasilkan kinerja keuangan. Kekoherenan sasaran strategi yang menjanjikan pelipatgandaan kinerja keuangan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompetitif.

#### 3. Seimbang

Keseimbangan sasaran strategi yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategi penting untuk menghasilkan kinerja keuangan berjangka panjang. Jadi perlu diperhatikan garis keseimbangan yang harus diusahakan dalam menetapkan sasaran-sasaran strategi di keempat perspektif.

#### 4. Terukur

Keterukuran sasaran strategi menjanjikan ketercapaian berbagai sasaran strategi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Semua sasaran strategi ditentukan oleh ukurannya, baik untuk sasaran strategi di perspektif keuangan

maupun sasaran strategi di perspektif nonkeuangan. Dengan *Balanced Scorecard*, sasaran-sasaran strategi yang sulit diukur, seperti sasaran-sasaran strategi di perspektif nonkeuangan, ditentukan ukurannya agar dapat dikelola, sehingga dapat diwujudkan. Dengan demikian keterukuran sasaran-sasaran strategi di perspektif nonkeuangan tersebut menjanjikan perwujudan berbagai sasaran strategi nonkeuangan, sehingga kinerja keuangan dapat berlipat ganda dan berjangka panjang.

### **2.5.2 Perspektif *Balanced Scorecard***

*Balanced Scorecard* memiliki empat perspektif yang saling berkaitan. Empat perspektif tersebut adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Setiap perspektif *Balanced Scorecard* memiliki perbedaan namun memiliki tujuan yang sama dalam mencapai sasaran strategi yang sudah direncanakan oleh perusahaan. Adapun perspektif tersebut adalah :

1. Perspektif Keuangan  
Perspektif Keuangan. Perspektif ini berfokus bagaimana kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dan bagaimana agar laporan keuangan perusahaan dianggap baik oleh pemegang saham.
2. Perspektif Pelanggan  
Perspektif ini berfokus bagaimana pandangan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang dihasilkan perusahaan.
3. Perspektif Internal Bisnis.  
Perspektif ini berfokus kepada bagaimana perusahaan mampu mempertahankan segmen pasar dan pelanggan dari inovasi-inovasi produk baru yang dihasilkan oleh perusahaan.
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran  
Perspektif ini berfokus kepada kemampuan perusahaan dalam mempertahankan sumber daya manusia yang ada didalam perusahaannya agar mampu dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

## 2.6 Pelayanan

### 2.6.1 Defenisi Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya, layanan utama dari terminal Petikemas adalah menyediakan jasa berupa alat bongkar muat.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. Misalnya, adanya pelayanan air bersih di dermaga.
3. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalnya asuransi kerusakan petikemas dan lain-lain.

### 2.6.2 Jenis-jenis Pelayanan

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan publik tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan sebagai berikut :

1. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan,

- dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.
2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.
  3. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani.

### **2.6.3 Kualitas Pelayanan**

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai (Tjiptono, 2015)

2. Keandalan (*reliability*)

Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat (Tjiptono & Chandra, 2012)

Kehandalaan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu (Sunyoto, 2004).

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik (Parasuraman, 2001). Dalam KemenPan No 58 Tahun 2002, juga dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut.

4. Jaminan (*assurance*),

Mencangkup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.

Dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan (Gaspersz,

1997). Selain itu, kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

#### 5. Empati (*emphaty*)

Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting; mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan; dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Margaretha, 2003:78).

## 2.7 Tinjauan Empiris

Penelitian empiris mengenai hubungan kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa. Dimana Penelitian tersebut menggunakan metode analisis yang berbeda sehingga menghasilkan hasil yang berbeda pula tergantung kondisi dan lokasi dari penelitian tersebut. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu terkait dengan hubungan kinerja operasional dengan tingkat pelayanan jasa. Dapat dilihat lokasi tempat penelitian, metode penelitian, serta hasil yang dihasilkan.

1. Pada penelitian Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di pelabuhan Penyebrangan Bajo'e Kabupaten Bone (Amirtha Vemrianti 2010) dengan penelitian yang dilakukan Farid Adam, Pradono, Muhammad Zainal Ibad (2017) dengan judul Kinerja pelayanan Operasional pelabuhan Panjang Provinsi Lampung memiliki persamaan dimana kinerja pelayanan operasional Pelabuhan sudah memenuhi standar yang ada yaitu peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut No: HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan pada Pelabuhan yang Diusahakan Secara Komersil. Namun pada penelitian yang dilakukan Amirtha Vemrianti hasil pembahasan lebih menitik beratkan pada kualitas pelayanan penumpang yang dinilai masih kurang baik berdasarkan indikator tolak ukur kualitas pelayanan menurut Maxwel, yang dinilai dari segi kenyamanan pengguna jasa pelabuhan penyebrangan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan Farid Adam, Pradono, Muhammad Zainal Ibad hasil dan pembahasan lebih menitik beratkan pada kualitas layanan pelabuhan yang dinilai dari kinerja operasional kapal dengan indikator effective time (ET:BT) yang belum memenuhi standar yang ada. Yang diakibatkan karena belum memadainya kapasitas dari efektivitas peralatan dan fasilitas di pelabuhan tersebut.
2. Pada penelitian An Analysis of Port Service Quality Customer Satisfaction : The Case of Korean Container Ports (Gi Tae Yeo, Vinh V, sae Yeon Roh 2015) dengan penelitian The Impact of Port Service Quality on Customer Satisfaction: The case of Port Singapore (Vinh V Thai 2016) memiliki persamaan yakni menyelidiki konsep Port Service Quality (PSQ) dan mengkaji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di sektor pelabuhan. Selain itu kedua penelitian ini berkesimpulan bahwa faktor PSQ memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, membuktikan bahwa kinerja dari perusahaan (pelabuhan) merupakan faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun pada penelitian yang dilakukan Vinh V Thai dengan studi kasus Pelabuhan di Singapura memiliki beberapa kendala dan hambatan dalam menganalisis konsep PSQ sehingga hasil yang didapatkan masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis Jurnal	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Penyberangan Bajo'e Kabupaten Bone	Amirtha Vembianti (2018)	<p>Variabel Independen</p> <p>X<sub>1</sub> = Ketepatan dan Relevansi Pelayanan</p> <p>X<sub>2</sub> = Ketersediaan dan Terjangkaunya Sarana dan Prasarana</p> <p>X<sub>3</sub> = Penerimaan Pelayanan</p> <p>X<sub>4</sub> = Ekonomis dan Efisiensi Pelayanan</p> <p>X<sub>5</sub> = Keefektifan Pelayanan</p> <p>Variabel Dipenden</p> <p>Y = Kualitas Pelayanan Jasa</p>	<p>Penelitian ini menggunakan Kriteria Tolok Ukur Kualitas Pelayanan Jasa menurut Maxwel yang dibagi ke dalam 6 (enam) Variabel. Yakni Tepat dan Releva, Tersedia dan Terjangkau, Dapat Menjamin Rasa Keadilan, Dapat Diterima, Ekonomis dan Efisien, serta Efektif</p>	<p>Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyberangan Bajo'e Kabupaten Bone sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi didasarkan pada penilaian dari 6 (enam) variabel tolok ukur yang penulis gunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam penelitian ini.</p>
2.	Kinerja pelayanan Operasional pelabuhan Panjang Provinsi Lampung	Farid Adam, Pradono, Muhammad Zainal Ibad (2017)	<p>Variabel Independen</p> <p>X<sub>1</sub> = kinerja operasional kapal</p> <p>X<sub>2</sub> = kinerja operasional barang</p> <p>X<sub>3</sub> = kinerja utilitas fasilitas pelabuhan.</p> <p>Variabel Dipenden</p> <p>Y = Kinerja Pelayanan Operasional</p>	<p>Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer melalui observasi serta wawancara dan diskusi searah. Sedangkan pengumpulan data sekunder melalui studi literatur dan data eksisting kinerja pelayanan operasional Pelabuhan Panjang.</p>	<p>Kinerja pelayanan operasional Pelabuhan sudah memenuhi standar yang ada. Akan tetapi dalam beberapa masalah yang ditemukan oleh peneliti ketika mengidentifikasi kinerja pelayanan operasional Pelabuhan Panjang yaitu kinerja operasional kapal dengan indikator <i>effective time</i> (ET:BT) yaitu waktu efektif yang dibutuhkan untuk melakukan bongkar muat pada satu kapal dalam periode tertentu pada</p>

					terminal petikemas dan terminal curah kering yang belum memenuhi standar yang ada.
3.	Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Bitung	Cherryl Clinda Rumambi (2014)	Variabel Independen $X_1$ = Kinerja Arus Kapal $X_2$ = , Kinerja Arus Bongkar Muat Barang $X_3$ = Kinerja pemanfaatan fasilitas dan sarana penunjang Pelabuhan Variabel Dipenden $Y$ = Kinerja Operasional Pelabuhan	Mengevaluasi kinerja operasional Pelabuhan Bitung pada tahun 2014, dan menilai secara objektif keseluruhan kinerja pelabuhan selama ini. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan mengolah data Operasional Pelabuhan Bitung selama tahun 2014.	Dari hasil perhitungan, diperoleh bahwa Kinerja Arus Kapal Pelabuhan Bitung dan Kinerja Pemanfaatan Fasilitas dan Sarana Penunjang Pelabuhan dikategorikan baik sedangkan Kinerja Arus Bongkar Muat Barang dikategorikan cukup.
4.	An Analysis of Port Service Quality Customer Satisfication : The Case of Korean Container Ports	Gi Tae Yeo, Vinh V, sae Yeon Roh (2015)	Variabel Independen $X_1$ = Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Pelabuhan $X_2$ = Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan $X_3$ = Tanggung Jawab Sosial dan Kepuasan Pelanggan $Y$ = Kualitas Layanan Pelabuhan dan Kepuasan Pelanggan	Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode survei	Adanya faktor PSQ memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, membuktikan bahwa kinerja dari perusahaan (pelabuhan) merupakan faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
5.	The Impact of Port Servise Quality on Customer Satisfaction : The	Vinh V Thai (2016)	Variabel Independen $X_1$ = Kualitas Pelayanan dan Kual itas Pelayanan Pelabuhan	Metode yang digunakan adalah Populasi Target. Populasi sasaran dari penelitian ini adalah pelanggan pelabuhan–	Penelitian ini memiliki beberapa kendala dan hambatan sehingga hasil yang didapatkan masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

case of Port  
Singapore

$X_2$  = Kualitas Layanan dan  
Kepuasan Pelanggan perusahaan pelayaran, pemilik  
kargo dan perwakilan mereka  
 $X_3$  = Tanggung Jawab Sosial dan (pengirim barang dan penyedia  
Kepuasan Pelanggan layanan logistik) - menggunakan  
 $Y$  = Kualitas Layanan Pelabuhan Pelabuhan Singapura.  
dan Kepuasan Pelanggan

---

Sumber : Analisis data 2023

Dari penelitian terdahulu di atas persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan jasa bongkar muat yang ada di pelabuhan. Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah studi kasus yang berbeda-beda dan indikator untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan yang berbeda, pada penelitian diatas tidak menggunakan indikator aspek pelayanan publik dalam pengukuran kepuasan pengguna jasa serta penelitian diatas tidak membahas terkait hubungan antara kinerja operasional pelabuhan dengan pelayanan jasa bongkar muat.