

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP JASA  
PELAYANAN TERMINAL PETI KEMAS MAKASSAR**

**SKRIPSI**

*Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Teknik Perkapalan Pada Jurusan Perkapalan  
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin  
Makassar*



Disusun Oleh :

**SYAHRUL FAHREZA**

**D311 14 307**

**PROGRAM STUDI TEKNIK PERKAPALAN  
JURUSAN PERKAPALAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2019**





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS TEKNIK**

Jalan Poros Malino KM. 6, Bontomarannu, Gowa, Sulawesi Selatan, 92172

Telp. (0411) 586015, 586262 Fax. (0411) 586015

<http://eng.unhas.ac.id> Email: teknik@unhas.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

*Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing yang bersangkutan guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin*

Judul Skripsi :

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP JASA  
PELAYANAN TERMINAL PETI KEMAS MAKASSAR**

Disusun Oleh :

**SYAHRUL FAHREZA**

**D31114307**

Gowa, Januari 2019

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir :


Pembimbing I

  
**Abdul Haris Dialante, ST., MT.**  
NIP. 19740810 200012 1 001

Pembimbing II

  
**Wihdat Djafar, ST., MT., MlogsupChMgmt**  
NIP. 19730828 200012 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Perkapalan  
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin

  
**Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT.**  
NIP. 19730206 200012 1 002



## ABSTRAK

**Fahreza, Syahrul.** 2018. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Jasa Pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar.* Kota Makassar. Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. (Dibimbing oleh **Abdul Haris Djalante dan Wihdat Djafar**)

Terminal Peti Kemas Makassar adalah salah satu terminal yang ada di Pelabuhan Makassar. Pada tahun 2017 arus peti kemas di Pelabuhan Makassar sebesar 610.819 TEUs, dimana mengalami peningkatan rata-rata sebesar 3,1% setiap tahunnya dalam 10 tahun terakhir. Terminal Peti Kemas Makassar adalah salah satu *item* penting untuk mendukung kemajuan ekonomi dan pembangunan di Kawasan Indonesia Timur dimana untuk mendukung kemajuan tersebut harus disertai dengan pelayanan jasa yang baik dan sesuai dengan harapan pengguna jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap jasa pelayanan di Terminal Peti Kemas Makassar dan menentukan indikator pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kedepannya. Metode analisis yang di gunakan dalam penyelesaian penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Jumlah indikator pelayanan yang di gunakan dalam kuesioner penelitian ini sebanyak 36 indikator. Berdasarkan hasil analisa dan olah data kuesioner disimpulkan bahwa pengguna jasa Terminal Peti Kemas Makassar secara keseluruhan sudah puas dengan kondisi dan kinerja pelayanan di Terminal Peti Kemas Makassar saat ini dengan persentase kepuasan sebesar 73,39%. Adapun indikator – indikator pelayanan jasa yang menjadi prioritas pihak Terminal Peti Kemas untuk diperbaiki kedepannya adalah: Pelayanan operator bongkar muat peti kemas yang cepat dan tepat, ketersediaan fasilitas bongkar muat di Terminal Peti Kemas Makassar, *Dwelling Time* di Terminal Peti Kemas Makassar, biaya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, keberadaan pungutan liar di sekitar Terminal Peti Kemas Makassar, biaya pelayanan yang transparan, dan kepastian jam pelayanan di Terminal Peti Kemas Makassar.

Kata kunci : **Terminal Peti Kemas Makassar, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Kepuasan Pengguna Jasa**



## ABSTRACT

**Fahreza, Syahrul.** 2018. *Analysis of User Satisfaction of Makassar Container Terminal Service.* Makassar. Naval Engineering, Faculty of Engineering Hasanuddin University. (Supervised by **Abdul Haris Djalante dan Wihdat Djafar**)

Makassar Container Terminal is one of the terminals in Makassar Port. In 2017 the flow of containers at Makassar Port amounted to 610,819 TEUs, which is increase 3.1% on average, annually in the last 10 years. The Makassar Container Terminal is one of the important items to support economic progress and development in the Eastern Indonesia Region and to support this progress must be accompanied by good service and in accordance with the expectations of service users. The purpose of this study was to find out how the level of satisfaction of service users towards services at the Makassar Container Terminal and determine the priority service indicators to be improved in the future. The analytical method used in this study is Importance Performances Analysis method and Customer Satisfaction Index. The number of service indicators used in this study questionnaire was 36 indicators. Based on the results of analysis, the conclusion is the service users of Makassar Container Terminal were satisfied with the conditions and service performance at Makassar Container Terminal with a percentage of satisfaction of 73.39%. For the future, the service that Makassar Container Terminal priorities to be improved ara: fast and precise container service operators, availability of handling facilities at Makassar Container Terminal, Dwelling Time at Makassar Container Terminal, appropriate costs with applicable regulations, the existence of illegal levies around the Makassar Container Terminal, transparent service fees, and certainty of service hours at the Makassar Container Terminal.

**Keywords:** *Makassar Container Terminal, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Service User Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Jasa Pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar”. Shalawat dan salam kita haturkan kepada junjungan kita, Rasulullah Muhammad S.A.W.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta atas kasih sayang, semangat, dan doa yang tak pernah putus. Kedua saudari penulis serta keluarga besar yang terus mendukung, memberikan semangat, dan doa untuk mengantar penulis dalam upaya penyelesaian studi.
2. Bapak Abdul Haris Djalante, S.T., M.T. dan Ibu Wihdat Djafar, S.T., M.T., MlogSupChMgmt, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang selalu memberikan dukungan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Ir. Syarifuddin Dewa, M.Si dan Ibu Dr. Ir. Hj. Misliah Idrus, M.STr, selaku tim penguji yang senantiasa memberikan masukan demi kesempurnaan tugas akhir ini.



4. Ibu Dr. Ir. Hj. Mislihah Idrus, M.STr, selaku Penasehat Akademik penulis yang sangat membantu penulis selama proses perkuliahan terkait konsultasi akademik dan hal lainnya. Serta Ibu Dr. A. St. Chaerunnisa M, S.T., M.T, selaku Dosen Labo Transportasi yang selalu memberikan masukan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Eng. Suandar Baso, S.T., M.T., selaku Ketua Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Bapak dan Ibu dosen Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas ilmu dan wawasan yang diberikan kepada penulis
7. Seluruh staf dan pegawai Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Pihak Otoritas Pelabuhan Makassar, PT. Pelindo IV, Terminal Petikemas Makassar, dan pihak ALFI/ILFA yang telah memberikan bantuan dalam pengumpulan data penelitian dan telah meluangkan waktu kepada penulis selama malakukan penelitian.
9. Keluarga besar Labo Transportasi Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian studi.



10. Saudara – saudara ku ZTRINGER 14 yang selalu menemani dalam suka duka, memberikan dukungan baik moril maupun material dan telah menjadi keluarga baru dari awal hingga kini dan seterusnya
11. Teman-teman seperjuangan Green House Crew dan Cillallang Crew, Mail, Fade, Uppi, Awal, Fathul, Ammar, Teguh, Faisal, Mul, Sahar, Sahudin, Ilham, Avit, Yayat, dan Zulkifli yang menjadi teman seperjuangan dari awal hingga kini dan seterusnya
12. Saudara – saudara seperjuangan Naval 14 yang selalu memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun material kepada penulis.
13. Kepada seluruh kakanda senior dan adinda junior se Jurusan Perkapalan, terima kasih atas segala bantuannya kepada penulis.
14. Seluruh pihak dan rekan-rekan yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangsih kepada penulis selama proses penyelesaian studi.

Mudah-mudahan Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu sangat diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.



Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi karya yang memberikan dampak positif dan dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis  
*Aamiinn Yaa Rabbal Alaamiin.*

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Gowa, Januari 2019

Hormat Saya,

**Syahrul Fahreza**

x





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Pelabuhan .....	8
2.1.1 Pengertian Pelabuhan.....	8
2.1.2 Fungsi Pelabuhan.....	9
2.1.3 Macam Pelabuhan.....	11
2.2 Terminal Peti Kemas .....	14
2.2.1 Pengertian Terminal Peti Kemas .....	14
2.2.2 Sarana.....	14
2.2.3 Prasarana .....	17



2.2.4	Sistem Pelayanan Peti Kemas.....	21
2.3	Dimensi Kinerja Pelayanan Terminal Peti Kemas .....	22
2.4	Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas .....	24
2.5	Metode Importance Performance Analysis .....	27
2.6	Analisis Customer Satisfaction Index.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.3	Sumber Data.....	32
3.4	Jenis Data .....	33
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.5.1	Populasi .....	34
3.5.2	Sampel.....	34
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7	Teknik Analisa Data .....	37
3.7.1	Uji Validitas.....	37
3.7.2	Importance Performance Analysis (IPA) .....	39
3.8.3	Analisis Customer Satisfaction Index .....	40
3.8	Kerangka Analisis Penelitian .....	41
3.9	Diagram Alur Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Terminal Petikemas Makassar .....	43
4.1.1	Kondisi Geografis Terminal Petikemas Makassar.....	45
4.1.2	Fasilitas.....	47
4.1.3	Peralatan .....	48
4.2	Operasi Pelayanan di Terminal Petikemas Makassar .....	49
4.3	Hasil Uji Validitas .....	50



4.3 Analisa Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	57
4.4 Diagram Kartesius .....	76
4.5 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa.....	92
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran .....	98
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>



## DAFTAR GAMBAR

### BAB I

Gambar 1. 1 Layout Eksisting Terminal Peti Kemas Makassar .....	3
Gambar 1. 2 Arus Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Makassar .....	3

### BAB II

Gambar 2. 1 Dermaga Peti Kemas Makassar .....	15
Gambar 2. 2 Container Yard.....	16
Gambar 2. 3 <i>Gantry Crane</i> .....	17
Gambar 2. 4 <i>Straddle Carrier</i> .....	18
Gambar 2. 5 <i>Forklift</i> .....	18
Gambar 2. 6 <i>Sidelift</i> .....	19
Gambar 2. 7 <i>Roll Trailer</i> .....	20
Gambar 2. 8 <i>Head Truck</i> .....	20
Gambar 2. 9 Ilustrasi Arus Barang di Terminal Peti Kemas .....	21
Gambar 2. 10 Ilustrasi Diagram Kartesius .....	29

### BAB III

Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	42
--	----

### BAB IV

Gambar 4. 1 Layout Eksisting Terminal Hatta .....	44
Gambar 4. 2 Lokasi Terminal Peti Kemas Makassar.....	45
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar.....	84



## DAFTAR TABEL

### BAB II

Tabel 2. 1 Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas .....	24
Tabel 2. 2 Klasifikasi Tingkat Kepuasan CSI.....	31

### BAB III

Tabel 3. 1 Skala Tingkat Kepentingan .....	36
Tabel 3. 2 Skala Tingkat Kinerja / Kepuasan .....	36
Tabel 3. 3 Analisis, Input, & Output Penelitian.....	41

### BAB IV

Tabel 4. 1 Kondisi Geografis Terminal Peti Kemas Makassar.....	46
Tabel 4. 2 Fasilitas Dermaga Terminal Hatta .....	47
Tabel 4. 3 Fasilitas Lapangan Penumpukan di Terminal Petikemas Makassar ....	48
Tabel 4. 4 Perlatan Handling Di Terminal Peti Kemas Makassar .....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	55
Tabel 4. 7 Gambar Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian .....	58
Tabel 4. 8 Contoh Tabel Tingkat Kesesuaian Dimensi Prosedur Pelayanan .....	58
Tabel 4. 9 Tingkat Kesesuaian Dimensi Prosedur Pelayanan .....	60
Tabel 4. 10 Tingkat Kesesuaian Dimensi Persyaratan Pelayanan .....	61
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kejelasan Petugas Pelayanan .....	62
Tabel 4. 12 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	63

13 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	64
14 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kemampuan Petugas Pelayanan.....	65



Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kecepatan Pelayanan .....	66
Tabel 4. 16 Tabel Tingkat Kesesuaian Dimensi Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	67
Tabel 4. 17 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan .....	69
Tabel 4. 18 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kewajaran Biaya Pelayanan.....	70
Tabel 4. 19 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepastian Biaya Pelayanan .....	70
Tabel 4. 20 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepastian Jadwal Pelayanan .....	71
Tabel 4. 21 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kenyamanan Lingkungan .....	72
Tabel 4. 22 Tabel Tingkat Kesesuaian Dimensi Keamanan Lingkungan .....	73
Tabel 4. 23 Tabel Tingkat Kesesuaian Seluruh Indikator .....	74
Tabel 4. 24 Tingkat Kesesuaian Indikator Pelayanan Di Bawah Rata - Rata .....	75
Tabel 4. 25 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja & Kepentingan .....	78
Tabel 4. 26 Ordinat Setiap Indikator Pada Diagram Kartesius.....	85
Tabel 4. 27 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	92



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelabuhan adalah simpul transportasi yang menghubungkan titik-titik perpindahan baik angkutan penumpang maupun muatan barang dari satu moda angkutan ke moda angkutan lainnya. Pelabuhan merupakan simpul dalam jaringan transportasi, sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, penunjang kegiatan industri perdagangan, dan tempat distribusi, produksi dan konsolidasi muatan atau barang (Wood, 2006).

PT. Pelabuhan Indonesia IV merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang, pengiriman barang, dan menjadi salah satu pusat kepelabuhan di Kawasan Indonesia Timur yang membawahi beberapa cabang pelabuhan dan berpusat di Makassar. Tujuan dari PT. Pelabuhan Indonesia IV adalah untuk melaksanakan kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhan, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa kepelabuhan dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa kepelabuhan, contohnya dermaga dan fasilitas lain untuk tambat, bongkar-muat angkutan penumpang, alat bongkar muat, serta jasa lain yang berhubungan emanduan kapal dan penundaan kapal.

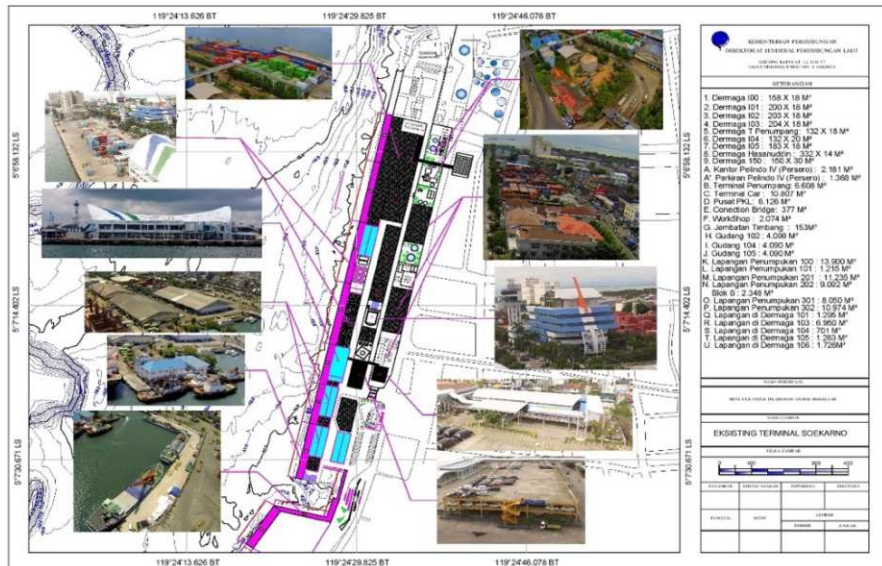


Pelabuhan Makassar dalam konteks kebijakan nasional ditetapkan sebagai salah satu pelabuhan utama di Indonesia, setara dengan pelabuhan-pelabuhan Tanjung Priok, Tanjung Perak dan Belawan melalui keputusan Nomor Kepmen No. 432 Tahun 2017 tentang Penetapan Rencana Induk Pelabuhan Nasional. Pelabuhan Makassar terbagi kedalam 3 (tiga) terminal, yaitu Terminal Soekarno, Terminal Hatta (Terminal Peti Kemas Makassar), dan Terminal Paotere yang terdiri dari berbagai fasilitas pelabuhan, mulai dari dermaga untuk bongkar muat barang, dermaga penumpang, kantor pengelolaan, lapangan dan gudang penumpukan barang dan peti kemas, dan lain-lain.

Salah satu terminal di Pelabuhan Makassar yaitu Terminal Hatta atau Terminal Peti Kemas Makassar (TPM) adalah salah satu pelayanan jasa dibidang kepelabuhanan yang di bawahi oleh PT. Pelabuhan Indonesia IV untuk melayani penanganan peti kemas di Pelabuhan Makassar dan berfungsi untuk melayani kegiatan bongkar muat peti kemas, penumpukan peti kemas, penerimaan atau pengiriman (*receiving or delivery*) peti kemas, dan kegiatan penunjang lainnya. Pada dasarnya, pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar berorientasi kepada beberapa kebijakan dasar yaitu, efisiensi biaya, efektifitas waktu, dan juga kepuasan pengguna jasa. Kondisi dan tata letak (*layout*) eksisiting fasilitas-fasilitas tersebut yang terdapat di Terminal Peti Kemas Makassar (Terminal Hatta) diperlihatkan pada gambar 1.1.



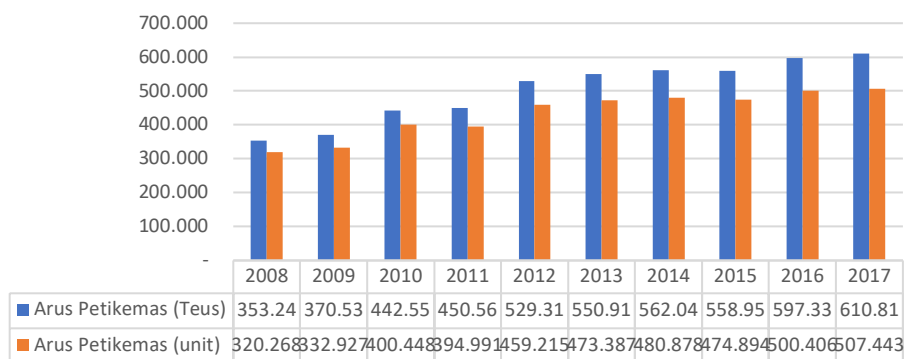




Gambar 1. 1 Layout Eksisting Terminal Peti Kemas Makassar

(Sumber : Rencana Induk Pelabuhan Makassar)

Terminal Peti Kemas Makassar merupakan terminal yang diperuntukkan bagi kapal-kapal peti kemas. Untuk rentang waktu 10 tahun 2008 - 2017, arus peti kemas di Terminal Peti Kemas Makassar mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 3,10% dimana jumlah arus peti kemas pada tahun 2017 sebesar 610.819 Teus.



Gambar 1. 2 Arus Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Makassar

(Sumber : Rencana Induk Pelabuhan Makassar)



realisasi kinerja pelayanan di Terminal Peti Kemas Makassar tahun 2017  
 in untuk produktivitas bongkar muat sebesar 27 *Box/Crane/Hour*,

*receiving* 28 menit dan *delivery* 28 menit, BOR sebesar 56,97%, dan YOR sebesar 61,01%. Berdasarkan data tersebut ada beberapa kinerja pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar yang masih dibawah standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan yang ditetapkan dalam Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DTM.11. Seiring dengan peningkatan arus peti kemas di Terminal Peti Kemas Makassar setiap tahunnya, perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik agar sesuai dengan salah satu orientasi kebijakan dasar pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar yaitu kepuasan pengguna jasa.

Kotler (1995) mendefinisikan kepuasan adalah sebagai berikut: “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Apabila kualitas pelayanan sudah baik, namun hal tersebut belum tentu membuat pengguna jasa terpuaskan (Kotler, 1995, hal 47). Agar dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa maka salah satu unsur yang perlu dilakukan adalah peningkatan kualitas jasa pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Peti Kemas Makassar terhadap kinerja pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar. Dari uraian latar belakang diatas, penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP JASA PELAYANAN TERMINAL PETI KEMAS MAKASSAR”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap jasa pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar?
2. Apa saja indikator – indikator pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki menurut pengguna jasa Terminal Peti Kemas Makassar

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap jasa pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar
2. Menentukan indikator - indikator pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki di Terminal Peti Kemas Makassar.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

1. Sebagai bahan referensi untuk pihak Terminal Peti Kemas Makassar dalam meningkatkan pelayanan.
2. Bagi penulis, manfaatnya adalah sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan

1 Teknik Perkapalan

Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah nerja pelayanan.



## 1.5 Batasan Masalah

Untuk lebih berfokus dan mempermudah penyelesaian masalah dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Pada PM 72 Tahun 2017 Tentang Jenis, Struktur, Golongan, dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan terdapat 2 jenis pelayanan kepelabuhanan pada Terminal Peti Kemas yakni pelayanan kapal dan barang. Namun pada penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan barang khususnya pelayanan peti kemas
2. Tinjauan kualitas pelayanan merujuk pada dimensi pelayanan berdasarkan KEPMENPAN NO: KEP/25/M.PAN/2/2004 “Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat” yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Dan Indikator pelayanan yang dikembangkan oleh penelitian Jurnal MTKS Vol 20 No. 2 oleh Yuli Janto, 2014.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penyusunan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini yang berisi tentang pendahuluan yang memaparkan secara singkat tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini yang berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dalam menyelesaikan masalah yang dikemukakan penulis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Menguraikan tentang lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, jenis data, Teknik Analisa data, dan kerangka pikir.

### **BAB IV : ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan penyajian data-data yang telah diperoleh, proses pengolahan data dan hasil pengolahan data.

### **BAB V : KESIMPULAN**

Pada bab terakhir ini menghasilkan kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelabuhan

##### 2.1.1 Pengertian Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (1992) pelabuhan (*port*) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya. Selain itu, pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pemelancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya atau juga dikenal dengan daerah pengaruh. Daerah belakang ini merupakan daerah yang mempunyai hubungan kepentingan ekonomi, sosial, maupun untuk kepentingan pertahanan yang dikenal dengan pangkalan militer angkatan laut.

Menurut Peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1, tentang Kepelabuhanan, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas - batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, dan penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan



fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

### 2.1.2 Fungsi Pelabuhan

Sebagaimana pengertian sistem pelabuhan menurut PP No 11 tahun 1983, maka pelabuhan mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut :

1. *Interface*, yaitu pelabuhan sebagai tempat pertemuan dua moda/sistem transportasi darat dan laut sehingga pelabuhan harus dapat menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa yang dibutuhkan untuk perpindahan barang/penumpang ke angkutan darat atau sebaliknya.
2. *Link* (mata rantai) yaitu pelabuhan merupakan mata rantai dari sistem transportasi, sehingga pelabuhan sangat mempengaruhi kegiatan transportasi keseluruhan.
3. *Gateway*, yaitu pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang dari suatu negara/daerah, sehingga dapat memegang peranan penting bagi perekonomian suatu negara atau daerah.
4. *Industri entity*, yaitu perkembangan industri yang berorientasi kepada ekspor dari suatu negara atau daerah.

Disamping itu, pelabuhan juga sebagai terminal pengangkutan, yang dapat dibagi dalam beberapa fungsi berikut:



si pelayanan dan pemangkalan kapal, seperti:

kepada kapal yang masuk, meninggalkan dan berolah gerak di pelabuhan.

- a. Perlindungan kapal dari ombak selama berlabuh dan tambat.
  - b. Pelayanan untuk pengisian bahan bakar, perbekalan dan sebagainya.
  - c. Pemeliharaan dan perbaikan kapal.
2. Fungsi pelayanan kapal penumpang, seperti :
- a. Penyediaan prasarana dan sarana bagi penumpang selama menunggu kapal dan melakukan aktivitas persiapan keberangkatannya.
  - b. Penyediaan sarana yang dapat memberikan kenyamanan, penyediaan makanan dan keperluan penumpang.
3. Fungsi penanganan barang, seperti :
- a. Penyediaan prasarana dan sarana untuk penyimpanan sementara, pengepakan, penimbunan barang, konsentrasi muatan dalam kelompok yang berukuran ekonomis untuk diangkut.
  - b. Bongkar muat barang dari dan ke kapal dan penanganan barang di darat.
  - c. Penjagaan keamanan barang.
  - d. Fungsi pemrosesan dokumen dan lain-lain, seperti :
    - a. Penyelenggaraan dokumen kapal oleh syahbandar.
    - b. Penyelenggaraan dokumen pabean, muatan kapal laut dan dokumen lainnya.
    - c. Penjualan dan pemeriksaan tiket penumpang.
    - d. Penyelesaian dokumen imigrasi penumpang untuk pelayaran luar negeri.





### 2.1.3 Macam Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (1992), Pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam segi tinjauan, yaitu segi penyelenggaraannya, segi pengusahaannya, fungsi dalam perdagangan nasional dan internasional, segi kegunaan dan letak geografisnya. Dari segi penyelenggaraan, macam pelabuhannya yaitu:

#### 1. Pelabuhan Umum

Pelabuhan ini diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum, yang dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya diberikan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut. Di Indonesia, dibentuk empat badan usaha milik negara yang berwenang mengelola pelabuhan umum diusahakan, yaitu PT. Pelindo I berkedudukan di Medan, PT. Pelindo II di Jakarta, PT. Pelindo III di Surabaya dan PT. Pelindo IV di Ujung Pandang. Pelabuhan pada perencanaan ini masuk pada kawasan operasi PT. Pelindo IV, Ujung Pandang, sebagai pelabuhan umum.

#### 2. Pelabuhan Khusus

Pelabuhan ini merupakan pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang suatu kegiatan tertentu dan hanya digunakan untuk kepentingan umum dengan keadaan tertentu dan dengan izin khusus dari Pemerintah. Pelabuhan ini dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah ataupun swasta yang digunakan untuk mengirim hasil produksi perusahaan tersebut, salah satu contoh adalah Pelabuhan LNG Arun di Aceh, yang digunakan

ngirim gas alam cair ke daerah/negara lain, Pelabuhan Pabrik Aluminium



di Sumatra Utara (Kuala Tanjung), yang melayani import bahan baku bouksit dan eksport aluminium ke daerah/negara lain.

Dari segi kegunaan, salah satu pelabuhannya yaitu:

### 1. Pelabuhan Barang

Dimana pelabuhan barang harus mempunyai dermaga yang dilengkapi dengan fasilitas untuk bongkar muat barang. Jenis muatan atau barang yang terdapat di pelabuhan barang juga beraneka ragam, seperti :

- a. *General Cargo*, yaitu barang yang dikirim dalam bentuk satuan seperti mobil, truk, mesin, serta barang yang dibungkus dalam peti, karung, drum, dan lain sebagainya.
- b. *Bulk Cargo*, yaitu barang yang dimuat tanpa pembungkus, seperti batu bara, biji besi, minyak, dan lain sebagainya.
- c. *Container* (Peti kemas), yaitu peti yang ukurannya telah distandarisasi dan teratur yang berfungsi sebagai pembungkus barang-barang yang dikirim.

### 2. Pelabuhan Penumpang

Seperti halnya pelabuhan barang, pelabuhan penumpang juga melayani bongkar muat barang, namun pada pelabuhan penumpang, barang yang dibongkar cenderung lebih sedikit. Pelabuhan penumpang, lebih melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang bepergian, oleh karena itu daerah belakang dermaga lebih difungsikan sebagai stasiun/terminal penumpang yang

berkaitan dengan kantor imigrasi, keamanan, direksi pelabuhan, maskapai dan lain sebagainya.



### 3. Pelabuhan Campuran

Pelabuhan campuran ini lebih diutamakan untuk keperluan penumpang dan barang, sedangkan untuk minyak masih menggunakan pipa pengalir. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan kecil atau pelabuhan yang masih berada dalam taraf perkembangan.

### 4. Pelabuhan Minyak

Pelabuhan minyak merupakan pelabuhan yang menangani aktivitas pasokan minyak. Letak pelabuhan ini biasanya jauh dari keperluan umum sebagai salah satu faktor keamanan. Pelabuhan ini juga biasanya tidak memerlukan dermaga/pangkalan yang harus dapat menampung muatan vertikal yang besar, karena cukup dengan membuat jembatan perancah atau tambatan yang lebih menjorok ke laut serta dilengkapi dengan pipa-pipa penyalur yang diletakkan persis dibawah jembatan, terkecuali pada pipa yang berada di dekat kapal harus diletakkan diatas jembatan guna memudahkan penyambungan pipa menuju kapal. Pelabuhan ini juga dilengkapi dengan penambat tambahan untuk mencegah kapal bergerak pada saat penyaluran minyak.

### 5. Pelabuhan Ikan

Pelabuhan ini lebih difungsikan untuk mengakomodasi para nelayan. Biasanya pelabuhan ini dilengkapi dengan pasa lelang, alat pengawet, persediaan bahan bakar, hingga tempat yang cukup luas untuk perawatan alat penangkap ikan.

Pelabuhan ini tidak membutuhkan perairan yang dalam, karena kapal penambat

anakan oleh para nelayan tidaklah besar.

uhan Militer



Pelabuhan ini lebih cenderung digunakan untuk aktivitas militer. Pelabuhan ini memiliki daerah perairan yang cukup luas serta letak tempat bongkar muat yang terpisah dan memiliki letak yang agak berjauhan. Pelabuhan ini berfungsi untuk mengakomodasi aktifitas kapal perang.

## **2.2 Terminal Peti Kemas**

### **2.2.1 Pengertian Terminal Peti Kemas**

Terminal peti kemas merupakan fasilitas pendukung pelabuhan yang bergerak dalam hal bongkar muat barang. Pengangkutan dengan menggunakan peti kemas memungkinkan barang-barang digabung menjadi satu dalam peti kemas sehingga aktivitas bongkar muat dapat di mekanismekan. Hal ini dapat meningkatkan jumlah muatan yang bisa ditangani sehingga waktu bongkar muat menjadi lebih cepat. Komponen-komponen yang sekaligus merupakan fasilitas sebuah terminal peti kemas dalam menunjang kelancaran penanganan peti kemas termasuk bongkar muat didalam suatu terminal peti kemas adalah sebagai berikut ini :

### **2.2.2 Sarana**

Untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat peti kemas, maka Terminal Peti Kemas harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas (Salim, 1994) yaitu :

#### **1. Dermaga Pelabuhan**

Tempat bersandarnya kapal dan biasanya mempunyai panjang dan kedalaman tertentu sesuai dengan jenis kapal yang berlabuh. Pada dasarnya dermaga pelabuhan peti kemas tidak berbeda dari pelabuhan biasa. Perbedaannya hanya dari ukuran panjang





Gambar 2. 1 Dermaga Peti Kemas Makassar

(<http://www.tpk-mks.co.id>)

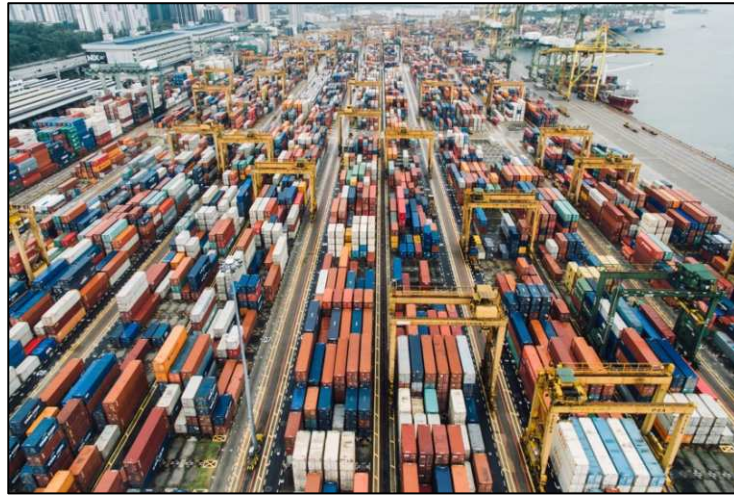
dermaga dan kemampuan menyangga beban yang harus lebih panjang dan lebih besar, karena kapal pengangkut peti kemas lebih panjang dan lebih besar bonbotnya. Dan juga terdapat gantry crane, sehingga kekuatan dari dermaga harus lebih kuat dari dermaga pelabuhan konvensional

## 2. Lapangan Penumpukan Peti Kemas (*Container Yard*)

Lapangan yang digunakan untuk menangani/menyimpan peti kemas yang mengendap. Lapangan ini diperlukan untuk menimbun Peti Kemas, memarkir *trailer* atau *container chasis* dan kendaraan penghela trailer atau chassis yang lazim disebut *Truck Head*. Tempat penampungan atau penyimpanan Peti Kemas kosong, demi efisiensi penggunaan lahan pelabuhan tidak disimpan di dalam

melainkan di *Depot Empty Container* yang berlokasi dekat di luar





Gambar 2. 2 Container Yard

(<https://unsplash.com/photos/fN603qcEA7g>)

pelabuhan (*adjacent to port area*) agar permintaan Peti Kemas kosong dapat dipenuhi dengan melalui prosedur yang seringkias mungkin.

3. *Container Freight Service (CFS)*

Tempat yang ditunjuk pengirim barang untuk menyusun dan membongkar barangnya dari peti kemas

4. *Maintenance and Repair Shop*

Tempat untuk memperbaiki dan perawatan peti kemas

5. *Control Tower*

Tempat untuk mengawasi kegiatan di *Marshaling Yard* dan *Container Yard*

6. *Ship Planning Centre*

Pusat perencanaan muatan dan pembongkaran kontainer dari dan ke dalam kapal.



## 7. *Weighting Bridge*

Jembatan timbang untuk menghitung berat peti kemas yang akan dimuat dan dibongkar dari kapal.

### 2.2.3 Prasarana

Untuk menunjang kegiatan bongkar muat peti kemas, maka Terminal Peti Kemas harus dilengkapi dengan alat-alat bongkar muat (Subandi, 1993) yaitu :

#### 1. *Gantry Crane*

Yaitu *crane* peti kemas yang berada di dermaga untuk bongkar muat peti kemas dari dan ke kapal *container*, yang dipasang di atas rel di sepanjang dermaga. *Gantry crane* juga disebut *container crane*.



Gambar 2. 3 *Gantry Crane*

Sumber: (<http://www.hamreequipment.com/siteart/inv-imgs/terex/inv-item/ship-to-shore-crane.jpg>)

#### 2. *Sraddle Carrier*

Alat ini biasa disebut *Straddle Truck* yaitu alat bongkar muat mekanis di dermaga yang disesuaikan untuk menangani peti kemas. Semua alat ini

akan untuk mengangkat muatan yang berukuran panjang (*long length*) kayu-kayu. *Straddle carrier* ini dapat mengangkut peti kemas lebih dari digunakan di dermaga untuk memindahkan muatan dari *railcar* ke *chassis*



truck dan sebaliknya , dan dapat pula memuat atau membongkar serta menyusun peti kemas hingga 4 susun.



Gambar 2. 4 *Straddle Carrier*

Sumber: ([https://en.wikipedia.org/wiki/Straddle\\_carrier](https://en.wikipedia.org/wiki/Straddle_carrier))

### 3. *Forklift*

Jenis *forklift* ada bermacam-macam. *Forklift* yang besar dapat dipergunakan untuk mengangkat peti kemas dari lambung kapal ke *chassis/trailer-trailer*, sedangkan *forklift* kecil dapat digunakan untuk menyusun muatan atau membongkar.



Gambar 2. 5 *Forklift*

Sumber: (<http://www.temasline.com/tinymcpuk/gambar/image/icon4.jpg>)





Peti kemas (*stuffing/stripping*). Forklift juga dapat mengangkat peti kemas berukuran 20 kaki standar ISO, sedangkan untuk peti kemas berukuran lebih dari 20 kaki biasanya tidak dipergunakan *forklift*.

#### 4. *Sidelift*

Nama lain *sidelift* adalah sideloader yaitu truk yang secara khusus untuk mengangkat peti kemas (bersusun dua sampai tiga peti kemas) yang berukuran 20-40 kaki. Alat ini dilengkapi dengan lift (alat pengangkat) yang letaknya disamping (*sidelift*). Kadang-kadang *lift*-nya terletak dimuka dan ini disebut *frontlift* truck. Sidelift truk ini sangat luwes untuk memindahkan muatan berupa peti kemas di marshaling area untuk menghindari kongesti.



Gambar 2. 6 *Sidelift*

Sumber: (<http://www.bambananihyd.co.za/wp-content/uploads/2018/05/bambanani-updated.pdf>)



## 5. Roll Trailer



Gambar 2. 7 Roll Trailer

Sumber: (<http://www.ntindustry.com/produkty,roll-trailer,90.html>)

Adalah alat pengangkut peti kemas dan muatan-muatan lain. Trailer ini dilengkapi dengan roda, ada yang berjumlah 8 buah. Lantainya terbuat dari plat baja, kayu dan sebagainya.

## 6. Head Truck atau Chassis

*Head Truck* adalah *trailer* yang digunakan untuk mengangkut peti kemas dari dermaga ke lapangan penumpukan atau sebaliknya serta dari lapangan penumpukan peti kemas ke gudang *CFS* atau sebaliknya.



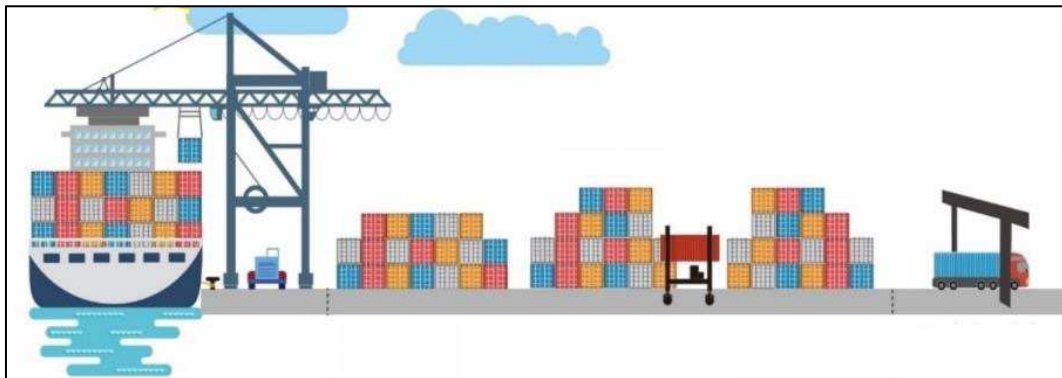
Gambar 2. 8 Head Truck

(<https://homesecurity.press/quotes/dot-shipping-containers-pictures.html>)



## 2.2.4 Sistem Pelayanan Peti Kemas

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut, kegiatan bongkar muat adalah kegiatan bongkar muat barang dari dan/atau ke kapal meliputi kegiatan pembongkaran barang dari palka kapal ke dermaga di lambung kapal atau sebaliknya (*stevedoring*), kegiatan pemindahan barang dari dermaga dilambung kapal ke gudang lapangan penumpukan atau sebaliknya (*cargodoring*) dan kegiatan pengambilan barang dari gudang/lapangan menggunakan truk atau sebaliknya (*receiving/delivery*).



Gambar 2. 9 Ilustrasi Arus Barang di Terminal Peti Kemas

Kegiatan pelabuhan peti kemas yaitu perpindahan arus barang angkutan darat ke angkutan laut dengan sistem angkutan *full container* dengan kegiatannya (Morlok, 1985) :

1. Peti Kemas diangkut oleh angkutan darat seperti trailer sampai ke pelabuhan

kemudian Peti Kemas diangkut dengan *rubber tyred gantry* (RTG)

letakkan di lapangan penumpukan.



2. Dengan menggunakan *rubber tyred gantry*, Peti Kemas tersebut diangkat dan ditata untuk menunggu kapal pengangkutnya.
3. Setelah kapal pengangkut datang dan siap di dermaga, Peti Kemas dari lapangan penumpukan tadi diangkat dengan *rubber tyred gantry* diletakkan ke atas *head truck* dan diangkat ke apron dermaga kapal tersebut bersandar.
4. Dengan menggunakan *gantry crane*, Peti Kemas diangkat dari Head Truck dan dimasukkan ke kapal.
5. Setelah barang tersebut diangkut ke kapal, kapal meninggalkan dermaga menuju daerah yang dituju.

### 2.3 Dimensi Kinerja Pelayanan Terminal Peti Kemas

Berdasarkan Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara **NO: KEP/25/M.PAN/2/2004 “Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat”**, prinsip pelayanan dikembangkan menjadi 14 dimensi yang relevan, valid, dan sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan Terminal Petikemas Makassar dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan kejelasannya.
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan jasa Terminal Petikemas Makassar.

**Keberadaan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan di Terminal Petikemas Makassar



4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada pengguna jasa Terminal Petikemas Makassar
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak Terminal Petikemas Makassar
8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pengguna jasa yang dilayani di Terminal Petikemas Makassar
9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**, yaitu keterjangkauan pengguna jasa terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh Terminal Petikemas Makassar
11. **Kepastian Biaya Pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan pengguna jasa dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh Terminal Petikemas Makassar.



13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pengguna jasa merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### 2.4 Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas

Berdasarkan dimensi kinerja pelayanan yang sudah dikemukakan pada sub bab 2.4, selanjutnya dikeluarkan indikator – indikator pelayanan jasa di Terminal Peti Kemas Makassar yang di adaptasi dari Jurnal MTKS Volume 20 No. 2, Desember 2014, Yoeli Janto sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas

DIMENSI	SIMBOL	INDIKATOR
Prosedur pelayanan	A1	Kejelasan prosedur pemrosesan dokumen dari pihak Terminal Peti Kemas Makassar
	A2	Kejelasan prosedur komplain dari pengguna jasa
Persyaratan pelayanan	A3	Persyaratan yang jelas dalam CEIR
	A4	Persyaratan yang mudah dimengerti pengguna jasa
Keterampilan petugas pelayanan	A5	Kejelasan informasi pemrosesan dokumen
	A6	Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan



Lanjutan Tabel 2.1 Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas Makassar

<b>DIMENSI</b>	<b>SIMBOL</b>	<b>INDIKATOR</b>
Kedisiplinan petugas pelayanan	<b>A7</b>	Petugas Disiplin sesuai dengan bidang tugasnya
	<b>A8</b>	Kepastian petugas dalam memberikan layanan kepada konsumen
Tanggung jawab petugas pelayanan	<b>A9</b>	Petugas yang bertanggungjawab atas dokumen penting konsumen
	<b>A10</b>	Petugas yang bertanggungjawab atas barang yang terdapat dalam petikemas
Kemampuan petugas pelayanan	<b>A11</b>	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah konsumen
	<b>A12</b>	Kemampuan petugas dalam melakukan bongkar muat barang
Kecepatan pelayanan	<b>A13</b>	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan konsumen
	<b>A14</b>	Kecepatan pemrosesan dokumen
	<b>A15</b>	Pelayanan yang cepat, tepat, & ramah serta selalu siap menolong yang diperikan petugas
	<b>A16</b>	Pelayanan operator bongkar muat petikemas yang cepat dan tepat
	<b>A17</b>	Ketersediaan fasilitas bongkar muat
	<b>A18</b>	Dwelling Time
	<b>A19</b>	Proses Pembongkaran barang s/d penimbunan di CY
	<b>A20</b>	Pengeluaran barang (container) dari kawasan pelabuhan
Keadilan mendapatkan pelayanan	<b>A21</b>	Kesamaan hak konsumen dalam mendapatkan pelayanan
	<b>A22</b>	Keadilan konsumen dalam mendapatkan informasi pelayanan.
Kesopanan dan keramahan	<b>A23</b>	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pengguna jasa.
	<b>A24</b>	Petugas yang mengerti kebutuhan pengguna jasa
	<b>A25</b>	Petugas yang memperhatikan kepentingan pengguna jasa



Lanjutan Tabel 2.1 Indikator Pelayanan Jasa Terminal Peti Kemas Makassar

<b>DIMENSI</b>	<b>SIMBOL</b>	<b>INDIKATOR</b>
Kewajaran biaya pelayanan	<b>A26</b>	Biaya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
	<b>A27</b>	Keberadaan pungutan liar di sekitar TPM
Kepastian biaya pelayanan	<b>A28</b>	Biaya pelayanan yang transparan.
	<b>A29</b>	Kepastian biaya dalam melakukan pengiriman dan penerimaan barang di TPM.
Kepastian jadwal pelayanan	<b>A30</b>	Kepastian jam pelayanan
	<b>A31</b>	Konsistensi jadwal pelayanan
Kenyamanan lingkungan	<b>A32</b>	Kebersihan dan kerapihan gedung/kantor TPM beserta petugasnya
	<b>A33</b>	Penataan eksterior (lokasi parkir & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di kantor TPM
	<b>A34</b>	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan / container handling TPM (gantry crane, RTG, forklift, dll).
Keamanan lingkungan	<b>A35</b>	Keamanan barang dari gangguan pencurian
	<b>A36</b>	Kerahasiaan barang dari pihak luar

Sumber : (Yoeli Janto, 2014)

Indikator pelayanan jasa diatas berjumlah 36 indikator dan di masing-masing indikator disimbolkan (A1,A2,A3,...) untuk memudahkan peneliti dalam menyusun dan mengolah data kuesioner. Selanjutnya akan digunakan sebagai

indikator dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada responden.





## 2.5 Metode Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan jasa petikemas dengan harapan responden atas layanan jasa petikemas. Dengan ketentuan bahwa kepuasan layanan Terminal Petikemas Makassar merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang telah dilakukan Terminal Petikemas Makassar terhadap tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa atau konsumen. Penghitungan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \quad (2.1)$$

Dimana :

$X_i$  = Kepentingan

$Y_i$  = Kinerja

$T_{ki}$  = Tingkat Kesesuaian Masing – Masing Variabel

Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian konsumen diatas akan dianalisis menggunakan diagram Kartesius. Diagram kartesius dapat digunakan untuk menentukan prioritas dari indikator-indikator pelayanan. Diagram kartesius

an suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah  
g berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan  
dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh



faktor atau atribut, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada kedua sumbu ini terdapat batas yang berupa rata-rata total dari skor penilaian pelayanan dan skor penilaian harapan pelanggan untuk membentuk empat kuadran prioritas. Kedua rata-rata total tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i / N}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i / N}{K} \quad (2.2)$$

Dimana,

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

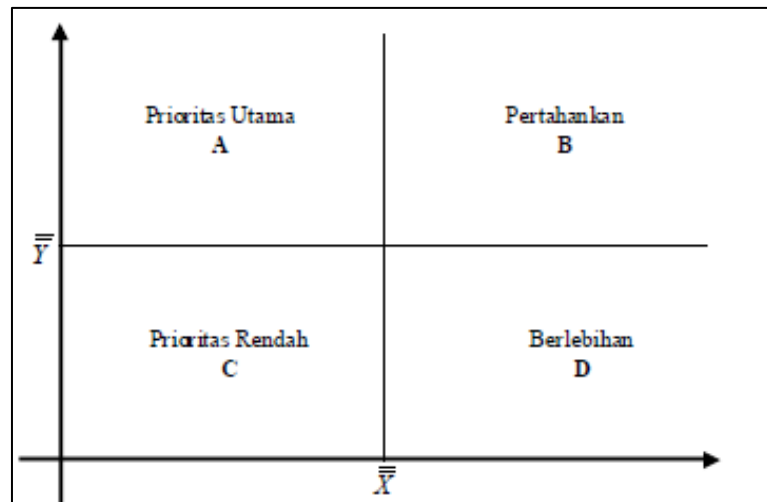
$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden

K = jumlah variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

Tingkat kesesuaian untuk masing-masing faktor kepuasan pelanggan selanjutnya digambarkan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.





Gambar 2. 10 Ilustrasi Diagram Kartesius

Dimana,

$\bar{X}$  = Kinerja

$\bar{Y}$  = Pelayanan

Maksud dari masing-masing kuadran pada diagram kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut (Supranto, 2001).

1. Kuadran A

Atribut yang dianggap sangat penting untuk responden, tetapi tingkat kinerja yang cukup rendah. Ini mengirimkan pesan langsung yang menunjukkan bahwa upaya perbaikan harus berkonsentrasi di sini.

2. Kuadran B

Atribut yang dianggap sangat penting untuk responden, dan pada saat yang sama, manajemen tampaknya memiliki tingkat kinerja yang tinggi pada kegiatan ini.

3. Kuadran C manajemen harus mempertahankan baiknya kinerja atribut yang berada di kuadran ini.

4. Kuadran D



### 3. Kuadran C

Atribut dianggap memiliki kepentingan rendah dan kinerja rendah. Meskipun tingkat kinerja mungkin rendah dalam sel ini, manajemen tidak perlu terlalu khawatir karena atribut dalam sel ini tidak dianggap sangat penting.

### 4. Kuadran D

Sel ini berisi atribut dengan kepentingan rendah, tetapi relatif tinggi kinerja. Sehingga atribut pada sel ini dimungkinkan untuk ditiadakan dan diganti dengan aspek kepuasan lainnya

## 2.6 Analisis Customer Satisfaction Index

Pada tahap ini dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indikator - indikator jasa yang diukur. CSI adalah analisa kuantatif yang hasilnya adalah persentase kepuasan pelanggan. Adapun cara menghitung persentase tingkat kepuasan menggunakan CSI yaitu menggunakan rumus berikut ini:

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\% \quad (2.3)$$

Keterangan :

T = Total Skor dari Perkalian Skor Tingkat Kepentingan x Tingkat Kinerja

Y = Total Skor Tingkat Kepentingan



Persentase Tingkat Kepuasan

Dimana hasil dari perhitungan diatas akan di kategorikan kedalam kriteria *Customer Satisfaction Index* seperti di bawah ini :

Tabel 2. 2 Klasifikasi Tingkat Kepuasan CSI

No	Nilai (CSI)	Keterangan (CSI)
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66% – 80.99%	Puas
3	51% – 65.99%	Cukup Puas
4	35% – 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

Sumber : (Eko Hartanto, 2014)

