

## **Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Laut terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo IV Cab. Makassar**

Irman

Politeknik Maritim AMI Makassar, Jl. Nuri Baru No.1, Sambung Jawa, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan  
irmanmattengnga14@gmail.com

### ***Abstract***

The purpose of this study is to determine the factors that influence customer satisfaction with the loading and unloading services of PT. Pelindo Cab. Makassar. This study analyzes how the quality of service consisting of security, timeliness, facilities/ infrastructure, and its effect on customer satisfaction. This survey was responded to by 55 customer companies, consisting of shipping companies (shipping companies), ship cargo expeditions (EMKL/PPJK), and other shipping companies. The sampling technique used is random sampling, data is analyzed using simple linear regression. The results showed that there was a positive and significant influence between service quality variables on customer satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat PT. Pelindo Cab. Makassar. Penelitian ini menganalisis bagaimana kualitas layanan yang terdiri atas keamanan, ketepatan waktu, sarana/ prasarana, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Survei ini ditanggapi oleh 55 perusahaan pelanggan, yang terdiri atas perusahaan pelayaran (shipping kompeni), Ekspedisi muatan kapal (EMKL/PPJK), dan perusahaan pelayaran lainnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Copyright (c) 2023 Irman

---

Corresponding author: Khanan Saputra

Email Address: [khanansaputra4@gmail.com](mailto:khanansaputra4@gmail.com) (Jl. KH. Ahmad Dahlan, Kec. Kembaran, Kab. Banyumas, Jateng)

Received 3 March 2023, Accepted 9 March 2023, Published 10 March 2023

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara maritim yang terdiri dari 13.446 pulau. Sebagai negara kepulauan, transportasi laut diperlukan untuk mendukung vitalitas perekonomian. Fasilitas sarana dan prasarana diperlukan untuk melancarkan kegiatan ekonomi dengan menggunakan transportasi laut. Pelabuhan sebagai salah satu sarana penting untuk memperlancar transportasi laut yang berujung pada percepatan pertumbuhan ekonomi di beberapa provinsi di Indonesia. Perkembangan ekonomi maritim tidak lepas dari peran pelabuhan dalam mendukung industri yang aktif bergerak dalam kegiatan ekspor dan impor. Hal ini sesuai dengan peran pelabuhan sebagai tempat pertemuan (interface) dua moda transportasi, yaitu transportasi laut dan transportasi darat. Adapun fungsi lain dari pelabuhan yakni termasuk operasi bongkar

muat, yang meliputi steering, penerimaan atau distribusi kargo penyimpanan itu sendiri (Suyono, 2005), pembongkaran barang dari kapal dermaga/tongkang/truk atau pemuatan barang dari dermaga/feri/truk ke kapal untuk merakit muatan di atas kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat. Agar sesuai dengan peranan pelabuhan sebagai penghubung dalam sistem transportasi dan logistik, pelabuhan harus dapat melayani kapal dan muatan (barang dan orang) dengan sebaik-baiknya.

Pelabuhan Soekarno–Hatta, adalah pelabuhan laut di Makassar, Indonesia. Pelabuhan ini memiliki memiliki lalu lintas penumpang tertinggi dan lalu lintas kargo terbesar di Sulawesi. Pelabuhan Soekarno–Hatta Makassar dikategorikan sebagai pelabuhan kelas utama oleh Pemerintah Indonesia, bersama dengan Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta, Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya, dan Pelabuhan Belawan di Medan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi perusahaan yang bermitra apalagi posisi PT Pelindo IV sebagai salah satu BUMN yang harus memberikan pelayanan prima bagi masyarakat dan para pengguna jasa transportasi laut (Anfas & Zainuddin, 2018), hal ini juga di ungkapka oleh penelitian yang dilakukan oleh (Hadiyati; Nazwirman, 2018) bahwa Pelindo sebagai BUMN harus memberikan layanan prima kepada masyarakat dan terwujudnya pelayan public yang berkualitas.

Kualitas layanan merupakan faktor penting untuk mencapai kepuasan pelanggan (Mulatsih, Andriyansah, dan Soesanto, 2017); (Sulistiyowati dan Mulatsih, 2016). Kualitas layanan dapat dibagi menjadi kualitas proses dan kualitas produk manufaktur. Dalam penelitian (Sulistiyowati dan Mulatsih, 2016; Hadiyati, 2014; Mulatsih et al., 2017) menggunakan lima dimensi untuk menjelaskan kualitas pelayanan, yaitu: a) tangible, meliputi penampilan fisik, peralatan yang digunakan, penampilan staf/petugas dan komunikasi yang disediakan; b) Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk dapat diandalkan, akurat, dan dapat diandalkan dalam memenuhi janji yang diberikan kepada pelanggan layanan; c) Responsiveness, kemampuan perusahaan dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap; d) Ketenangan pikiran, karyawan memberikan ketenangan pikiran dengan informasi mereka, melayani dengan ramah dan mampu menciptakan opini yang dapat diandalkan untuk pelanggan; e) Empathy, perusahaan memiliki kepedulian dan perhatian yang besar terhadap pelanggan. Tiga dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu responsiveness (kecepatan bongkar muat pelayanan), tangibility (peralatan bongkar muat yang digunakan), dan empati (ketekunan), diimplementasikan dalam penelitian (Anggraini, Haryono dan Hasiolan 2016). ); (Giovanis, Zondiros dan Tomaras, 2014). Namun dalam penelitian (Handajani dan Janto, 2015) prosedur pelayanan, tanggung jawab pemberi pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dianggap kurang penting ditinjau dari sudut kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kejelasan petugas pelayanan, disiplin petugas pelayanan., keadilan dalam menerima pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

Selama beberapa tahun terakhir ini apalagi adanya pandemic covid 19 masih terdapat beberapa keluhan keluhan yang di sampaikan oleh para perusahaan perusahaan pelanggan PT. Pelindo IV Makassar,

yakni terkait sistem manajemen keamanan yang masih belum efektif, keterlambatan dan ketidakpastian jadwal keberangkatan kapal, kurangnya fasilitas yang memadai untuk penumpang, dan kurangnya perawatan dan perbaikan kapal., dan lain sebagainya permasalahan yang masih perlu di benahi.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sumber data penelitian menggunakan data primer dan data skunder yang diperoleh dari pengumpulan data melalui kuesioner,wawancara, dan observasi dengan menggunakan skala likert 1 -5. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau pengguna jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar, sebanyak 154 perusahaan, yang terdiri dari Perusahaan Pelayaran (Shipping Company), Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)/PPJK, Freight Forwarding, dan Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang beroperasi diwilayah Provinsi Sulawesi Selatan dan sekitarnya, serta sudah menjadi mitra/bekerjasama dengan PT.Pelindo IV (Persero), lebih dari satu tahun. Dari populasi sebanyak 154 perusahaan tersebut, kemudian diambil sampel sebanyak 55 responden. Penentuan jumlah sampel ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, dimana Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan random sampling.

Analisis regresi sederhana digunakan dalam penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = a + bX \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

## **HASIL DAN DISKUSI**

Berdasarkan pada tabel perhitungan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka peneliti menggunakan program SPSS versi 22.

**Tabel 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.438 <sup>a</sup>	.192	.177	3.79831

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan pelanggan

Dari hasil penelitian pada tabel R menyatakan tentang hubungan keeratan variabel X (Kualitas layanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) menyatakan bahwa hubungan keeratan adalah 0,438 atau sebesar 438 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan keeratan antara variabel X dan Y adalah kuat sesuai dengan pendapat Sugiyono (2004) yang menyatakan bahwa hubungan keeratan dikatakan kuat jika berada pada rentan 0,6 (kuat), - 1 (sangat kuat).

**Tabel Uji Simultan (F)**

Tabel 2. Uji Simultan (F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	181.543	1	181.543	12.583	.001 <sup>b</sup>
Residual	764.639	53	14.427		
Total	946.182	54			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Pada tabel Anova diatas menunjukkan bahwa variasi antara hubungan variabel X dan Y yang menunjukkan nilai signifikan adalah = 0,01 ( $p < 0,05$ ) atau yang menyatakan bahwa hubungan variabel sangat signifikan, karena syarat signifikan dalam ilmu sosial menyatakan bahwa nilai  $p < 0,05$ .

**Tabel Uji Parsial (t)**

Tabel 3. Uji Parsial (t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.661	6.088		4.543	.000
	Kualitas Layanan (X)	.441	.124	.438	3.547	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan (Y)

Tabel koefisien korelasi menyatakan hubungan regresi antara variabel X (kualitas layanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) yang menyatakan bahwa bernilai 0,01 ( $p < 0,05$ ). Dari hasil perhitungan koefisien regresi di dapatkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 27,66 + 0,441x$$

Interpretasi dari persamaan regresi sederhana tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jika diasumsikan nilai dari variabel X (Kualitas Layanan) adalah konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel Y (Kepuasan pelanggan) adalah 27,66.
2. Variabel kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,441 yang artinya jika terjadi peningkatan variabel kualitas layanan (X) sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,441. Dengan catatan bahwa variabel lain tetap atau konstan.

Hasil penelitian ini sekaligus menjawab pertanyaan yang keluar dari hipotesis penelitian yang ada telah dibuat yakni diduga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelni IV Cabang Makassar. Selanjutnya pada hasil penelitian terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa kualitas pelanggan PT. Pelni IV Cabang Makassar masih berada pada kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator keamanan. Ketepatan waktu dan sarana/prasarana. Perhitungan analisis regresi sederhana juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelni IV Cabang Makassar.

Besarnya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,438 atau 438 persen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini berarti semakin PT. pelni memperbaiki kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang akan tercapai, dalam hal ini dari segi keamanan: Pemerintah dan penyedia layanan telah memastikan bahwa kapal-kapal dilengkapi dengan peralatan keselamatan yang memadai dan perawatan yang baik. Selain itu, pemerintah dalam hal ini kementerian perhubungan telah memberikan pengawasan ketat terhadap keselamatan kapal dan penumpang. Kepuasan pelanggan juga selalu menjadi perhatian dari pihak PT. Pelindo IV Cabang Makassar. Hal ini ditunjukkan dengan adanya upaya dalam mengatasi/ memperbaiki jadwal keberangkatan kapal dan menjamin ketersediaan kapal yang cukup untuk mengakomodasi penumpang. PT. Pelindo juga telah berusaha memperbaiki manajemen rantai pasokan untuk memastikan bahwa barang yang diangkut tiba tepat waktu. serta memperbaiki jadwal keberangkatan serta mengatur kembali sistem manajemen kapal agar lebih efisien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat di simpulkan bahawa Kualitas layanan PT. Pelni IV Cabang Makassar sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan beberapa tindakan telah dilakukan oleh pihak PT. Pelni IV Cabang Makassar untuk memperbaiki kualitas layanan transportasi laut seperti meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap keselamatan kapal, peningkatan infrastruktur pelabuhan, dan pengenalan teknologi terbaru dalam operasional transportasi laut. upaya-upaya positif telah dilakukan dan dapat menjadi dasar untuk perbaikan di masa depan.

## REFERENSI

- Anfas, A., & Zainuddin, Z. (2018). IMPLEMENTASI SWOT PADA INSTITUSI PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN ANGKA PARTISIPASI KASAR. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(1), 82-93. doi:10.20885/vol14ino1pp82-93.
- Anggraini, Wahyu Setia, Andi Tri Haryono, & Leonardo Budi Hasiolan. (2016). Influence of Customer Relationship Marketing, Service Quality and Corporate Image of The Customer Retention Graha Candi Golf Semarang (With Satisfaction as an Intervening Variable). *Journal of Management*, 2 (2).
- Aryani, Dwi, & Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 17 (2): 114–26.
- Giovanis, Apostolos N., Dimitris Zondiros, & Petros Tomaras. (2014). The Antecedents of Customer Loyalty for Broadband Services: The Role of Service Quality, Emotional Satisfaction and Corporate Image. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 148. Elsevier B.V.: 236–44. doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.039.
- Hadiyati, Ernani. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6 (6): 104–18. doi:10.5539/ijms.v6n6p104.
- Handajani, Mudjiastuti, & Yoeli Janto. (2015). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bongkar-Muat Barang pada Terminal Peti Kemas Semarang. *Jurnal Transportasi*, 15 (1): 21– 30.
- Husna, Siti, & Ainu Syukri. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13 (2): 103–11. journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Luky Susilowati. (2009). Membangun Daya Tarik Jasa Dan Reputasi Merek Melalui Kualitas Layanan Dan Aliansi Pasar Pada Perusahaan EMKL. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 9 (1): 1–9.

- Mulatsih, R., Andriyansah, & H. Soesanto. (2017). Corporate Image of Bus Rapid Transit Antecedent Customer Repurchase Intention. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12 (18).  
*Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 14, Nomor 2, September 2018, 151-160*
- Nazwirman, N. (2018). Pengaruh Kinerja Kualitas Layanan yang Dirasakan dan Nilai Pelanggan terhadap Pembelian Ulang (Studi Pada Busway Transjakarta). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(1), 52-66. [doi:10.20885/vol14ino1pp52-66](https://doi.org/10.20885/vol14ino1pp52-66).
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, & Retno Mulatsih. (2016). Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13 (2): 119–30.
- Suyono. (2005). *Shipping Pengangkutan Intermodal Expor Impor. Shipping Pengangkutan Internasional Ekspor Impor*. Jakarta: PPM Ikapi.