



## Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Pelayaran PT. PCP

Supriyanto<sup>1</sup>, Mariana Kristiyanti<sup>2</sup>  
<sup>1, 2</sup>. STIMART "AMNI" Semarang, Jakarta

disubmit pada : 01/1/19

direvisi pada : 22/2/19

diterima pada : 27/05/19

### Abstrak

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan sebuah perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang menyebabkan kinerja karyawan kurang maksimal, faktornya adalah semangat kerja dan motivasi karyawan. Pemecahan masalah yang berkaitan dengan hal tersebut adalah memberikan bonus tahunan bagi karyawan yang memiliki hasil kerja yang baik dan memberikan bonus tahunan bagi karyawan dengan tujuan karyawan akan termotivasi untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan maksimal. Pemecahan masalah selanjutnya yaitu manajer turun langsung ke lapangan untuk melihat hasil kerja bawahan atau karyawannya, maka karyawan akan termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pelanggan di PT PCP dengan teknis analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Variabel independent pada penelitian ini yaitu variabel kinerja pelayanan jasa keagenan, sedangkan variabel dependent yaitu variabel kepuasan pelanggan. Hasil regresi dengan menggunakan program SPSS 20 membuktikan bahwa variabel kinerja jasa keagenan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 1.714 menunjukkan bahwa apabila Kinerja Jasa Keagenan meningkat sebesar 1 persen maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,71 persen dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

Copyright © 2019, **METEOR STIP MARUNDA**, ISSN:1979-4746, , EISSN: 2685-4775

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Jasa, Keagenan, dan Kepuasan Pelanggan

Permalink/ DOI: <https://doi.org/10.36101/msm.v12i2.112>

### 1. PENDAHULUAN

Dalam era kompetisi sekarang ini, setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Banyak faktor yang terkait dalam perbaikan kinerja perusahaan. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah faktor sumber daya manusia (SDM).

Manusia sebagai penggerak perusahaan merupakan faktor utama karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat di belakangnya. Untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan sebuah perusahaan. Perusahaan menyadari

\*) Penulis Korespondensi :  
Email : supriyanto.amni@yahoo.com

bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Bagi setiap perusahaan, karyawan bagian produksi merupakan sumber daya yang tidak kalah pentingnya dengan sumber daya perusahaan yang lainnya. Bahkan, karyawan bagian produksi memegang kendali dalam proses produksi. Dengan kata lain, lancar atau tidaknya sebuah proses produksi akan sangat tergantung pada karyawan pelaksana produksi tersebut. PT. PCP adalah salah satu perusahaan di Dumai yang bergerak di bidang jasa keagenan. Untuk memenuhi pelaksanaan clearance PT. PCP mengharapkan para karyawan bekerja secara optimal.

Dengan pemberlakuan jam kerja yang terbatas para karyawan harus memenuhi target yang ditetapkan setiap harinya. Pada PT. PCP sendiri mempunyai target penanganan 26-28 kapal tiap bulannya, akan tetapi yang ditangani saat ini berjumlah 18-23 kapal perbulan. PT. PCP mempunyai sarana dan prasarana yang mendukung berupa mobil, motor, laptop, printer, mesin ketik, scanner, mesin fotocopy. Persaingan terkait perkembangan perusahaan pelayaran yang dimungkinkan akan terus berkembang dari tahun ke tahun sehingga secara berkesinambungan membuat kinerja PT. PCP harus mulai ditingkatkan secara optimal dan lebih baik sehingga kedepannya dapat menarik pelanggan terhadap jasa keagenan yang diberikan dan secara tidak langsung akan siap menghadapi perkembangan perusahaan pelayaran di era mendatang.

Artikel ini membahas tentang pengaruh antara sumber daya manusia yang berkualitas pada bagian operasional terhadap kepuasan pelanggan, kemudian pengaruh antara motivasi karyawan yang mempengaruhi semangat kerja karyawan.

Menurut Amirullah dalam bukunya "Pengantar Manajemen" (2015:221), kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu dan penekannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dan periode waktu tertentu. Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan alat-alat analisis keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Hal ini sangat penting agar sumber daya digunakan secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan. Pengertian lain tentang kinerja yaitu "Performance adalah ukuran seberapa efisien dan efektif sebuah organisasi atau seorang manajer untuk mencapai tujuan yang memadai".

Penilaian kinerja perusahaan dilakukan oleh perusahaan agar dapat memberi manfaat bagi perusahaan itu sendiri. Manfaat Penilaian Kinerja Perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengukur prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatannya.
- 2) Selain digunakan untuk melihat kinerja organisasi secara keseluruhan, maka pengukuran kinerja juga dapat digunakan untuk menilai kontribusi suatu bagian dalam pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan
- 3) Dapat digunakan sebagai dasar penentuan strategi perusahaan untuk masa yang akan datang.
- 4) Memberi petunjuk dalam pembuatan keputusan dan kegiatan organisasi pada umumnya dan divisi atau bagian organisasi pada khususnya.

- 5) Sebagai dasar penentuan kebijaksanaan penanaman modal agar dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau Negara.

Selanjutnya yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pendapat Parasuraman (1998), faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi, antara lain:

- 1) Tangibles/Bukti langsung  
Tangibles merupakan bukti dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
- 2) Reliability/Keandalan  
Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- 3) Responsiveness/Ketanggapan  
Responsiveness atau daya tanggap merupakan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- 4) Assurance/Jaminan  
Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk

membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

- 5) Empathy/Empati

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Jasa menurut Djaslim Saladin adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Ratih Hurriyati, Jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

Menurut Adrian Payne, Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.

Menurut Christian Gronross, jasa sebagai sebuah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau system penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Pengertian jasa menurut Phillip Kotler adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Jasa memiliki ciri-ciri antara lain sebagai berikut:

- 1) Berubah-ubah (variability)

Maksudnya jasa tidak dapat distandarisasikan karena sangat bergantung pada selera, waktu, tempat, dan karakteristik konsumen.

- 2) Tidak Berwujud (intangibility)  
Maksudnya jasa tidak memiliki wujud fisik yang dapat dilihat dan diraba.
- 3) Tidak dapat disimpan (perishability)  
Maksudnya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual kembali pada waktu yang berbeda pada masa yang akan datang.
- 4) Tidak dapat dipisahkan (inseparability)  
Maksudnya antara proses produksi dan penjualan jasa tidak dapat dipisahkan karena terjadi dalam waktu bersamaan.

Menurut Suyono (2007:223) dalam buku *Shipping*, keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (agent) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (principal) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Menurut Engkos Kosasih, Capt. Hananto Soewedo (2007:204) unit keagenan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan liner service maupun tramper.
- 2) Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal datang dan berangkat kapal.
- 3) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- 4) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.

- 5) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulant terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

Menurut Richard F. Gerson, yang dikutip dari buku *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (2018:3), kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jika anda membeli suatu barang maka anda berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak, anda tentu kecewa. Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan

suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2. METODE

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari pengaruh kinerja pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PCP.

Untuk mendapatkan data, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan sebagai berikut :

### a. Kuesioner

Yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait dengan pelayanan yang diterima. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data dari responden mengenai kinerja pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pelanggan dan dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan sesuai dengan keinginan atau yang diharapkan pelanggan, sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara tertulis. Adapun pernyataan dalam kuesioner dipilih berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa pelanggan.

b. Studi Pustaka

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang dapat disajikan masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dan teori yang ada. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan jalan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PCP yaitu staff bagian keuangan, staff operasional dan staff bagian dokumen.

Teknis analisis data yang digunakan adalah korelasi dan regresi. Dalam statistik, korelasi merupakan alat yang digunakan untuk mengukur keserasian hubungan diantara dua variabel yang masing-masing diukur pada skala interval atau rasio, dengan asumsi bahwa masing-masing variabel itu terdistribusi menurut distribusi normal. Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antar variabel bebas (independent variable) yang dinyatakan dalam (X) dan variabel tidak bebas (dependent variable) yang dinyatakan dalam (Y).

Adapun persamaannya:

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

x = variabel bebas (kinerja pelayanan jasa keagenan)

y = variabel terikat (kepuasan pelanggan)

Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan adalah:

0,00 – 0,19 berarti korelasi sangat rendah;

0,20 – 0,39 berarti korelasi rendah;

0,40 – 0,59 berarti korelasi cukup kuat;

0,60 – 0,79 berarti korelasi kuat;

0,80 – 1,00 berarti korelasi sangat kuat.

Analisis Regresi Linear Sederhana merupakan alat untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X dan Y model regresi.

$$Y = a + Bx$$

Besarnya nilai a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

X = Variabel bebas (kinerja pelayanan jasa keagenan)

Y = Variabel tidak bebas (kepuasan pelanggan)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

n = Jumlah data

Selanjutnya, untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau pengaruh dari variabel X terhadap naik turunnya variabel Y diperlukan Analisis Koefisien Penentu. Rumus yang digunakan dalam koefisien penentu ialah:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefien determinasi

r = Koefisien korelasi X dan Y

Fungsi dari koefisien penentu adalah menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier. Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0, maka tidak layak digunakan.

Analisis uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh hipotesis penelitian yang telah disusun semula dapat diterima berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Analisis uji hipotesis adalah :

1) Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara X dan Y.

2) Jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, artinya ada hubungan signifikan antara X dan Y.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. PCP adalah salah satu perusahaan pelayaran lokal di daerah Dumai. Perusahaan ini hanya bergerak di bidang keagenan kapal. Perusahaan ini melayani segala kebutuhan kapal milik perusahaan lokal maupun asing selama singgah di pelabuhan Dumai. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan ini adalah pelayanan dokumen *clearance in* dan *clearance out*, pengurusan dokumen bongkar dan muat, pengurusan awak kapal dan juga pengurusan segala keperluan kapal itu sendiri.

Persaingan terkait perkembangan perusahaan pelayaran yang dimungkinkan akan terus berkembang dari tahun ke tahun sehingga secara berkesinambungan membuat kinerja PT. PCP harus mulai ditingkatkan secara optimal dan lebih baik sehingga kedepannya dapat menarik pelanggan terhadap jasa keagenan yang diberikan dan secara tidak langsung akan siap menghadapi perkembangan perusahaan pelayaran di era mendatang.

PT. PCP memiliki karyawan operasional sebanyak 4 (empat) orang, namun jumlah kapal yang dilayani rata-rata dalam satu bulan  $\pm$  20 kapal, jangka waktu setiap kapal sangatlah berdekatan dan relatif membutuhkan waktu yang lama, pada kenyataannya karyawan yang bertugas sebagai boarding agent tidak dapat menjalankan tugas secara maksimal untuk melayani banyaknya jumlah kapal yang datang secara bersamaan, sehingga menimbulkan terjadi lamanya waktu kinerja penyandaran kapal.

Dalam kegiatannya bagian divisi operasional terdapat divisi *boarding agent* yang bertugas sebagai representative atau perwakilan yang telah ditunjuk oleh principal antara lain:

- Memberikan laporan kepada port agent terhadap kegiatan yang berlangsung di atas kapal mulai dari kapal tiba, biasanya divisi agent on board/boarding agent sudah di atas kapal 2 jam setelah kapal datang.
- Menerima pengarahan dan masukan baik dari captain atau chief officer yang sebelumnya dirundingkan dengan TKBM menyangkut penataan muatan di atas kapal.

- Melaporkan kejadian sebenarnya atau statement of fact kepada port agent terhadap mulainya kegiatan sampai selesainya kegiatan bongkar muat.
- Mencatat segala kegiatan yang menyangkut kepentingan dan kebutuhan kapal.
- Membantu kegiatan clearance in dan clearance out bersama-sama dengan bagian operasional port agent di atas kapal.
- Memastikan kegiatan telah selesai dan memeriksa dokumen kelengkapan clearance out sehingga kapal dipastikan cast off atau meninggalkan pelabuhan.

Berdasarkan jawaban kuesioner maka dapat terlihat keterkaitan atau hubungan antara kinerja dan kepuasan pelanggan. Data-data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. PCP sebanyak 30 orang sebagai responden.

Uji Regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang besarnya cukup tepat dinyatakan dalam satu garis lurus. Untuk mengetahui kuatnya pengaruh yang ditimbulkan dari Variabel X terhadap Variabel Y. Peneliti menghitung dengan menggunakan rumus koefisien Regresi. Persamaan garis regresi linear sederhana dinyatakan dalam bentuk:

Tabel 1. Pengaruh Jasa Keagenan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Coefficient	t-value	Signifikansi
Constanta	-83.99	5.711	0.000
Kinerja Jasa Keagenan	1.714	7.700	0.000

Sumber : Data Primer Yang Diolah dengan SPSS

$$Y = -83,99 + 1.714 X_1$$

Keterangan :

- merupakan titik potong sumbu Y dengan garis regresi;
- merupakan koefisien Regresi, mengukur kenaikan yang sebenarnya dalam hal Y.

Nilai konstanta sebesar -83,99 hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan akan menurun sebesar -83,99 jika kinerja jasa keagenan sama dengan nol. Variabel kinerja jasa keagenan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 1.714 menunjukkan bahwa apabila Kinerja Jasa Keagenan meningkat sebesar 1 persen maka kepuasan

pelanggan akan meningkat sebesar 0,71 persen dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

Dengan menggunakan nilai Alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5%, maka diperoleh  $t_{tabel}$  adalah 1,734. Hasil dari hipotesis di atas menyatakan  $t_{hitung}$  sebesar 7,7 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PCP. Kemudian hasil dari analisis koefisien penentu (KD) sebesar 76,8%, artinya model yang digunakan sudah layak.

Salah satu penyebab menurunnya kinerja karyawan disebabkan kurangnya jumlah karyawan di bagian operasional. Hal ini harus diperhatikan perusahaan karena sumber daya manusia menentukan pencapaian tujuan yang diharapkan perusahaan. Adapun cara atau langkah yang dilakukan perusahaan untuk menambah karyawan yaitu dengan melakukan rekrutmen terbuka dan sesuai dengan job desk yang dibutuhkan oleh perusahaan agar sumber daya manusia yang didapatkan memiliki kualitas yang baik, sehingga dapat bekerja secara optimal.

Suatu hal yang perlu diperhatikan agar karyawan dan perusahaan tidak mengalami kerugian akibat penurunan motivasi, maka kita perlu mengatasi masalah tersebut dan mencegahnya dengan berupaya mengantisipasi kondisi yang terjadi. Cara yang dilakukan dalam meningkatkan motivasi karyawan yaitu memberikan bonus bagi karyawan yang memiliki hasil kerja yang baik maupun pemberian bonus tahunan bagi karyawan.

Untuk meningkatkan semangat kerja atau motivasi karyawan yaitu manajer memberikan motivasi pelayanan kepada karyawan secara langsung yaitu terjun langsung ke lapangan dengan peningkatan komunikasi yang baik untuk mengidentifikasi masalah-masalah perusahaan. Selain itu juga didukung dengan penjadwalan secara berkala oleh direktur divisi masing-masing untuk mengecek karyawan secara langsung.

#### 4. PENUTUP

Dari permasalahan dan pemecahan yang diuraikan pada sub bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -83,99 hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan akan menurun sebesar -83,99 jika kinerja jasa keagenan sama dengan nol. Variabel kinerja jasa keagenan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 1.714 menunjukkan bahwa apabila Kinerja Jasa Keagenan meningkat sebesar 1 persen maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,71 persen dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.
- b. Analisis koefisien penentu (Kp) didapatkan koefisien penentu yakni = 76,8%. Artinya kinerja pelayanan jasa keagenan (variabel X) memberi kontribusi sebesar 76,8% terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) sedangkan sisanya sebesar 23,2% adalah pengaruh faktor lain yang dalam hal ini tidak menjadi bagian analisis penulis dalam penelitian.

Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

- a. Perusahaan perlu memperbaiki manajemen agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan memberikan kepuasan serta manfaat lebih berkualitas kepada pengguna jasa agar pengguna jasa kembali memakai jasa keagenan PT. PCP.
- b. Perlu adanya penambahan jumlah karyawan atau peningkatan kemampuan karyawan agar lebih berkompeten di dalam perusahaan karena di dalam perusahaan, sumber daya manusia menentukan pencapaian tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahman, Eeng dan Indriani, Epi. 2007. *Membina Kompetensi Ekonomi*. (Bandung : Grafindo Media Pratama).
- [2] Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta : Mitra Wacana Media).
- [3] Gerson, Richard F. 2018. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta : PPM).
- [4] Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta : PT. Indeks).

- [5] Suyono. 2007. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi Keempat*. (Jakarta : Percetakan Argya Putra).
- [6] Saidani, B. dan Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Volume 3 Nomor 1, 2012.
- [7] Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Jakarta : Salemba Empat).
- [8] Wiguna A, Indra, Arya. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Wedding Organizer CV. Anpian Production Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.3 No.1 hal: 12-22.