



## Kajian Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Dalam Mensukseskan Persiapan Angkutan Mudik Lebaran Tahun 2018

Titis Ari Wibowo<sup>1</sup>, Imam Fahcruddin<sup>2</sup>, Pande I. S. Siregar<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ketatalaksanaan dan Kepelabuhanan, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta

<sup>2,3</sup>Program Studi Tenika, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta

disubmit pada : 01/02/18

direvisi pada : 09/4/18

diterima pada : 10/5/18

### Abstrak

Lonjakan penumpang angkutan laut sangat meningkat pada saat mudik lebaran. Peningkatan kualitas pelayanan pelabuhan tentu menjadi factor penting dalam mensukseskan persiapan mudik lebaran tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa kapal penumpang terhadap kualitas pelayanan pelabuhan dan memberikan usulan perbaikan pelayanannya berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Servis Quality* (*Servqual*). Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan tingkat kesesuaian pada masing-masing item kurang dari 100% dan gap yang terjadi juga semuanya negatif. Artinya pihak pengguna jasa belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Hal ini disebabkan karena yang diharapkan oleh pengguna jasa melebihi kinerja yang diberikan pihak pelabuhan. Lebih lanjut, perbaikan yang perlu diperhatikan meliputi item 2, 3, 6, 12 dan 15. Kemudian item yang perlu dipertahankan ada pada item 7, 13 dan 17. Yang terakhir, item yang dirasa berlebihan ada pada item 4, 5, 9, 10, 11, 16 dan 18.

Copyright © 2018, **METEOR STIP MARUNDA**, ISSN:1979-4746

Kata Kunci : Angkutan Lebaran, Transportasi Laut, Pelabuhan

### 1. PENDAHULUAN

Lebaran merupakan fenomena pulang kampung atau mudik sebelum lebaran dan kembali (balik) setelah lebaran adalah peristiwa besar yang mengiringi perayaan Idul Fitri bagi umat muslim. Perpindahan orang dan barang menggunakan moda transportasi darat, penyeberangan, laut dan udara. Pengiriman barang meningkat sejak awal datangnya bulan puasa, sementara pemudik mulai ramai H-7 sampai dengan H+7 lebaran ditahun 2018 disitulah peran pemerintah melayani masyarakat dengan kualitas pelayanan yang

prima dan modern dalam angkutan mudik lebaran tahun 2018.

Seperti dikutip dalam kompasiana.com, prediksi Kementerian Perhubungan, sebanyak 8 juta pemudik akan menggunakan bus, pemudik sepeda motor mencapai 8,5 juta orang, sementara 3,72 juta pemudik akan menggunakan mobil pribadi. Sisanya akan menggunakan kereta api, kapal laut, dan pesawat terbang, yang juga mengalami peningkatan. Pemudik dengan kereta api meningkat sebesar 5%, pemudik dengan kapal laut meningkat sekitar 5,2%, sementara pemudik dengan pesawat terbang bisa

\*) Penulis Korespondensi :

Email: titis\_ariwibowo@dephub.go.id

mencapai angka 6,7 juta orang. Kementerian Perhubungan (Kemenhub) memprediksi total jumlah pemudik di Lebaran 2018 ini bisa mencapai 22 hingga 25 juta orang, naik sekitar 10-12% dibanding tahun lalu. Pemudik terbagi lewat berbagai moda transportasi umum dan pribadi. Peningkatan jumlah pemudik sangat membutuhkan penangan yang komprehensif dan maksimal. Mudik sebagai kegiatan tahunan masih memiliki banyak permasalahan termasuk dalam kualitas pelayanan transportasi untuk pelabuhan penumpang maupun barang serta moda transportasi yang lain.

Kualitas pelayanan transportasi dalam mudik lebaran khususnya pelabuhan sangat besar perannya dalam mensukseskan angkutan mudik lebaran tahun ini, karena sebagian besar mudik menggunakan kapal laut dan dibutuhkan pelayanan yang berkualitas dan prima dilapangan walaupun memang banyak kekurangan dilapangan yang belum maksimal dirasakan pemudik misalnya dalam sarana dan prasarana pelabuhan yang diantaranya ruang tunggu yang panas, jadwal kapal yang tidak tepat waktu, akses pelabuhan penumpang yang macet dan mungkin masih banyak lagi kendala kendala yang dihadapi. Dalam perkembangannya pelayanan mudik lebaran sudah semakin meningkat dan masyarakat juga dapat menilai apa saja kebijakan pemerintah yang sudah dilakukan guna menunjang kelancaran mudik lebaran di tahun 2018.

Kebijakan Pemerintah yaitu Presiden meminta perlunya kerja sama dalam pengembangan inovasi dan pemanfaatan sumber daya dalam rangka penyediaan infrastruktur sistem transportasi yang akan diterapkan. Penyediaan infrastruktur tidak akan berpengaruh langsung terhadap sistem transportasi namun dipengaruhi oleh faktor kebijakan yang ditempuh pemerintah. Kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah akan berdampak pada pemanfaatan infrastruktur yang tersedia guna membentuk suatu sistem transportasi yang mendukung kelancaran transportasi.

Kebijakan pemerintah tersebut mencakup dua hal berikut yaitu Regulasi Kebijakan dalam penanganan arus mudik terbagi atas kebijakan yang bersifat panjang dan kebijakan yang bersifat responsif, yaitu: pemudik dan motor diangkut menggunakan bus.

Pemerintah bekerja sama dengan TNI AL memberangkatkan gratis pemudik dengan sepeda motor menggunakan kapal milik TNI AL ke berbagai tujuan. Hal ini dianggap dapat mengurangi jumlah kecelakaan lalu lintas. Pemberian batas pengerjaan prasarana transportasi H-4 lebaran. Pemberhentian kegiatan pengerjaan berikut pengosongan tempat dari alat berat dan material pengerjaan. Apabila belum selesai, pengerjaan dapat dilanjutkan setelah H+7. Perusahaan operator proyek sebaiknya diberikan sanksi apabila tidak sama dengan kontrak kerja, sesuai pasal 22 UU No. 18 Tahun 1999 Tentang Jasa Konstruksi.

Kesiapan Prasarana dan Sarana Transportasi Pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan diharapkan mampu menyediakan moda transportasi yang nyaman dan memadai sesuai persentase lonjakan jumlah pemudik, baik itu transportasi darat, udara dan laut. Khusus untuk transportasi darat, pemerintah harus memastikan infrastruktur transportasinya memadai, khususnya penyebaran jalur mudik agar tidak semua kendaraan mudik melewati titik-titik utama jalan. Artinya, pemerintah bisa memastikan adanya jalur alternatif yang bisa digunakan pemudik disaat menjelang lebaran sehingga tidak menimbulkan kemacetan. Selama ini persentase tertinggi dalam kasus kecelakaan saat mudik adalah pengguna motor. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pelabuhan dalam mensukseskan angkutan mudik lebaran tahun 2018.

Masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa ketika melakukan perjalanan melalui

pelabuhan angkutan laut, kemudian Apa saja perbaikan-perbaikan yang perlu ditingkatkan terkait pelayanan pihak pelabuhan kepada pengguna jasa.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu dilakukan dengan cara menyajikan statistik deskriptif dari responden, dilanjutkan dengan uji validitas dan realibilitas dari kuesioner, kemudian dilanjutkan dengan analisis kesenjangan dari data yang diisi oleh responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi taruna STIP Jakarta terhadap kualitas pelayanan pelabuhan dalam mensukseskan persiapan angkutan mudik lebaran tahun 2018.

Proses penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yaitu bulan Mei 2018 s.d Juli 2018. Tempat melaksanakan penelitian adalah di Posko Lebaran di beberapa pelabuhan seluruh Indonesia. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan melibatkan dimensi berikut ini.

Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Variable	Dimension	No	Indicator
Kualitas Pelayanan Pollyanna	Penampilan fisik (Tangible)	17	Kebersihan area pelabuhan
		16	Fasilitas umum memadai
		15	Toilet di pelabuhan laut bersih dan memadai
		11	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup luas.
		12	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut cukup nyaman (bersih).
		13	Ruang tunggu di Pelabuhan Laut memiliki tempat duduk yang memadai.
		6	Kereta Bagasi (trolley) mudah diperoleh dan berfungsi dengan baik.
7	Ketersediaan dan kinerja peralatan untuk penanganan bagasi memadai dan berfungsi dengan baik.		
Kehandalan (Reliability)		1	Pelabuhan Laut mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman.
		4	Akses memasuki kapal laut tidak menyulitkan dan mudah dijangkau
		5	Akses transportasi ke pelabuhan laut mudah dijangkau
		19	Tidak ada pungutan lain diluar biaya yang sudah ditetapkan/Bebas Pungli
Tanggapan (responsiveness)		8	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal laut jelas dan mudah dimengerti.
		9	Pelabuhan laut memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas.
		10	Pelabuhan laut memiliki alat pengeras suara pengumuman yang terdengar jelas
Kepastian (assurance)		14	Fasilitas bagi orang cacat (misalnya tuna netra, tuna daksa) cukup memadai.
		18	Pelabuhan Laut memiliki fasilitas <i>nursery room</i> bagi bayi dan ibu menyusui.
		2	Proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat (tidak antri) dan mudah (tidak bertele-tele).
Empati (emphaty)		3	Petugas pelabuhan laut yang menangani penumpang cukup tersedia dan mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan
		20	Petugas pelabuhan ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa

Dalam penelitian ini, angket yang digunakan adalah angket tertutup, karena

responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sudah disediakan pada lembar jawaban. Angket dalam penelitian ini berbentuk *rating scale*, berupa pernyataan-pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) untuk kategori persepsi. Kemudian untuk kategori kepuasan, tingkatannya terdiri dari Sangat Puas (SP), Puas (P), Netral (N), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP). Pada setiap pernyataan yang dijawab oleh responden memiliki nilai yang tercantum dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2. Kriteria Penskoran

Skor	Alternatif Jawaban	
	Persepsi	Kepuasan
5	SS	SP
4	S	P
3	N	N
2	TS	TP
1	STS	STP

Tipe validitas dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (*construct validity*) menentukan validitas alat pengukur dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing item yang berupa pertanyaan atau pernyataan dengan skor totalnya, skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item korelasi antara skor item dengan skor totalnya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Bila semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat disimpulkan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS (*Statistic Package and Sosial Science*) 18. Kriteria yang digunakan adalah bila nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) bernilai positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$ , berarti item dinyatakan valid. Dengan  $N = 30$  dan  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Hasil uji validitas diperoleh 26 butir pernyataan valid, dan menunjukkan bahwa semua item memiliki

koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) bernilai positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang berarti valid.

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran data dua kali atau lebih gejala yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya. Uji ini diterapkan untuk mengetahui apakah responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_b^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  adalah Reliabilitas instrumen
- $k$  adalah Banyaknya butir pernyataan atau pertanyaan
- $\sum \delta_b^2$  adalah Jumlah varians butir
- $\delta_b^2$  adalah Varians total

Sebagai tolak ukur tinggi rendahnya koefisien reliabilitas digunakan interval sebagai berikut:

- 0,800 – 1,00 = Sangat tinggi
- 0,600 – 0,800 = Tinggi
- 0,400 – 0,600 = Cukup
- 0,200 – 0,400 = Rendah
- 0,00 – 0,200 = Sangat rendah

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* melalui program SPSS seri 18.0 reliabilitas diperoleh koefisien Alpha pada kuesioner sebesar 0,903 dan masuk dalam interpretasi sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga layak digunakan untuk pengambilan data penelitian.

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis kesenjangan. Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu

sendiri merupakan bagian dari metode **IPA** (**Importance-Performance Analysis**).

Metode *IPA* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James Tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

*IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Rumus yang digunakan untuk mengetahui adanya kesenjangan adalah hasil selisih antara rata-rata harapan dengan rata-rata persepsi.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka responden dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka responden kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil

Dalam *IPA* ada 2 perhitungan dalam mencari *gap analysis*, yaitu:

#### 1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar responden/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak

penyedia jasa memahami apa yang diinginkan responden terhadap jasa yang mereka berikan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan sangat tidak sesuai.

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian :

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka responden akan kecewa dan tidak puas.
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka responden akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka responden akan sangat puas.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian responden :

1. Tingkat kesesuaian pengguna jasa > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh responden yang berarti Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian pengguna jasa = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh responden yang berarti Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian pengguna jasa < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh responden yang berarti Pelayanan belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :

- a. 0 – 32 % yang berarti Responden Sangat Tidak Puas
- b. 33 – 65% yang berarti Responden Tidak Puas
- c. 66 – 99% yang berarti Responden Kurang Puas

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tk_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

$Tk_i$  adalah tingkat kesesuaian responden

$\sum_{i=1}^n X_i$  adalah skor penilaian kinerja

$\sum_{i=1}^n Y_i$  adalah skor penilaian harapan responden

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius.

## 2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan responden seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan responden. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran. Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian persepsi dan harapan untuk setiap atribut/pernyataan dengan rumus:

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \text{ dan } \bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k}$$

Dimana:

$\bar{X}_l$  adalah rata-rata persepsi atribut  $l$

$Y_l$  adalah rata-rata harapan atribut  $l$

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat persepsi dan harapan untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{n}$$

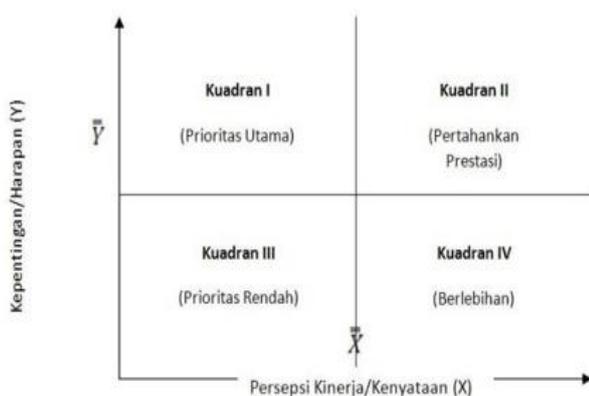
Dimana:

$\bar{X}_l$  adalah nilai rata-rata persepsi

$Y_l$  adalah nilai rata-rata harapan

$n$  adalah jumlah pernyataan

Nilai  $\bar{X}$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kinerja (X) sedangkan nilai  $\bar{Y}$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kepentingan/harapan, setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Diagram ini terdiri atas empat kuadran

#### **Kuadran I: (Prioritas Utama)**

Kuadran ini memuat atribut-atribut/pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan responden. Tingkat kinerja dari atribut/pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan responden terhadap atribut/pernyataan tersebut. Atribut-atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan responden.

#### **Kuadran II: (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan

wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

#### **Kuadran III: (Prioritas Rendah)**

Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perbaikan terhadap atribut/pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

#### **Kuadran IV: (Berlebihan)**

Kuadran ini atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut responden akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pernyataan yang mempengaruhi kepuasan responden dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan responden menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

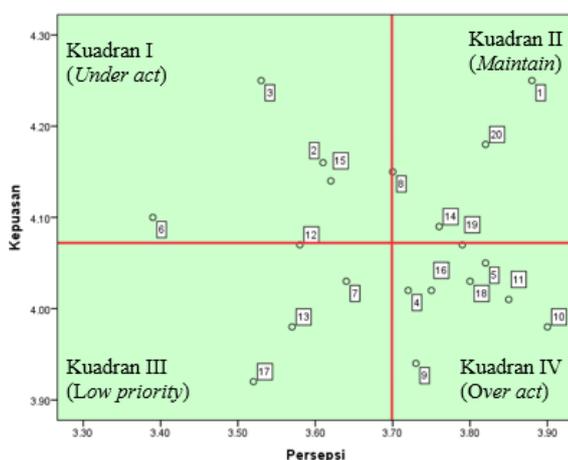
Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah di skoring dan dilakukan perhitungan diperoleh data rekapitulasi hasil perhitungan model SERVQUAL dan IPA untuk kategori kepastian yang dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Perhitungan model SERVQUAL dan IPA

Item	Nilai Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
	Persepsi	Kepuasan			
<b>Penampilan Fisik (<i>tangible</i>)</b>					
17	3.85	4.01	-0,16	96,01	III
16	3.58	4.07	-0,49	87,96	IV
15	3.57	3.98	-0,41	89,70	I
11	3.62	4.14	-0,52	87,44	IV
12	3.75	4.02	-0,27	93,28	I
13	3.52	3.92	-0,4	89,80	III
6	3.39	4.10	-0,71	82,68	I
7	3.64	4.03	-0,39	90,32	III
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	3,88	4,25	-0,37	91,29	II
4	3,72	4,02	-0,30	92,54	IV
5	3,82	4,05	-0,23	94,32	IV
19	3,79	4,07	-0,28	93,12	II
<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
8	3,7	4,15	-0,45	89,16	II
9	3,73	3,94	-0,21	94,67	IV
10	3,90	3,98	-0,08	97,99	IV
<b>Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
14	3,61	4,16	-0,55	86,78	II
18	3,76	4,09	-0,33	91,93	IV
2	3,80	4,03	-0,23	94,29	I
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
3	3,53	4,25	-0,72	83,06	I
20	3,82	4,18	-0,36	91,39	II
JML	73,98	81,44			

Dari Tabel 3, terlihat bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing item kurang dari 100%, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kurang memuaskan menurut responden. Lebih lanjut, gap yang terjadi pada masing-masing item selalu negatif (-), karena rata-rata kinerja yang diberikan dari pihak pelabuhan selalu lebih kecil daripada yang diharapkan. Namun, rata-rata gap yang terjadi sebesar -0,37 yang berarti gapnya kecil.

Analisis IPA disajikan dalam diagram kartesius berikut ini.



Gambar 2. Diagram Kartesius model SERVQUAL dan IPA

Pada Gambar 2 terlihat bahwa gap terjadi karena apa yang menurut pihak pelabuhan dianggap penting, ternyata bagi pengguna jasa hal tersebut dalam pelaksanaannya dapat dianggap berlebihan. Pada Gambar 2 terlihat ada 7 (tujuh) item yang masuk pada kuadran IV, yaitu item 4, 5, 9, 10, 11, 16, dan 18. Item tersebut dianggap kurang penting menurut responden tetapi sangat baik pelaksanaannya oleh pihak pelabuhan.

Kemudian, terdapat pula faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh pihak pelabuhan juga biasa-biasa saja, sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan yaitu item yang masuk pada kuadran III, diantaranya item 7, 13 dan item 17.

Kuadran I menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pihak perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa, sehingga menyebabkan kurang puas. Kuadran I harus menjadi prioritas utama pihak pelabuhan agar gap tersebut dapat diperbaiki. Item-itemnya adalah 2, 3, 6, 12, dan 15.

Lebih lanjut, dari Gambar 2 juga terdapat beberapa item yang masuk dalam kuadran II, yang berarti item tersebut menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan pelabuhan, sehingga wajib dipertahankan, pihak pelabuhan melaksanakan dengan sangat baik, sementara pihak pengguna jasa merasakan sangat puas. Item tersebut diantaranya item 1, 8, 14, 19 dan 20.

#### 4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dan pada pembahasan bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Tingkat kesesuaian pada masing-masing item kurang dari 100% dan gap yang terjadi juga semuanya negatif, artinya pihak pengguna jasa belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Penyebab pengguna jasa kurang puas adalah beberapa pihak pelabuhan belum sepenuhnya memahami dan mengetahui ekspektasi pengguna jasa, standar yang ada tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna jasa, SOP kurang jelas, pelaksanaan SOP dari pihak pelabuhan kurang sesuai dengan standar, sehingga perlu dilakukan perbaikan.
2. Dari hasil analisis IPA, secara keseluruhan perbaikan yang perlu diperhatikan meliputi item 2, 3, 6, 12 dan 15. Kemudian item yang perlu dipertahankan ada pada item 1, 8, 14, 19 dan 20. Kemudian, item yang dirasa kurang penting menurut responden adalah item 7, 13, dan 17. Yang terakhir, item yang dirasa berlebihan ada pada item 4, 5, 9, 10, 11, 16 dan 18.

Sehubungan dengan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan:

1. Pihak pelabuhan sebaiknya melakukan peningkatan kualitas berdasarkan prioritas utama yang diberikan peneliti karena dapat mempermudah dalam mengurangi terjadinya Gap bernilai negatif. Jadi pihak pelabuhan diharapkan dapat mempertimbangkan usulan penelitian yang telah dibuat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Aditya, *Social Media Nation : 15 Inspirasi Berjejaring Sosial : Bertumbuh Besar Bersama Komunitas Online dan Sukses Berbisnis*, Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing, 2011.
- [2] F. Rangkuti, *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- [3] C. J. K. d. B. Lall, *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- [4] L. Manheim, *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*, Cambridge: The MIT Press, 1979.
- [5] B. L. L. a. Z. A. Parasuraman, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Future Research," *Journal Of Marketing*, vol. 58, pp. 111-124, 1994.
- [6] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.