

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG PT PELNI PELABUHAN DEDE TOLITOLI**

Fitriyah Astri

Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Madako Tolitoli¹

Korespondensi Penulis: fitriyah.astri@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Dede. Penelitian ini dilakukan dengan survey, kuisioner dan wawancara langsung dengan penumpang. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harapan dan kepuasan penumpang. Sampel dari penelitian ini adalah penumpang sebanyak 99 orang, dan teknik pengambilan sampel dengan accidental sampling. Data ini dianalisis dengan analisis kuadran. dan secara keseluruhan menjawab menegaskan puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebagai akibat dari kualitas pelayanan adalah sebagian besar penumpang merasa puas

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang

ABSTRACT

Based on the research results, it can be concluded that the quality of service effects passenger satisfaction in Dede Port This study was carried out by survey, questionnaire and direct interview with passenger. Data collected of this study was service quality, expectation and passenger satisfaction. The sample of this study was passenger as much 99 peoples, and sampling technique by accidental sampling. This data was analyzed by Quadrant analyzed. and overall responded affirm satisfy. This study indicate that the effect of service quality on passenger satisfaction as a result of service quality is that most of the passengers are satisfied

Keywords : service quality and passenger satisfaction

PENDAHULUAN

Sarana publik menjadi hal yang sangat penting dan menguasai hajat hidup orang banyak dikarenakan khalayak masyarakat umum yang memiliki keberagaman kepentingan dan tujuan. Oleh karenanya institusi pelayanan umum menjadi kewajiban yang harus disediakan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Siapapun penyedia pelayanannya, yang mejadikannya penting adalah bagaimana memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengucurkan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hari-hari masyarakat.

Moda Transportasi laut merupakan alat transportasi yang sampai saat ini masih diminati oleh sebagian umum masyarakat yang mempunyai kelebihan waktu dan dianggap moda transportasi yang pro kepada masyarakat, yang diinginkan dan untuk kalangan masyarakat

umum angkutan laut merupakan alternatif utama sebagai sarana penunjang dalam kehidupan sehari-hari hal ini yang melatar-belakangi pemikiran masyarakat bahwa angkutan laut menjadi sebagai solusi dalam perjalanan.

Perubahan yang terjadi dalam sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, ritel, pariwisata, dan perusahaan-perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan dan pengacara, sehingga dapat dikatakan bahwa orientasi pelayanan kepada konsumen/penumpang perlu ditingkatkan guna menghadapi persaingan di industri jasa transportasi, oleh karenanya penyedia jasa transportasi harus menggunakan strategi untuk merebut pasar

Perubahan paradigma berfikir masyarakat dalam memilih moda transportasi yang menguntungkan, menyadari bahwa pentingnya konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya (Anderson, 2004). Tingkat kepuasan penumpang dipengaruhi oleh beberapa dimensi pada kualitas pelayanan. Kantor Pelni Pelabuhan Dede yang mana merupakan institusi yang memberikan pelayanan jasa angkutan laut yang kepemilikannya berada di badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa angkutan laut sepiantas terlihat telah melakukan praktik usaha jasa transportasi laut secara monopoli, dalam artian mengelola jasa pelayanan pelni tanpa saingan, sehingga seolah-olah perusahaan tidak perlu berkerja keras untuk memuaskan pelanggannya (Arsyad,1999). Namun pada prakteknya, Kantor Pelni dituntut untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat pengguna jasa transportasi laut. Kantor Pelni dipandang harus mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan kepada penumpang, baik berupa fasilitas, prosedur maupun perilaku para petugas. Hal ini perlu dilakukan karena selain angkutan laut, masih terdapat moda darat dan moda udara yang setiap saat dapat mengembangkan kompetensi di bidang transportasi. Kepuasan merupakan sebuah fungsi persepsi terhadap suatu produk atau jasa dan pengharapannya terhadap performance produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan pada industri jasa dipengaruhi oleh kinerja pegawainya, sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas penumpang

Latar belakang di atas, menjadi dasar pertimbangan penulis untuk mengangkat masalah yang berhubungan dengan kepuasan penumpang pada PT. PT Pelni Pelabuhan Dede dalam sebuah skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Pelni Pelabuhan Dede Tolitoli.”

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)
Penelitian kepustakaan ini dilakukan melalui pengumpulan dan penelaan literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan yang dikaji untuk mendapatkan kejelasan dalam upaya penyusunan landasan teori.
2. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan data melalui penelitian lapangan dilakukan dengan cara observasi ke lokasi penelitian. Teknik yang digunakan dengan cara ini adalah angket (kuisisioner).

Penumpang diminta untuk memberikan penilaian mereka pada pertanyaan yang disusun berdasarkan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur keputusan seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Dr. Sugiyono, 2013), dengan lima kategori sebagai berikut:

- | | |
|--|---|
| a) Sangat penting dan sangat baik dengan bobot | 5 |
| b) Penting dan baik dengan bobot | 4 |
| c) Cukup baik dan cukup penting dengan bobot | 3 |
| d) Kurang baik dan kurang penting dengan bobot | 2 |
| e) Tidak baik dan tidak penting dengan bobot | 1 |

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah penumpang kapal penumpang Pelni yang berangkat dari Pelabuhan Dede Tolitoli yang merujuk pada data masa lalu (Bulan November 2019), sedangkan teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara accidental sampling yaitu suatu teknik pengambilan sampel non probabilitas yang dilakukan berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti Menurut Sugiyono (2013:88).

Teknik Analisa Data

Untuk mengadakan pengujian terhadap hipotesis ini dan menjawab rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis menggunakan analisis data sebagai berikut :

a. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja perusahaan, dengan menggunakan diagram Kartesius. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh Kantor Pelni.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana : T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Dimana : \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kepuasan
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
n = Jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 10 faktor atau atribut.

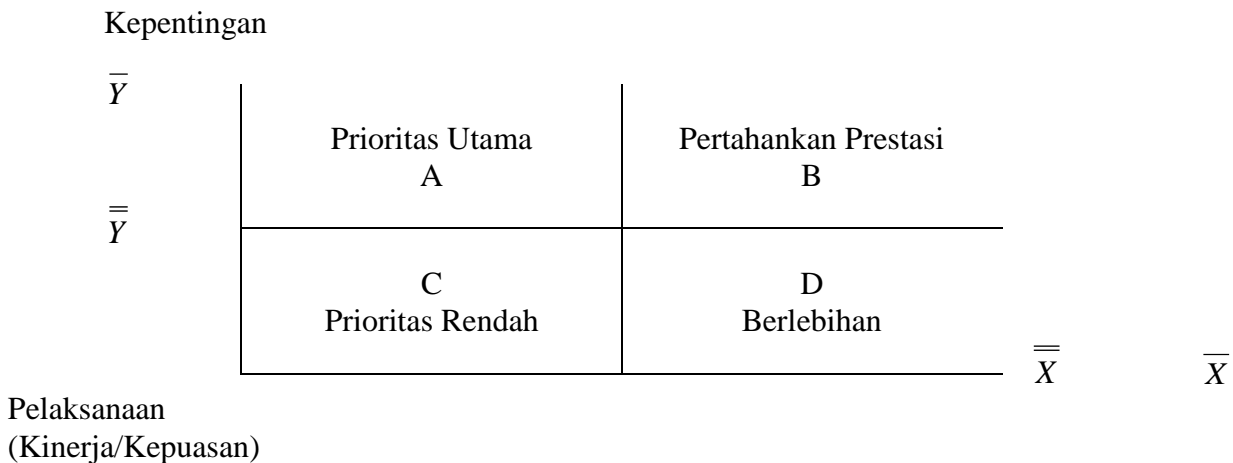
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N i = 1Xi}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N i = 1Yi}{K}$$

Dimana : K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar dibawah ini :

Gambar Diagram Kartesius



- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kepuasan
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 \bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan / kepuasan pelanggan seluruh atribut
 \bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan
A = Prioritas utama, yaitu menunjukkan atribut jasa yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan
B = Pertahankan prestasi, yaitu unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan
C = Prioritas rendah, yaitu beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja
D = Berlebihan, yaitu faktor yang mempengaruhi penumpang kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis diagram cartesius yang mana dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang. Berdasarkan hasil data tersebut, maka dapat dibuat diagram kartesius dimana dalam diagram kartesius ini, sumbu mendatar (horizontal) diisi oleh skor tingkat pelaksanaan (kinerja), sedangkan sumbu tegak (vertikal) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

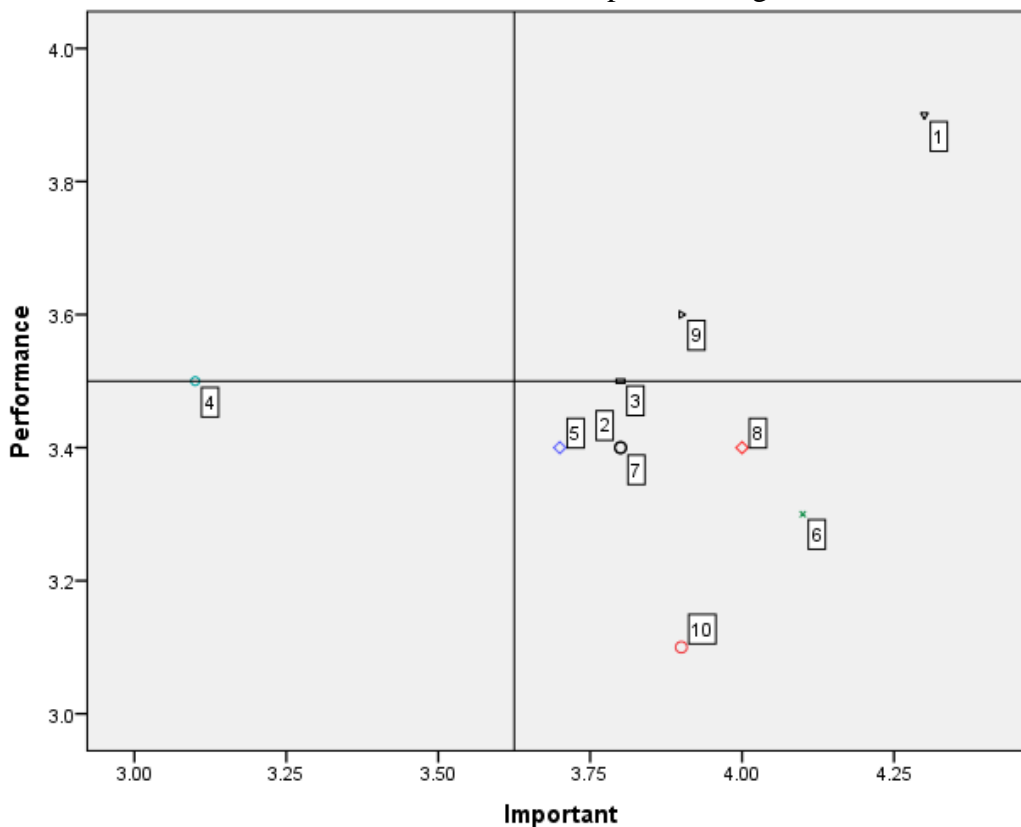
Tabel 1. Perhitungan Rata-rata dari penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang Kantor Pelni Pelabuhan Dede Tolitoli

No	Dimensi Kualitas Pelayan	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba	355	391	3.9	4.3
2	Kemampuan pelabuhan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	309	341	3.4	3.8
3	Melakukan komunikasi yang efektif kepada penumpang	318	345	3.5	3.8
4	Pengetahuan dan kecakapan staf	318	281	3.5	3.1
5	Memberikan perhatian secara individu kepada penumpang	309	335	3.4	3.7
6	Kebersihan dan kerapian pelabuhan dan pegawai	297	369	3.3	4.1
7	Kemampuan pegawai pelabuhan cepat	309	341	3.4	3.8

	tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang				
8	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang	310	358	3.4	4.0
9	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	321	350	3.6	3.9
10	Penataan eksterior dan interior pelabuhan yang baik	280	354	3.1	3.9

Sumber : data kuesioner (dioleh), 2019

Gambar1
Performance dan Important Diagram



Dalam gambar 1 dari diagram kartesius ini terlihat bahwa letak pesebaran dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang Kantor Pelni terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang Kantor Pelni berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak pelabuhan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah

- a. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang

2. Kuadran B

Menunjukkan bahwa faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang Kantor Pelni berada dalam kuadran ini perlu untuk dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan penumpang

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
- b. Kebersihan dan kerapian pelabuhan serta crew

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang Kantor Pelni berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa dan cukup saja. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah

- a. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong
- b. Pengetahuan dan kecakapan staf pelabuhan
- c. Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba
- d. Melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang
- e. Memberikan perhatian secara individu kepada penumpang
- f. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang
- g. Penataan interior dan eksterior pelabuhan yang baik

4. Kuadran D

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada Kantor Pelni Pelabuhan Dede dalam kuadran ini dinilai berlebihan pada pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya dimensi tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak pelabuhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan atau *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Kantor Pelni Pelabuhan Dede Kabupaten Tolitoli baik dari dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, dan *Empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang akibat dari kualitas pelayanan adalah sebaigian besar penumpang merasa puas akan tetapi ada beberapa indikator yang masih lemah dirasakan kualitasnya oleh penumpang hal ini dapat dilihat dari tidak merata pada setiap kuadran. Kinerja yang dirasakan

penumpang Kantor Pelni Pelabuhan Dede Kabupaten Tolitoli yang melebihi dari apa yang diharapkan oleh penumpang, yang mana artinya penumpang merasa puas dengan kinerja yang dirasakan adalah kebersihan dan kerapian crew pelabuhan, kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul akan tetapi terdapat dimensi yang dinilai oleh penumpang kurang penting dalam segi pelayanannya dan dianggap kinerja yang dirasakan biasa saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson,. 2004. Dalam Appiah-Gyimah *et al.* 2011. *The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. Marketing Science* 12, 125-143.
- Arsyad, L. (1999) *Pengantar Perencanaan dan Pembangunan Ekonomi Daerah*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2013, *Marketing Management*, 15th Edition, Person Education, Inc
- Lupiyoadi, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Andi, Yogyakarta.