

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN PETIKEMAS
DI PELABUHAN TRISAKTI BANJARMASIN**

**ANALYSIS OF TRANSPORTATION SERVICES QUALITY ON TRISAKTI CONTAINER
PORT BANJARMASIN**

Rita

Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: ritalitbang@yahoo.com](mailto:ritalitbang@yahoo.com)

Diterima: 14 Agustus 2015, Revisi 1: 4 September 2015, Revisi 2: 18 September 2015, Disetujui: 28 September 2015

ABSTRAK

Pelabuhan Trisakti merupakan pelabuhan utama di wilayah Kalimantan Selatan, dimana transportasi laut sangat diandalkan sebagai transportasi utama antar negara untuk melayani lalu lintas penumpang maupun barang. Arus petikemas dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan, pada tahun 2012 arus petikemas mencapai 384.323 box atau 419.335 TEU's, dan pada tahun 2013 mengalami peningkatan menjadi 387.954 box atau 428.478 TEU's. Maksud penelitian ini adalah mengevaluasi kondisi saat ini tentang kegiatan arus bongkar muat petikemas di TPKB dan memberikan gambaran serta upaya yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di TPKB. Tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kurangnya kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas. Cara pengambilan sampel dilaksanakan dengan wawancara dan kuesioner kepada pengguna jasa angkutan petikemas dan SDM/operator di Terminal Petikemas Banjarmasin (TPKB) sebanyak 48 responden. Dengan menggunakan metode analisis IPA, maka hasil analisis perhitungan CSI dari 48 responden di TPKB bernilai 66,410%, angka ini dikategorikan bahwa kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di TPKB belum memuaskan (*Poor*) untuk itu masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, angkutan petikemas, pelabuhan

ABSTRACT

*Trisakti harbor is a main port in the region of South Kalimantan, where sea transportation is very reliable as main inter-state transportation for review serving and traffic passengers and goods. Container flow from year to year has increased significantly, in 2012 the flow of containers reached 384 323 or 419 335 TEU's Box and in 2013 increased to 387 954 or 428 478 TEU's Box. Purpose of this study is to evaluate the current state of the activity stream loading and unloading of containers on indicates that TPKB and then provide an overview as well as the efforts that need to be done in order to improve the quality of transportation service container in indicates that TPKB. The objective of this study is to determine the factors that cause a lack of quality transport service container. Sampling conducted by interviewing and distributing questionnaires to users of container transport services and HR/Container Terminal Operator in Banjarmasin (indicates that TPKB) by 48 respondents. The method of analysis used IPA methods. The CSI calculation analysis of 48 respondents in the figure indicates that TPKB worth 66.410% is considered that the quality of transport services in the container indicates that TPKB not satisfactory (*Poor*) and still needs to be improved.*

Keywords: *inter-state transportation, passengers and goods, Container flow, Service of quality, freight containers, port*

PENDAHULUAN

Pelabuhan dalam aktifitasnya mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional, hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Kalimantan Selatan dan sebagian Kalimantan Tengah merupakan salah satu provinsi yang mengandalkan transportasi laut sebagai transportasi utama antar negara baik untuk melayani lalu lintas penumpang maupun barang. Pelabuhan Trisakti merupakan pelabuhan utama di wilayah Kalimantan Selatan dan keberadaan pelabuhan ini menjadi sangat vital bagi pergerakan roda perekonomian wilayah ini, dimana kelancaran arus barang baik antar pulau maupun antar negara sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan pelabuhan. Semakin besar tingkat pelayanan suatu pelabuhan, maka tingkat kelancaran arus lalu lintas barang akan semakin baik. Setiap tahunnya barang dan penumpang yang diangkut melalui pelabuhan ini terus meningkat begitu juga dengan petikemas.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas terhadap pengguna jasa angkutan petikemas, maka perlu dilakukan penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Petikemas Di Pelabuhan Trisakti Banjarmasin?"

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Pelabuhan Trisakti dengan melakukan evaluasi kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Pelabuhan Trisakti. Rumusan masalah apakah kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Pelabuhan Trisakti pada saat ini sudah mengacu pada pada sistem.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Staablad Nomor 61 Tahun 1938 tentang Peningkatan dan Penguatan

Pengelolaan Pelabuhan, pada 30 Agustus 1951 Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 1951 tentang Peraturan Perbaikan Pelabuhan, pada Peraturan ini pimpinan pelabuhan disebut penguasa pelabuhan yang bertanggungjawab kepada Menteri Perhubungan. Peraturan Pemerintah Nomor 11/1983 tentang Pembinaan Kepelabuhanan dan Peraturan Pemerintah Nomor 14-17 tahun 1983 tentang Perusahaan Umum Pelabuhan I sampai dengan IV. Masing-masing Pelabuhan disertai tugas oleh Pemerintah untuk mengelola pelabuhan strategik dan pelabuhan lain yang bersifat diusahakan. Salah satunya adalah Perum Pelabuhan III berkantor pusat di Tanjung Perak Surabaya. Pelindo III mengelola sebanyak 40 pelabuhan dan dikelompokkan menjadi 19 cabang dan 21 kawasan yang tersebar di 7 Provinsi, yaitu: Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur.

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Lovelock (1991), adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

B. Pelabuhan

Pelabuhan adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas laut yang meliputi dermaga dimana kapal dapat merambat untuk bongkar muat barang, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang laut (transito) dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang-gudang dimana barang-barang dapat disimpan dalam waktu

yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan, terminal ini dilengkapi dengan jalan raya atau saluran pelayaran darat, dengan demikian daerah pengaruh pelabuhan bias sangat jauh dari pelabuhan tersebut. (Bambang Triadmodjo,1996).

C. Jenis dan kasifikasi Pelabuhan

Menurut jenisnya pelabuhan terbagai atas pelabuhan umum dan pelabuhan khusus. Pelabuhan umum adalah pelabuhan yang melayani kepentingan umum, khusus adalah pelabuhan yang dioperasikan untuk kepentingan tertentu guna menunjang kegiatan tertentu pula. Menurut Kramadibrata (1985:13) jika ditinjau dari sudut klasifikasinya pelabuhan dibedakan pelabuhan alam dan pelabuhan buatan dan pelabuhan semi alam.

D. Jasa menurut Rangkuti

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut Rangkuti (2004 : 90)

E. Transportasi menurut Tamin

Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari prasarana/sarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan keseluruhan wilayah sehingga terakomodasi mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dan dimungkinkannya akses ke semua wilayah. Sedangkan fungsi transportasi menurut Morlok (1984) adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu.

Mengukur Kualitas layanan ada 5 (lima) dimensi *ServQual (Service Quality)* layanan menurut Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) yaitu :

1. *Tangibels*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil pengamatan di pelabuhan pada lokasi survai. Selain itu juga diperlukan data opini responden yang didapat dari kuesioner dengan pertanyaan terbuka, terkait dengan optimalisasi dan pengembangan pelabuhan yang menjadi obyek survai (Arikunto, Suharsini, 1998). Data sekunder meliputi hasil-hasil studi, direktori pelabuhan, data-data yang terkait dengan pengembangan pelabuhan, dan data-data ekonomi, sosial/ budaya di sekitar wilayah pelabuhan data kegiatan/operasional pelabuhan. Data sekunder juga diperoleh dengan cara melakukan studi pustaka (*library research*) pada disertasi, tesis, jurnal ilmiah, internet serta menggunakan informasi-informasi yang dihasilkan oleh

instansi terkait. Sumber data primer dan sekunder meliputi instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan.

A. Survei Lapangan dan Wawancara

Jenis dan sumber data terdiri dari primer dan sekunder. Data primer berupa hasil pengamatan di pelabuhan pada lokasi survai (Susanto, 2008). Selain itu juga diperlukan data opini responden yang didapat dari kuesioner dengan pertanyaan terbuka, terkait dengan pelayanan jasa angkutan petikemas di pelabuhan Trisakti Banjarmasin yang menjadi obyek survey (Suharsini, 1998). Data Sekunder diperoleh dengan cara melakukan studi pustaka (*Library research*) terkait PT. Pelindo III, Pengguna jasa angkutan petikemas dan perusahaan yang bergerak di bidang angkutan petikemas.

B. Analisis dan Rekomendasi

Untuk analisis akan digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan terhadap kondisi *factual performance* aspek pelayanan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin dan harapan atau kondisi yang diinginkan (*Importance*) terhadap aspek kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas tersebut telah diperoleh data primer melalui pengisian kuesioner pengguna jasa pelayanan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin.

1. *Importance Analysis*

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *Importance* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk.

Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Linkert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- a. Sangat penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
- b. Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- c. Netral atau biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- d. Tidak penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- e. Sangat tidak penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

2. *Performance Analysis*

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kinerja pelayanan. Dalam kuesioner penelitian ini, *Performance Analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap variabel pelayanan jasa angkutan petikemas (pengguna jasa). Seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala *Linkert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- a. Sangat puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
- b. Puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- c. Netral atau biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- d. Tidak puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- e. Sangat tidak puas, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan atau kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance-Performance Grid*, yang dikembangkan oleh **Richard L. Oliver** (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang dibandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan kinerja atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

dengan:

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

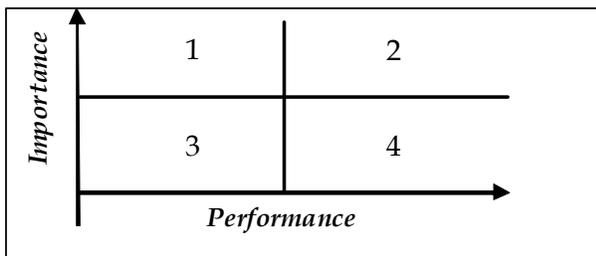
Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

X1 = Skor penilaian tingkat kepuasan

Y1 = Skor penilaian tingkat kepentingan

N = jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dalam gambar 1. Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997"241-242).



Gambar 1. Kuadran *Importance-Performance Grid*

Adapun empat kuadran dalam model *importance-performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut:

* Kuadran I, Prioritas Utama (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas (pelayanan) berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah.

Sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan *performance* atribut atau faktor produk tersebut.

* Kuadran II, Pertahankan Prestasi (*High Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut pengguna jasa (perusahaan) untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

* Kuadran III, Prioritas Rendah (*Low Importance, High Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh pengguna jasa (perusahaan) biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

* Kuadran IV, Berlebihan (*Low Importance, High Performance*):

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan petikemas yang dinilai berlebihan pelaksanaannya. Hal ini terutama disebabkan karena pengguna jasa angkutan petikemas menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak Terminal Petikemas Banjarmasin, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi tidak efektif.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran IV berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden adalah faktor-faktor yang memiliki nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas (x). Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-

atribut produk atau kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen merasa sangat puas.

C. Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut:

1. Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*Importance Score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *Weighting Factors* 100%.
2. Setelah itu nilai *Weighting Factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*Satisfaction Score*), sehingga didapatkan *Weighted Score* ;
3. Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor dijumlahkan. Hasilnya disebut *Weighted Average* ;
4. Selanjutnya *Weighted Average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *Satisfaction Index*.

Tabel 1. Rekomendasi Nilai CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64 \%$	<i>Very Poor</i>
$64 \% < X = 71 \%$	<i>Poor</i>
$71 \% < X = 77 \%$	<i>Cause for Concern</i>
$77 \% < X = 80 \%$	<i>Border Line</i>
$80 \% < X = 84 \%$	<i>Good</i>
$84 \% < X = 87 \%$	<i>Very Good</i>
$X > 87 \%$	<i>Excellence</i>

Sumber: Richard L Oliver, 1997

Adapun atribut kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin disajikan pada tabel 2.

Variabel pelayanan jasa angkutan petikemas yang dinyatakan untuk mengetahui persepsi

dan harapan pengguna jasa angkutan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin tersebut terdiri dari 10 pertanyaan yang dianggap telah mencukupi variabel penting dan cukup berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin, sebagaimana terlihat pada variabel tabel 2.

Tabel 2. Variabel Pelayanan Petikemas

No.	Variabel Pelayanan Petikemas
V1	Kecukupan Truk pengangkut petikemas
V2	Pemuatan petikemas diangkut ke truk untuk dibawa ke kapal
V3	Pelayanan truk ke lapangan penumpukan
V4	Pelayanan dari lapangan penumpukan ke truk
V5	Pelayanan petikemas (barang) di lapangan penumpukan
V6	Waktu petikemas di lapangan penumpukan
V7	Kemudahan prosedur pengurusan dokumen barang
V8	Kecepatan prosedur pengurusan dokumen barang
V9	Besar biaya pengurusan dokumen barang
V10	Perilaku kecakapan dan ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen barang

Pembahasan

1. Data Sekunder

Pelabuhan Trisakti Banjarmasin yang terletak ditepi Sungai Barito dibangun pada tahun 1961 dan diresmikan pada tanggal 10 September 1965 pada jaman Presiden Soeharto, Pada tahun 1969 pemerintah menata ulang pelabuhan dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1969 yang menyatukan fungsi regulator dan operator dinamisator yang dipimpin oleh Administrator Pelabuhan (ADPEL). Pelabuhan ini mulai beroperasi tahun 2008 dan pada tahun 2011 arus kapal yang melaksanakan bongkar muat mencapai 15.341 unit dan pada tahun 2012 mengalami peningkatan menjadi 16.045 unit, sedangkan untuk arus barang mencapai

11.851.897 ton, namun pada tahun sebelumnya mengalami penurunan sekitar 1 juta ton menjadi 10.782.365 ton. Untuk arus petikemas pada tahun 2012 sebanyak 384.305 Box dan tahun 2013 meningkat menjadi 387.954 box atau 428.478 TEU's. Kinerja *Turn Round Time (TRT)* maupun *Berthing Time (BT)* dan *Waiting Time (WT)* masih terbilang tinggi, dan ini disebabkan keterbatasan fasilitas dermaga dan alat bongkar maut.

2. Perkembangan Arus Petikemas Domestik dan Internasional

Pada tahun 2011 arus kapal yang melaksanakan bongkar muat di Pelabuhan Banjarmasin mencapai 15.341 unit dan pada tahun 2012 mengalami peningkatan menjadi 16.045 unit. Untuk kegiatan petikemas pada tahun 2012 mencapai 384.305 Box atau 419.335 TEU's dan pada tahun 2013 meningkat menjadi 387.954 Box atau 428.478 TEU's. Namun dalam hal ini kinerja kegiatan bongkar muat petikemas di Pelabuhan Trisakti belum memuaskan apabila dilihat dari kegiatan *Turn Round Time (TRT)* maupun *Berthing Time (BT)* dan *Waiting Time (WT)* masih terbilang tinggi, dan ini disebabkan

keterbatasan fasilitas dan dermaga serta alat bongkar maut.

Untuk mengantisipasi peningkatan arus petikemas tentunya harus diimbangi dengan sarana dan prasarana yang cukup, fasilitas peralatan yang memadai, serta sumber daya manusia/operator yang berkualitas. Namun dalam hal ini kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan prasarana (terbatasnya fasilitas sandar kapal/dermaga) dan masih kurangnya angkutan (*truck*) sebagai pengangkut muat dan bongkar petikemas, serta sumber daya manusia/operator masih tergolong kurang berkualitas, menyebabkan kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di TPKB masih lambat (rendah).

Padahal sistem transportasi yang cepat, tepat, aman dan ekonomis dapat terlaksana apabila kegiatan dalam sub-sub sistem terkait dalam sektor ini dapat bekerja secara koodinatif, produktif dan efisien, seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Arus Petikemas Triwulan IV Tahun 2013

NO	URAIAN	SAT	TAHUN 2013		AUDITED 2012	KECEND.	
			Anggaran	Realisasi		%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
ARUS PETIKEMAS							
A.	Luar Negeri						
B.	Dalam Negeri						
	a. Bongkar	Box	187.218	193.600	193.335	103	100
		Teus	203.952	213.937	205.181	105	104
		Ton	0	852	12	0	7.100
	b. Muat	Box	187.836	194.134	190.970	103	102
		Teus	204.726	214.321	64.887	105	330
		Ton	0	648	6	0	10.800
	c. Transhipment	Box	0	220	0	0	0
		Teus	0	220	0	0	0
		Ton	0	0	0	0	0
	Jumlah arus Petikemas Dalam Negeri	Box	375.054	387.954	384.323	103	101
		Teus	408.678	428.478	419.335	105	102
		Ton	0	1.500	18	0	8.333
	Jumlah Arus Petikemas	Box	375.054	387.954	384.305	103	101
		Teus	408.678	428.478	419.335	105	102
		Ton	0	1.500	18	0	8.333

Sumber: Buku Laporan Manajemen Pelabuhan Trisakti Banjarmasin, 2013

3. Data Primer

Pengumpulan data yang berkaitan dengan identitas responden adalah sebagai berikut:

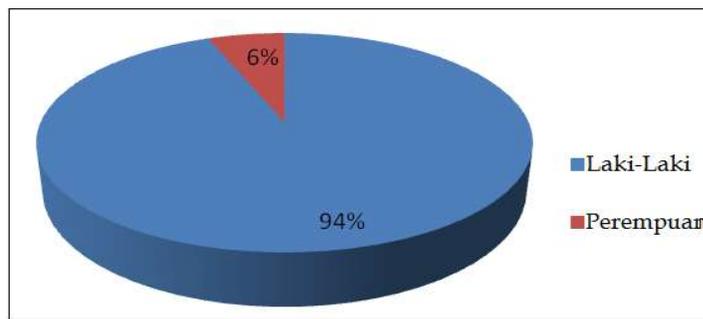
a. Komposisi responden Menurut Umur

Data dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu berdasarkan umur dibawah 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan di atas 41 tahun. Dari jumlah responden berusia 31-40 dan 31-40 tahun masing-masing 20 responden atau 41,6% dan yang

berusia di atas 41 sebanyak 6 atau 12,5% dan sisanya responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 2 responden atau 4 %.

b. Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari data yang diperoleh, dapat dikelompokkan menjadi 2 kategori berdasarkan jenis kelamin, yaitu pria dan wanita. Komposisi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana pada gambar 2.



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

Hasil penilaian responden terhadap variabel-variabel kinerja pelayanan jasa angkutan petikemas,

baik mengenai saat ini maupun harapan/kepentingannya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Terhadap Kondisi Faktual/Persepsi Responden

No	Variabel Pelayanan Jasa Angkutan Petikemas	SP Resp	P Resp	CP Rsp	TP Resp	STP Resp	Jlh Resp
V1	Kecukupan Truk Pengangkut Petikemas	3	8	19	14	4	48
V2	Pemuatan petikemas diangkut ke truk untuk dibawa ke kapal	2	1	24	16	5	48
V3	Pelayanan truk ke lapangan penumpukan	2	4	21	14	7	48
V4	Pelayanan dari lapangan penumpukan ke truk	2	7	16	14	8	48
V5	Pelayanan petikemas (barang) di lapangan penumpukan	3	5	23	7	10	48
V6	Waktu petikemas di lapangan penumpukan	4	6	22	9	7	48
V7	Kemudahan prosedur pengurusan dokumen barang	2	5	16	15	10	48
V8	Kecepatan prosedur pengurusan dokumen barang	4	7	14	14	9	48
V9	Besar biaya pengurusan dokumen barang	2	6	21	10	9	48
V10	Perilaku kecakapan dan keterampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen barang	1	6	17	12	12	48

Sumber: Hasil Survei

Keterangan:

- SP = Sangat Puas
- P = Puas
- CP = Cukup Puas
- TP = Tidak Puas
- STP = Sangat Tidak Puas

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek kecukupan truk pengangkut petikemas, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 19 orang dari 48 responden.
- b. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pemuatan petikemas diangkut ke truk untuk dibawa ke kapal, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 24 orang dari 48 responden.
- c. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pelayanan truk ke lapangan penumpukan, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 21 orang dari 48 responden.
- d. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pelayanan petikemas (barang) di lapangan penumpukan, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 16 orang dari 48 responden.
- e. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pelayanan dari lapangan penumpukan ke truk, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 23 orang dari 48 responden.
- f. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek waktu petikemas di lapangan penumpukan, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 22 orang dari 48 responden.
- g. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek kemudahan prosedur pengurusan dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 16 orang dari 48 responden.
- h. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek kecepatan prosedur pengurusan dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 14 orang dari 48 responden.
- i. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek besar biaya pengurusan dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 21 orang dari 48 responden.
- j. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek perilaku kecakapan dan ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 17 orang dari 48 responden.

Tabel 5. Hasil Penilaian terhadap Kepentingan Responden Analisis Kepentingan Pelayanan Jasa Angkutan Petikemas di TPKB.

No	Variabel Pelayanan Angkutan Petikemas	SP	P	CP	TP	STP	Resp
V1	Kecukupan Truk Pengangkut Petikemas	2	10	26	7	3	48
V2	Pemuatan petikemas diangkut ke truk untuk dibawa ke kapal	1	5	28	9	5	48
V3	Pelayanan truk ke lapangan penumpukan	0	7	23	14	4	48
V4	Pelayanan dari lapangan penumpukan ke truk	0	7	25	11	5	48
V5	Pelayanan petikemas (barang) di lapangan penumpukan	1	10	25	6	6	48
V6	Waktu petikemas di lapangan penumpukan	1	8	23	11	5	48
V7	Kemudahan prosedur pengurusan dokumen barang	0	8	23	11	6	48
V8	Kecepatan prosedur pengurusan dokumen barang	1	8	22	11	6	48
V9	Besar biaya pengurusan dokumen barang	1	7	21	14	5	48
V10	Perilaku kecakapan dan keterampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen barang	1	7	24	8	8	48

Sumber: Hasil Survei

Keterangan:

SP = Sangat Puas

CP = Cukup Puas

STP = Sangat Tidak Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek kecukupan truk pengangkut petikemas, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 26 orang dari 48 responden.
- b. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pemuatan petikemas diangkut ke truk untuk dibawa ke kapal, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 28 orang dari 48 responden.
- c. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pelayanan truk ke lapangan penumpukan, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 23 orang dari 48 responden.
- d. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pelayanan petikemas (barang) di lapangan penumpukan, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 25 orang dari 48 responden.
- e. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek pelayanan dari lapangan penumpukan ke truk, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 25 orang dari 48 responden.
- f. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek waktu petikemas di lapangan penumpukan, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 23 orang dari 48 responden.
- g. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek kemudahan prosedur pengurusan dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 23 orang dari 48 responden.
- h. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek kecepatan prosedur pengurusan dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 22 orang dari 48 responden.
- i. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek besar biaya pengurusan

dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 21 orang dari 48 responden.

- j. Pada pengamatan variabel yang berkaitan dengan aspek perilaku kecakapan dan ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen barang, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup penting sebanyak 24 orang dari 48 responden.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) angka indeks 66,410%. Penilaian angka indeks sebesar 66,410% diinterpretasikan masih jelek (*poor*).

Kondisi analisis kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di TPKB berdasarkan 10 aspek keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas dimaksud diukur dari 2 variabel yang dianggap penting untuk kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di TPKB. Sehingga dengan demikian kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas seluruh variabel-variabel tersebut masih belum memuaskan.

Untuk mengelompokkan faktor-faktor apa saja yang sesungguhnya masih perlu ditingkatkan atau tidak perlu terlalu mendapatkan perhatian, maka dipergunakan grafik IPA yang mempergunakan nilai rata-rata hasil pengukuran tingkat kepentingan dan analisis kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas sebagai garis pemisah antar kuadran seperti terlihat pada gambar 3.

Gambar 3, penilaian responden terhadap kondisi *factual/performance* aspek kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin (TPKB) Kalimantan Selatan.

Berdasarkan diagram IPA pada gambar 3 maka faktor-faktor berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Terminal Petikemas Pelabuhan Trisakti Banjarmasin Kalimantan Selatan dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama):

Pada kuadran I, variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kapal dan barang

dan penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa pelayanan angkutan petikemas, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kecepatan Prosedur Pengurusan Dokumen Barang (V8)
2. Besar Biaya Pengurusan Dokumen Barang (V9)

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi):

Pada kuadran II, menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kapal dan barang dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna jasa. Variabel dalam kuadran ini tidak ada.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III, menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan angkutan petikemas, dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi responden, sedangkan kualitas pelaksanaannya dianggap cukup. Variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah:

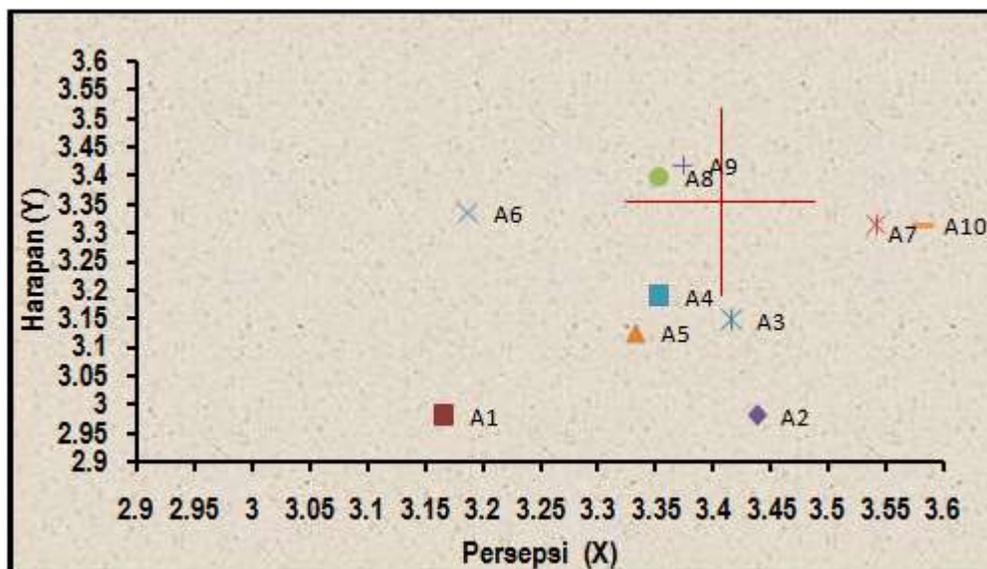
1. Kebersihan dan kerapihan lingkungan pelabuhan (V1)

2. Kecukupan Truck Pengangkut Petikemas (V4)
3. Pelayanan dari Lapangan Penumpukan ke Truck (V5)
4. Waktu petikemas di Lapangan Penumpukan (V6)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV, menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan petikemas, dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pengguna jasa menganggap tidak terlalu penting terhadap atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh pengguna jasa angkutan petikemas di TPKB khususnya pengelola jasa angkutan petikemas. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Pemuatan Petikemas diangkut ke Truck untuk dibawa ke Kapal (V2)
2. Pelayanan Truk ke Lapangan Penumpukan (V3)
3. Kemudahan Prosedur Pengurusan Dokumen Barang (V7)
4. Perilaku Kecakapan dan Ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen barang (V10)



Gambar 3. Grafik IPA

KESIMPULAN

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh nilai CSI sebesar 66,410%, yang dapat diinterpretasikan *poor*, sehingga secara umum responden menilai bahwa variabel kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas di Terminal Petikemas Banjarmasin masih belum memuaskan.

Kinerja dua variabel yang sangat penting belum memuaskan, yaitu kecepatan pengurusan dokumen barang dan besarnya biaya pengurusan dokumen barang.

SARAN

Perlu peningkatan *performance* dari beberapa variabel kualitas pelayanan jasa angkutan petikemas untuk meningkatkan besarnya CSI. Untuk mempercepat pengurusan dokumen barang perlu penyederhanaan dokumen dan proses pengurusannya serta semaksimal mungkin menerapkan teknologi informasi dalam prosesnya.

Besar biaya pengurusan dokumen barang perlu dikaji untuk dapat diefisiensikan pada biaya resmi dan tidak resmi. Perlu dianalisis kecukupan dan keandalan peralatan penanganan petikemas serta kecukupan dermaga dan lapangan penumpukan petikemas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala UPT Pelabuhan Trisakti Banjarmasin untuk memberikan data sekunder dan data primer serta teman-teman peneliti yang telah membantu penulis untuk penyelesaian penelitian ini dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998 tentang *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Buku Laporan Manajemen Pelabuhan Trisakti Banjarmasin, Tahun 2013
- Buku Profil Pelabuhan Trisakti Banjarmasin, Tahun 2013.
- Kramadibrata, Soejono 1985. tentang *Perencanaan Pelabuhan*, Penerbit Ganesa Exeact Bandung
- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K., 1991, *Manajemen Pemasaran Jasa*
- Morlok, 1984. *Fungsi Transportasi*
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1983 tentang *Pembinaan Kepelabuhanan*
- Rangkuti, Fredy, 2004. tentang *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT. Gamedia
- Staablاد Nomor 61 Tahun 1938 tentang *Peningkatan dan Penguksuhan Pengelolaan Pelabuhan*
- Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Thesis Hermanto, A.W., 2008 tentang *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Petikemas Semarang*
- Triatmojo, Bambang, 1996 tentang *Perencanaan Pelabuhan*, Beta Offset, Yogyakarta