

KINERJA PELAYANAN PETIKEMAS DI PELABUHAN: KOMPARASI PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA DAN PELABUHAN DI ASIA

Dwi Cahaya Widiyono ¹
Artiningsih ²

Magister Pembangunan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro ^{1,2}
Penulis Korespondensi E-mail : dwi.cahaya.w@gmail.com

ABSTRACT

The focus of this paper is to evaluate the container services at Port of Tanjung Perak and compare it with other ports in Asia. A list of twenty (20) attributes is used as an assessment indicator with a five-point Likert scale, then analyzed using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) matrixes to measure service quality from users perspective. The results of the analysis addressed the CSI value of this study was 69.21% which refers to the service of the Port of Tanjung Perak Surabaya included in the category of satisfied. The IPA matrixes of the Port of Tanjung Perak confirm that three attributes were the main priorities for improved performance, namely related to congestion at the port, efficiency on-dock operation of containers at port and integration into intermodal transport system. In the 'Assurance' dimension, Port of Tanjung Perak is in the fourth position, above the Shanghai Port in China. In the 'Tangible', 'Reliability', 'Emphaty' and 'Responsiveness' dimensions, Port of Tanjung Perak still needs to make continous improvements.

Keywords : Customer Satisfaction Index; Importance-Performance Analysis; Service Quality; Port of Tanjung Perak.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja layanan petikemas di pelabuhan Tanjung Perak dan membandingkannya dengan pelabuhan lain di Asia. Daftar dua puluh (20) atribut digunakan sebagai indikator penilaian dengan skala *Likert* lima poin yang kemudian dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kinerja layanan dari perspektif pengguna jasa. Hasil analisis menunjukkan nilai CSI dari penelitian ini yaitu 69,21 % yang mengindikasikan secara keseluruhan pelayanan Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya termasuk dalam kategori puas. Matriks IPA menunjukkan terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan kinerjanya yaitu terkait kongesti/kemacetan di pelabuhan, efisiensi kegiatan bongkar muat petikemas di pelabuhan dan ketersediaan jaringan transportasi multi moda. Pada dimensi *Assurance* Pelabuhan Tanjung Perak berada pada posisi empat, di atas Pelabuhan Shanghai-China. Pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty* dan *Responsiveness* Pelabuhan Tanjung Perak masih perlu melakukan perbaikan.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index; Importance-Performance Analysis; Kualitas Pelayanan; Pelabuhan Tanjung Perak.*

1. PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kebutuhannya manusia melakukan pergerakan (perjalanan) dari satu guna lahan ke guna lahan yang lainnya. Kegiatan transportasi yang dilakukan adalah perpindahan lalu lintas antara dua penggunaan lahan yang dihasilkan dari usaha untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat diperoleh di tempat asal. Tiap-tiap sistem kegiatan atau guna lahan memiliki beberapa jenis aktivitas yang menghasilkan pergerakan dalam prosesnya untuk memenuhi kebutuhan (Tamin, 2000).

Meskipun peran pelabuhan laut dalam sistem transportasi yaitu sebagai simpul penghubung antar daerah sudah tidak dapat disangkal, namun kenyataannya masih terdapat sejumlah kendala yang muncul dan menghambat efisiensi pelabuhan dalam menjamin kelancaran arus barang, dalam hal ini mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan regional serta memberikan kontribusi besar bagi daya saing internasional suatu negara (Dwarakish & Salim, 2015; Munim & Schramm, 2018). Menyadari hal tersebut, penting bagi suatu pelabuhan untuk melakukan penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat terus memperbaiki diri dalam meningkatkan kinerjanya. Penilaian kinerja tersebut hakikatnya adalah elemen utama dalam pengembangan suatu organisasi yang efisien dan efektif.

Model kualitas layanan yang lazim banyak digunakan sebagai acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yaitu model kualitas layanan (SERVQUAL) yang dipopulerkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mulai tahun 1985 (Tjiptono, 2015). Pengaplikasian model SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan Pelabuhan Nigeria menemukan bahwa tingkat kualitas layanan di pelabuhan lebih rendah dari harapan pelanggan (Ugboma, Ibe, & Ogwude, 2004; Ugboma, Ogwude, Ugboma, & Nnadi, 2007; Ugboma, Ugboma, & Damachi, 2009). Oleh karena itu, pengelola pelabuhan harus fokus pada faktor-faktor yang memiliki kesenjangan paling besar dengan harapan pelanggan. Mereka juga membuktikan bahwa dimensi daya tanggap dan bukti fisik lebih kuat daripada empati. Hasil survei mereka menyimpulkan bahwa faktor-faktor seperti memberikan layanan yang lebih cepat, dan meningkatkan kesediaan staf untuk membantu pelanggan akan meningkatkan kualitas layanan pelabuhan.

Meskipun ada banyak penelitian dalam mengevaluasi kualitas layanan di pelabuhan, tetapi masih jarang dari penelitian tersebut yang mengeksplorasi kategori atribut layanan. Memahami akan kesenjangan literatur tersebut Lee & Hu (2012) mengevaluasi kualitas layanan pelabuhan di lima pelabuhan petikemas utama Asia dengan

menggunakan model Kano dua dimensi. penelitian ini berkontribusi untuk mengeksplorasi kualitas layanan pelabuhan dan mengkonfirmasi bahwa model Kano dapat diterapkan untuk mengeksplorasi kualitas layanan pelabuhan Asia. Meskipun demikian temuan Lee & Hu tersebut memiliki keterbatasan dalam memprioritaskan atribut kualitas layanan sebagai alternatif manajerial dan operasional dalam membantu pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan pelabuhan.

Mempertimbangkan keterbatasan penelitian sebelumnya, pada tahun 2012 Lee & Hu mengaplikasikan IPA untuk menyelidiki hubungan antara tingkat kepentingan dan kepuasan kualitas layanan pelabuhan. Pendekatan IPA didasarkan pada karakteristik kualitas layanan pelabuhan yang diperoleh dari penelitian sebelumnya dan mencakup pelabuhan di Singapura, Shanghai, Hong Kong, Busan, dan Kaohsiung dari sudut pandang pengguna jasa pelabuhan pelabuhan tersebut.

Sebagai pintu gerbang daerah Jawa Timur dan juga berfungsi sebagai Pelabuhan Kolektor dan Distributor serta sebagai pelabuhan ekspor dan impor (Prasetyo, Wicaksono, & Anwar, 2014; Supriyono, 2013; Syarifuddin, Musadieg, & Yulianto, 2016), permasalahan kurang optimalnya kualitas layanan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat menghambat proses distribusi barang di pelabuhan. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian untuk menilai kualitas layanan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dan atribut-atribut mana saja yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang merupakan metodologi untuk menghitung kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan dilihat dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan. Kemudian, matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk mengetahui kualitas pelayanan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat pelayanan yang diterima / kinerja (*Performance*) dari setiap atribut pelayanan (Martilla & James, 1977; Riyanto & Riyanto, 2015). Hasil *plotting* atribut dalam matriks IPA sesuai dengan kepuasan dan persepsi pengguna jasa kemudian disandingkan dengan hasil penelitian Lee & Hu (2012) pada lima pelabuhan di Asia.

Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap pentingnya bagi sebuah institusi melakukan evaluasi kualitas pelayanan untuk mengetahui keberhasilan usahanya memuaskan pengguna jasa dan sebagai masukan penyusunan kebijakan di Pelabuhan Tanjung Perak dalam upaya peningkatan kualitas layanan menuju pelabuhan berskala Internasional.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap kinerja layanan Petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Pelabuhan Tanjung Perak sendiri merupakan pelabuhan terbesar kedua di Indonesia setelah Tanjung Priok, terletak di posisi 7°11'54" garis Lintang Selatan dan 112°43'22" garis Bujur Timur. Pelabuhan Tanjung Perak terdiri dari beberapa terminal yang melayani kegiatan bongkar muat petikemas yaitu Terminal Jamrud, Terminal Nilam, Terminal Berlian, Terminal Mirah, Terminal Teluk Lamong dan Terminal Petikemas Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sementara metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendefinisikan pola hubungan dari dua atau lebih variabel yang diteliti. Hasil analisis kemudian dibandingkan dengan lima pelabuhan petikemas lain di Asia dari penelitian Lee & Hu (2012).

Pengumpulan data dilakukan secara primer melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel/sampling dalam penelitian dilakukan secara acak (*random sampling*) dengan kriteria pengguna jasa layanan petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Kuesioner yang dibagikan berdasarkan sembilan belas atribut dari penelitian Lee & Hu (2012) dengan penambahan satu atribut yaitu ketersediaan jaringan transportasi multi moda (Jafari, Saeidi, & Karim Karimi, 2013; Pham & Yeo, 2019) pada dimensi *tangibles*. Dua puluh atribut terkait variabel kinerja dan kepentingan tersebut kemudian dibagikan kepada 60 responden pada bulan November 2019.

Pembobotan dalam kuesioner menggunakan Skala *Likert* dengan 5 titik respon (Likert, 1932) pada dua buah variabel, x dan y. X merupakan tingkat kinerja yang akan memberikan kepuasan pelanggan dengan bobot 5 'Sangat Baik/Puas' hingga 1 'Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas'. Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan dengan bobot 5 untuk 'Sangat Penting' hingga 1 untuk 'Sangat Tidak Penting'. Skala *Likert* 5 titik respon diharapkan dapat memudahkan responden dalam membuat pilihan (Dawes, 2002, 2008).

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) kemudian digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan dengan memperhitungkan pentingnya atribut yang diukur (Bhote, 1996). Perhitungan CSI dapat memberikan data yang jelas tentang tingkat kepuasan pengguna jasa pada satu satuan

waktu tertentu sehingga dapat dilakukan evaluasi berkala untuk memperbaiki layanan yang masih kurang dan meningkatkan hal yang dinilai oleh pengguna layanan sebagai nilai tambah. Nilai maksimum dari analisis CSI adalah 100%. Nilai 50 % ke bawah menunjukkan kinerja layanan yang kurang baik. Nilai CSI 81 % atau lebih tinggi menunjukkan pelanggan sangat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

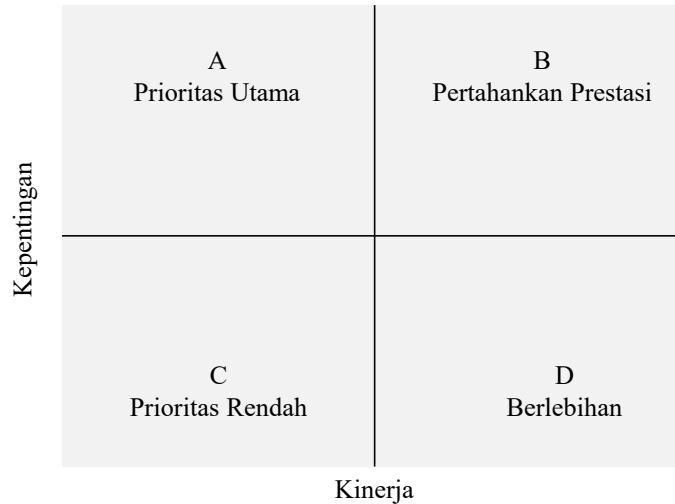
Menurut Martilla & James (1977) analisis kinerja penting dalam memberikan fokus yang berguna bagi manajemen untuk mengembangkan strategi layanan. Diagram kartesius dari hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah diagram yang dibagi menjadi 4 (empat) bagian yang dipisahkan oleh 2 (dua) garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik (x, y), dimana \bar{x} adalah skor rata-rata penilaian tingkat kinerja, sedangkan \bar{y} adalah skor rata-rata untuk tingkat kepentingan. Selanjutnya, tingkat elemen-elemen ini akan dielaborasi dan dibagi menjadi empat kuadran dengan fungsi berbeda di dalam Diagram Kartesius, yaitu:

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk elemen layanan yang dianggap penting, tetapi penyedia jasa belum melakukannya sesuai ekspektasi pengguna. Sehingga mengecewakan / tidak puas.

Kuadran B : Atribut-atribut ini dijalankan dengan baik sesuai dengan kepentingannya, oleh karena itu atribut tersebut harus dipertahankan. Dianggap penting dan memuaskan oleh pengguna jasa.

Kuadran C : Menunjukkan sejumlah faktor yang kurang penting pengaruhnya terhadap pengguna jasa, dan penerapannya oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kinerjanya kurang memuaskan.

Kuadran D : Mengindikasikan faktor-faktor yang kurang penting bagi pengguna jasa tetapi penerapannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi memuaskan.



Gambar 1. Matriks IPA

2.2. Kajian Literatur

Olsen dan Wycktoff (1978) dalam (Yamit, 2004) melakukan observasi terhadap jasa pelayanan dan mendefinisikannya sebagai sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara langsung atau tidak langsung guna mendapatkan barang maupun layanan. Terkait dengan tidak adanya standar atau alat ukur obyektif dalam menakar suatu kualitas layanan, maka menurut Parasuraman dkk. (1988) pendekatan yang paling tepat untuk menilai kualitas layanan adalah dengan mengukur persepsi kualitas pengguna jasa terhadap kualitas layanan tersebut.

Parasuraman dkk mengatakan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa. Kepuasan pengguna layanan adalah gambaran dari kualitas suatu layanan. Konsep dari metode ini adalah kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan ekspektasi dengan kinerja yang diberikan. Kinerja pelayanan itu sendiri direfleksikan dengan apa yang diterima dan dirasakan (persepsi oleh pengguna jasa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Dengan kata lain metode SERVQUAL membandingkan antara persepsi dengan ekspektasi pengguna jasa pada suatu layanan.

Dalam rumusan awal, kualitas layanan diidentifikasi ke dalam sepuluh (10) komponen layanan yaitu *access* (akses), *communication* (komunikasi), *competence* (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti langsung) dan *understanding/knowing the customer* (pemahaman terhadap pelanggan). Tiga tahun kemudian yaitu di tahun 1988, kesepuluh komponen tersebut disarikan kedalam lima dimensi yaitu *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan),

responsiveness (daya tanggap) serta *tangibles* (bukti langsung) (Parasuraman et al., 1988). Lima dimensi tersebut yang di kemudian hari kerap disingkat sebagai RATER.

Kotler & Keller (2015) mengidentifikasi 4 untuk menilai kepuasan pengguna jasa yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan pengguna jasa. Metode survei sendiri merupakan metode yang paling sering digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan. Menurut Fandy Tjiptono (2015) metode pengukuran kepuasan pengguna jasa dapat menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

- a. Pengukuran dilakukan secara langsung dengan jawaban alternatif: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas (*directly reported satisfaction*);
- b. Responden ditanya tentang berapa banyak yang mereka harapkan dari atribut tertentu dan seberapa banyak yang dirasakan (*derived dissatisfaction*);
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi terkait penawaran dari penyedia jasa dan kemudian diminta untuk menuliskan rekomendasi mereka untuk perbaikan (*problem analysis*);

Responden dapat diminta untuk membuat peringkat berbagai atribut / elemen penawaran berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing elemen dan seberapa baik kinerja layanan di setiap elemen tersebut (CSI, IPA).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum proses analisis lebih lanjut, dilakukan pengujian terhadap instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas untuk membuktikan pertanyaan yang diajukan valid dan reliabel sebagai variabel dalam penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) didapatkan nilai korelasi seluruh variabel lebih dari 0,254 (*R product momen*) sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang diuji tersebut valid. Uji reliabilitas menggunakan nilai *alpha cronbach* dengan mengacu pada nilai alpha standar (Budi, 2006) menghasilkan *alpha cronbach* dengan nilai lebih besar dari 0,60 dan berada pada kriteria sangat reliabel.

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menilai parameter tingkat kepuasan responden secara keseluruhan di Pelabuhan Tanjung Perak yang diperoleh dari skor rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan sehingga didapat hasil seperti pada **Tabel 2**

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan (CSI)

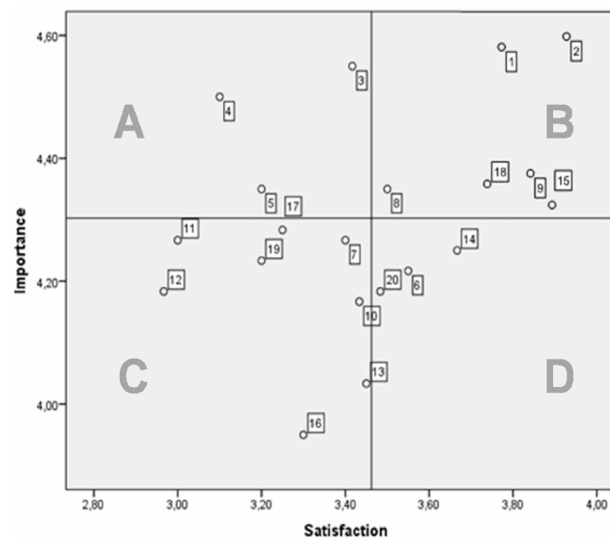
No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (\bar{x})	Rata-Rata Kepentingan (\bar{y})	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	Fasilitas penanganan kargo tersedia, terpelihara dengan baik dan bekerja dengan benar	3,78	4,58	5,33	0,20
2	Lokasi strategis untuk menerima kargo kontainer dari jaringan pengumpan	3,93	4,60	5,34	0,21
3	Ketersediaan jaringan transportasi multi moda	3,42	4,55	5,29	0,18
4	Tidak ada kemacetan (kongesti) di pelabuhan	3,10	4,50	5,23	0,16
5	Kegiatan bongkar muat kontainer di pelabuhan efisien	3,20	4,35	5,05	0,16
6	Informasi kegiatan yang terkait dengan pelabuhan sehingga berkontribusi untuk menghemat biaya waktu kapal dan meningkatkan utilitas pengguna	3,55	4,22	4,90	0,17
7	Sistem yang telah terharmonisasi dan terintegrasi	3,40	4,27	4,96	0,17
8	Prosedur keamanan yang diminta oleh organisasi-organisasi internasional cukup efisien	3,50	4,35	5,05	0,18
9	Sistem komunikasi yang baik dengan pengguna pada layanan pelabuhan dan operasional	3,85	4,38	5,09	0,20
10	Pendapat/masukan dari pengguna jasa ditanggapi dengan segera	3,43	4,17	4,84	0,17
11	Penyelesaian klaim kecelakaan secara damai dan dilakukan tanpa proses yang lama	3,00	4,27	4,96	0,15
12	Sistem yang transparan dalam negosiasi harga dan proses administrasi	2,97	4,18	4,86	0,14
13	Survei untuk melihat kepuasan pengguna pada layanan yang diberikan	3,45	4,03	4,69	0,16
14	Maklumat pelayanan sesuai standar	3,67	4,25	4,94	0,18
15	Personil pelabuhan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dan pengetahuan akan layanan pelabuhan yang lebih baik	3,90	4,33	5,03	0,20
16	Kepedulian pada peningkatan nilai tambah/value added untuk pengguna jasa	3,30	3,95	4,59	0,15
17	Klaim kargo dan kebutuhan pengguna jasa ditangani dengan cepat dan tidak berbelit	3,25	4,30	5,00	0,16
18	Personil di pelabuhan memberikan layanan yang dapat dipercaya dan diandalkan	3,75	4,37	5,07	0,19
19	Kebijakan yang berorientasi kepada pengguna serta ditinjau secara berkala untuk menanggapi perubahan pasar	3,20	4,23	4,92	0,16

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (\bar{x})	Rata-Rata Kepentingan (\bar{y})	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
20	Personil di pelabuhan memahami kebutuhan spesifik masing-masing pengguna dan menangani dengan benar	3,48	4,18	4,86	0,17
Total		69,13	86,07	100,00	
Weighted Total					3,46
CSI					69,21

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Dari hasil analisis CSI pada **Tabel 2** didapat nilai 69,21 % yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna jasa terpenuhi terhadap pelayanan petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya termasuk dalam kategori puas. lima atribut yang mempunyai nilai negatif (gap) terbesar dari perhitungan ini yaitu pada atribut ‘tidak-adanya kemacetan (kongesti) di pelabuhan’ (4), ‘penyelesaian klaim kecelakaan secara damai dan dilakukan tanpa proses yang lama’ (11), ‘sistem yang transparan dalam negosiasi harga dan proses administrasi’ (12), ‘kegiatan bongkar muat petikemas di pelabuhan yang efisien’ (5) dan ‘Ketersediaan jaringan transportasi multi moda’ (3).

Setelah mengetahui hasil kepuasan responden secara keseluruhan dari CSI, maka untuk mengetahui beberapa atribut yang memang sangat membutuhkan perbaikan untuk kualitas pelayanan bagi para pengguna jasa Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, maka dibuatlah matriks IPA, dimana nilai dari matriks IPA tersebut diperoleh dari hasil perpotongan antara skor rata-rata kinerja (\bar{x}) dan skor rata-rata kepentingan (\bar{y}), sebagai berikut:



Gambar 2. Matriks IPA Pelabuhan Tanjung Perak
 Sumber : Hasil Analisis, 2019

Tabel 3. Pembagian Kuadran Matriks IPA Pelabuhan Tanjung Perak

Kuadran	Atribut	Dimensi
A	3 Ketersediaan jaringan transportasi multi moda	Tangibles
	4 Tidak ada kemacetan di pelabuhan	Reliability
	5 Kegiatan bongkar muat petikemas di pelabuhan efisien	Reliability
B	1 Fasilitas penanganan kargo tersedia, terpelihara dengan baik dan bekerja dengan benar	Tangibles
	2 Lokasi pelabuhan strategis untuk menerima petikemas dari jaringan pengumpan (<i>feeder</i>)	Tangibles
	8 Prosedur keamanan yang diminta oleh organisasi-organisasi internasional cukup efisien dan tidak menghambat produktivitas pelabuhan	Responsiveness
	9 Sistem komunikasi yang baik dengan pengguna pada layanan pelabuhan dan operasional	Responsiveness
	15 Personil pelabuhan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dan pengetahuan akan layanan pelabuhan yang lebih baik	Assurance
	18 Karyawan di pelabuhan memberikan layanan yang dapat dipercaya dan diandalkan	Assurance
C	7 Sistem yang telah terharmonisasi dan terintegrasi antara Kantor Bea Cukai, Otoritas Pelabuhan, dan Kantor Karantina	Responsiveness
	10 Pendapat pengguna jasa ditanggapi dengan segera	Responsiveness
	11 Penyelesaian klaim kecelakaan secara damai dan dilakukan tanpa proses yang lama	Responsiveness
	12 Sistem yang transparan dalam negosiasi harga dan proses administrasi	Responsiveness
	13 Survei untuk melihat kepuasan pengguna pada layanan pelabuhan secara berkala	Responsiveness
	16 Kepedulian pada peningkatan nilai tambah/ <i>value added</i> pengguna jasa melalui efisiensi operasional dan aktivitas rantai pasokan yang efektif	Assurance
	17 Klaim kargo dan kebutuhan pengguna jasa ditangani dengan cepat dan tidak berbelit	Assurance
	19 Kebijakan yang berorientasi kepada pengguna, serta ditinjau secara berkala untuk menanggapi perubahan pasar	Empathy
D	6 Informasi kegiatan yang terkait dengan pelabuhan sehingga berkontribusi untuk menghemat biaya waktu kapal dan meningkatkan utilitas pengguna pelabuhan	Reliability
	14 Maklumat pelayanan serta Sistem & Prosedur pelayanan kapal & barang dilaksanakan sepanjang waktu	Assurance
	20 Personil pelabuhan memahami kebutuhan spesifik masing masing pengguna dan menanggapi dengan benar	Empathy

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Dari matriks pada **Gambar 2** dan **Tabel 3**, dapat diketahui bahwa :

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Penanganan atribut dalam kuadran ini perlu diprioritaskan untuk peningkatan kualitas layanannya, karena pengguna jasa menilai keberadaan atribut ini sangat penting, tetapi outputnya masih belum memuaskan, atribut-atribut layanan di kuadran A (prioritas utama) yaitu ‘ketersediaan jaringan transportasi multi moda’ (3); ‘tidak-adanya kemacetan/kongesti di pelabuhan’ (4); dan ‘kegiatan bongkar muat petikemas di pelabuhan yang efisien’ (5).

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang berada di kuadran ini harus dipertahankan, karena implementasinya telah sesuai dengan ekspektasi dan preferensi pengguna jasa, atribut layanan di kuadran B (pertahankan prestasi) adalah ‘fasilitas penanganan kargo tersedia, terpelihara dengan baik dan bekerja dengan benar’ (1); ‘lokasi strategis untuk menerima kargo petikemas dari jaringan pengumpan’ (2); ‘prosedur keamanan yang diminta oleh organisasi-organisasi internasional efisien’ (8); ‘sistem komunikasi yang baik pada layanan pelabuhan dan operasional’ (9); ‘personil pelabuhan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dan pengetahuan akan layanan pelabuhan yang lebih baik’ (15); serta ‘layanan dari personil pelabuhan yang dapat dipercaya dan diandalkan’ (18).

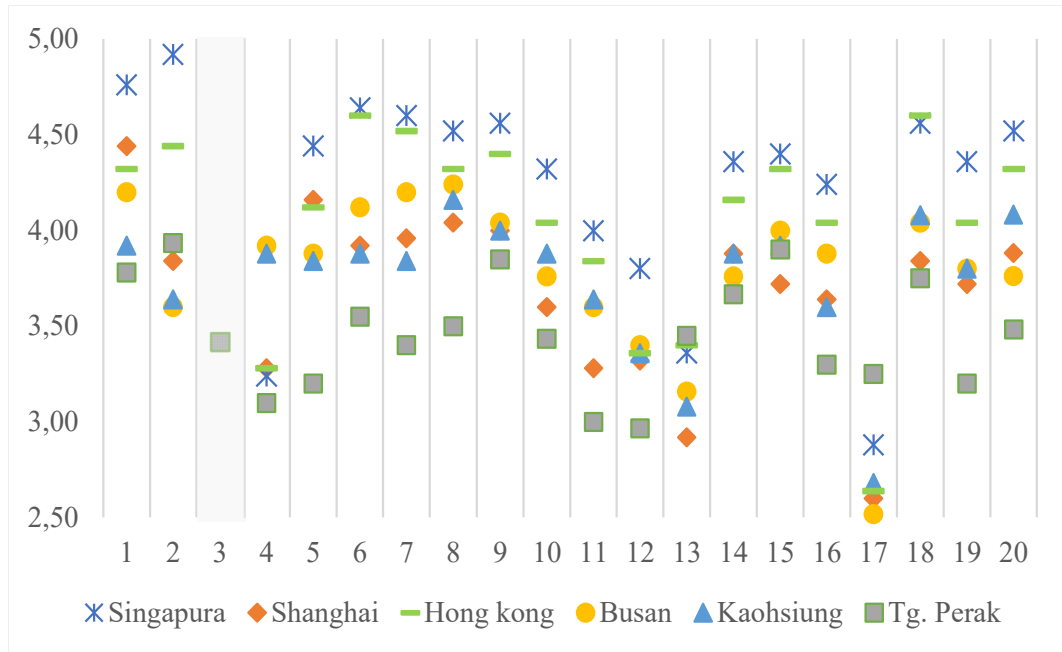
c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Keberadaan atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting bagi pengguna jasa dan kinerjanya termasuk dalam kategori biasa atau cukup, atribut layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah yaitu 'sistem yang telah terharmonisasi dan terintegrasi' (7); 'pendapat/masukan dari pengguna jasa ditanggapi dengan segera' (10); 'penyelesaian klaim kecelakaan secara damai dan dilakukan tanpa proses yang lama' (11); 'sistem yang transparan dalam negosiasi harga dan proses administrasi' (12); 'survei untuk melihat kepuasan pengguna pada layanan yang diberikan' (13); 'kepedulian pada peningkatan nilai tambah untuk pengguna jasa' (16); 'klaim kargo dan kebutuhan pengguna jasa ditangani dengan cepat dan tidak berbelit-belit' (17); serta 'kebijakan yang berorientasi kepada pengguna dan ditinjau secara berkala untuk menanggapi perubahan pasar' (19).

d. Kuadran D (Berlebihan)

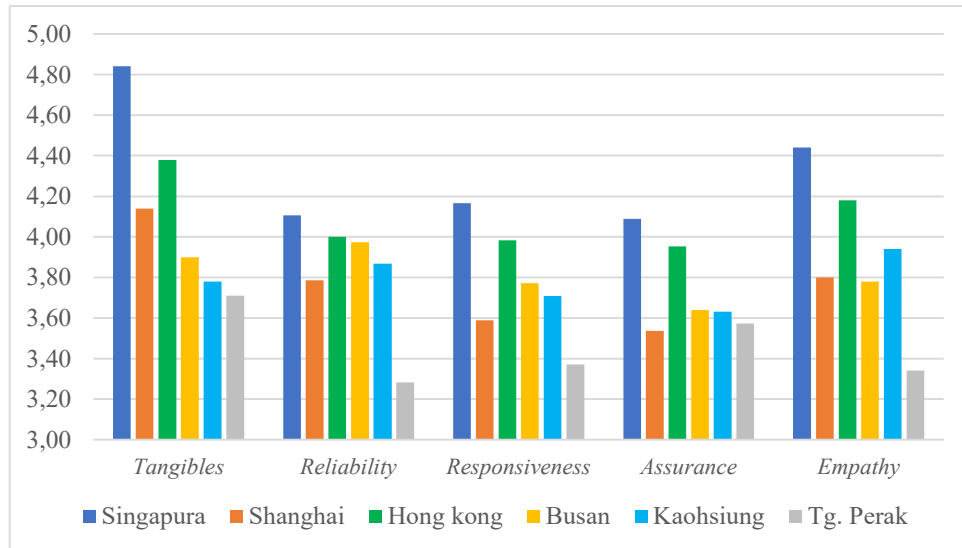
Pelaksanaan kinerja atribut dalam kuadran ini dilakukan dengan sangat baik dan memuaskan, akan tetapi bagi pengguna jasa itu sendiri menganggap tidak terlalu penting terhadap keberadaan atribut ini, atribut pelayanan pada kuadran D (berlebihan) yaitu 'informasi kegiatan yang terkait dengan pelabuhan sehingga berkontribusi untuk menghemat biaya waktu kapal dan meningkatkan utilitas pengguna pelabuhan' (6); 'maktumat pelayanan serta Sistem & Prosedur pelayanan kapal & barang dilaksanakan sepanjang waktu' (14); dan 'personil di pelabuhan memahami kebutuhan spesifik masing-masing pengguna dan menangani dengan benar' (20).

Dibandingkan 5 pelabuhan petikemas di Asia lainnya, atribut terkait 'survei untuk melihat kepuasan pengguna pada layanan yang diberikan' (13) dan 'klaim kargo dan kebutuhan pengguna jasa ditangani dengan cepat dan tidak berbelit-belit' (17) di Pelabuhan Tanjung Perak relatif baik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai kepuasan layanan kedua atribut tersebut berada lebih tinggi dari lima pelabuhan lainnya. Atribut 'lokasi strategis untuk menerima kargo petikemas dari jaringan pengumpan' (2) dari Pelabuhan Tanjung Perak berada diatas Pelabuhan Shanghai, Busan dan Kaohsiung; sedangkan atribut 'personil pelabuhan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dan pengetahuan akan layanan pelabuhan yang lebih baik' (15) Tanjung Perak lebih tinggi dari Pelabuhan Shanghai. Meskipun demikian, 15 atribut layanan lainnya Pelabuhan Tanjung Perak masih berada di bawah ke-lima pelabuhan lainnya.



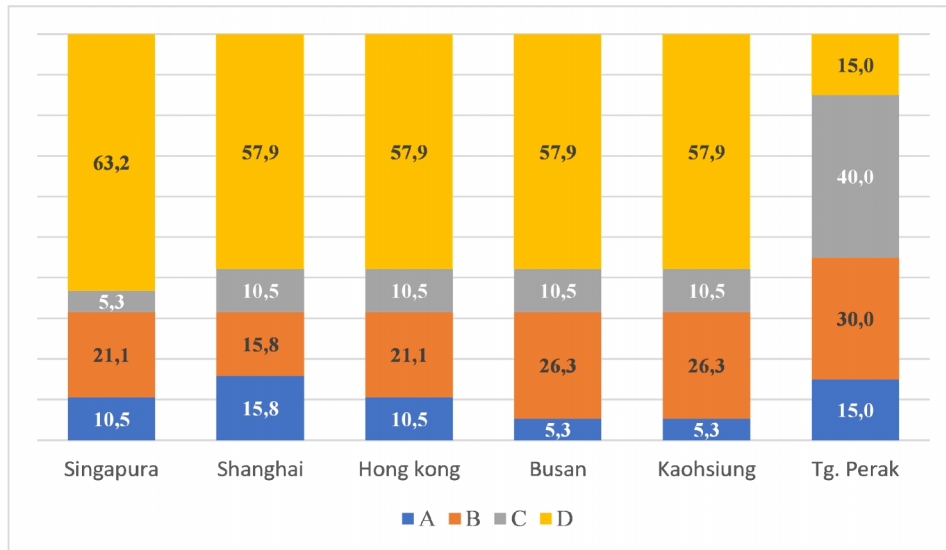
Gambar 3. Perbandingan Atribut Layanan Pelabuhan Tanjung Perak dengan Pelabuhan Lain di Asia
 Sumber : Hasil Analisis, 2019

Dilihat dari dimensi pelayanan (RATER) empat dimensi pelayanan pada Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya masih berada dibawah penilaian kinerja 5 pelabuhan di Asia yaitu Singapura, Hong Kong, Busan, Kaohsiung dan Shanghai. Pada dimensi Assurance Pelabuhan Tanjung Perak (3,57) berada di atas Pelabuhan Shanghai-China (3,54). Pada dimensi Tangible Pelabuhan Tanjung Perak (3,71) hanya tertinggal sedikit dari Pelabuhan Kaohsiung-Taiwan (3,78) yang berada di peringkat ke-empat. Tiga dimensi dengan kesenjangan yang cukup besar adalah pada dimensi Relability, Emphaty dan Responsiveness.



Gambar 3. Perbandingan Kualitas Layanan Pelabuhan Tanjung Perak dengan Dimensi RATER
Sumber : Hasil Analisis, 2019

Mayoritas atribut layanan di Pelabuhan Tanjung Perak berada pada kuadran C (Prioritas Rendah) dimana pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Perak tidak menganggap aspek ini sebagai atribut yang sangat penting dan memerlukan perbaikan segera dan dari sisi kinerjanya pun kurang baik, sedangkan pada kelima pelabuhan lain di Asia yaitu Singapura, Hong Kong, Busan, Kaohsiung dan Shanghai mayoritas atribut berada di kuadran D. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah dibandingkan atribut yang terdapat di kuadran A maupun kuadran B, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tinggi. Hal itu menunjukkan bahwa pengguna jasa melihat atribut ini kurang penting namun kinerjanya dinilai cukup baik, sedangkan di Pelabuhan Tanjung Perak atribut atribut yang dianggap kurang penting didominasi dengan kualitas layanan yang kurang baik.



Gambar 4. Persentase Distribusi Atribut Layanan pada Masing Masing Kuadran
Sumber : Hasil Analisis, 2019

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan Pelabuhan Tanjung Perak di Indonesia dan membandingkannya dengan Pelabuhan lain di Asia. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan masing masing atribut dan dimensi layanan. Penyusun kebijakan dan pemangku kepentingan di Pelabuhan Tanjung Perak dapat menarik keterkaitan dari penelitian untuk mengambil keputusan dan rencana strategis dalam optimalisasi kinerja layanan Pelabuhan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem transportasi yang baik akan menjamin efektivitas pergerakan antar fungsi kegiatan. Sebagai simpul jaringan transportasi dan gerbang penghubung bagi Indonesia wilayah timur maupun perdagangan internasional, menjadi suatu hal yang penting bagi Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya untuk melakukan suatu evaluasi untuk melihat sejauh mana kualitas layanan terhadap pengguna jasa serta langkah-langkah yang harus diantisipasi oleh pemangku kepentingan untuk masa sekarang dan di masa yang akan datang.

Dari perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) didapat hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sebesar 69, 21 % yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna jasa terpenuhi terhadap pelayanan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dan termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil IPA dan perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) terhadap 20 atribut layanan, terdapat tiga buah yang atribut yang mempunyai nilai kesenjangan yang paling besar dan berada pada kuadran A, yaitu terkait ‘kemacetan/kongesti di pelabuhan’ (4), ‘kegiatan bongkar muat petikemas di pelabuhan yang efisien’ (5) dan ‘ketersediaan jaringan transportasi multi moda’ (3). Ketiga atribut tersebut perlu diutamakan dalam penanganannya, karena atribut-atribut tersebut yang dinilai sangat penting bagi pengguna jasa namun kinerjanya masih belum memuaskan.

Dibandingkan lima pelabuhan petikemas di Asia lainnya, 15 atribut layanan Pelabuhan Tanjung Perak berada di bawah ke-lima pelabuhan tersebut. Dilihat dari dimensi pelayanan (RATER) empat dari lima dimensi pelayanan pada Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya masih berada dibawah penilaian kinerja lima pelabuhan di lainnya. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen dan usaha yang besar untuk terus berbenah demi peningkatan pelayanan menuju pelabuhan berskala internasional.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bhote, K. R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. New York: American Management Association.
- Budi, T. P. (2006). *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Dawes, J. (2002). Five Point vs Eleven Point Scales: Does It Make Difference To Data Characteristics? *Australasian Journal of Market Research*, 10(1), 1–17.
- Dawes, J. (2008). Do data characteristics change according to the number of scale points used? An experiment using 5 point, 7 point and 10 point scales. *International Journal of Market Research*, 50(1), 61–77.
- Dwarakish, G. S., & Salim, A. M. (2015). Review on the Role of Ports in the Development of a Nation. *Aquatic Procedia*. <https://doi.org/10.1016/j.aqpro.2015.02.040>
- Jafari, H., Saeidi, N., & Karim Karimi, M. (2013). Importance-performance analysis of port's services quality form perspective of containerized liner shipping. *Management Science Letters*, 3(6), 1743–1750. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2013.05.008>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lee, P. T.-W., & Hu, K.-C. (2012). Evaluation of the Service Quality of Container Ports by Importance-Performance Analysis. *Int. J. Shipping and Transport Logistics*, 4(3), 197–211. <https://doi.org/https://doi.org/10.1504/IJSTL.2012.047479>

- Likert, R. (1932). Technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/doi:10.2307/1250495>
- Munim, Z. H., & Schramm, H.-J. (2018). The impacts of port infrastructure and logistics performance on economic growth: the mediating role of seaborne trade. *Journal of Shipping and Trade*. <https://doi.org/10.1186/s41072-018-0027-0>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pham, T. Y., & Yeo, G. T. (2019). Evaluation of Transshipment container terminals' service quality in Vietnam: From the shipping companies' perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/SU11051503>
- Prasetyo, S. A., Wicaksono, A., & Anwar, M. R. (2014). Evaluasi Sistem Logistik di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 8(2), 113–120.
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 11(4), 391–402. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>
- Supriyono. (2013). Analisa Kinerja Terminal Petikemas di Tanjung Perak Surabaya (Study Kasus : PT . Terminal Petikemas Surabaya). *Media Komunikasi Teknik Sipil*, 19(1), 89–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/mkts.v19i1.7838>
- Syarifuddin, M. F., Musadieg, M. Al, & Yulianto, E. (2016). Pentingnya Pelabuhan Tanjung Perak Bagi Perekonomian Jawa Timur (Studi pada PT . PELINDO III Tanjung Perak Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(1), 172–178.
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Ugboma, C., Ibe, C., & Ogwude, I. C. (2004). Service quality measurements in ports of a developing economy: Nigerian ports survey. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(6), 487–495. <https://doi.org/10.1108/09604520410569829>

- Ugboma, C., Ogwude, I. C., Ugboma, O., & Nnadi, K. (2007). Service quality and satisfaction measurements in Nigerian ports: An exploration. *Maritime Policy and Management*, 34(4), 331–346. <https://doi.org/10.1080/03088830701539073>
- Ugboma, C., Ugboma, O., & Damachi, B. (2009). A comparative assessment of service quality perspectives and satisfaction in ports: evidence from Nigeria. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 1(2), 172–193. <https://doi.org/10.1504/IJSTL.2009.024494>
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta). Ekonesia.