

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BONGKAR-MUAT BARANG PADA TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG

Mudjiastuti Handajani

Dosen Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil
Universitas Semarang
Jl. Soekarno-Hatta Telp. 0246702757
Semarang 50196
hmudjiastuti@yahoo.co.id

Yoeli Janto

Dosen Sekolah Tinggi Maritim dan
Transpor "Amni"
Jl. Soekarno-Hatta No. 180 Telp. 0246710486
Semarang 50199
yoelijanto@hotmail.com

Abstract

This study aims to analyze the level of consumer expectations and service performance and user satisfaction level loading service at Semarang Container Terminal. It also analyzes the factors that must be maintained, high priority, low priority and customer satisfaction. Total samples are 73 respondents (companies) with data analysis using Important Performance Analysis. Based on the analysis Cartesian diagram is known that factors are considered important in accordance with the reality perceived customer so there is relatively high level of satisfaction on factors Clarity Services, Disciplinary Service Officer, Justice of service and comfort environment. While the factors are considered less important by customer and in fact not too special in which an increase in attributes in this quadrant can be reconsidered due to influence on perceived benefits by small customer are factor procedures, responsibilities, speed of service and courtesy and hospitality workers.

Keywords : *Performance, Importance, Satisfaction, Service, Quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat harapan konsumen dan kinerja layanan serta tingkat kepuasan pengguna jasa bongkar muat pada Terminal Petikemas Semarang. Selain itu juga menganalisis faktor yang harus dipertahankan, prioritas utama dan prioritas rendah dari kepuasan *customer*. Sampel yang digunakan sebanyak 73 responden (perusahaan) dengan analisis data menggunakan *Important Performance Analysis*. Berdasarkan hasil analisis diagram Kartesius diketahui bahwa faktor-faktor yang dianggap penting telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi terdapat pada faktor kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Sedangkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya tidak terlalu istimewa dimana peningkatan pada atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil adalah faktor prosedur pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas.

Kata Kunci : *Kinerja, Kepentingan, Kepuasan, Layanan, Kualitas*

PENDAHULUAN

Pelabuhan Tanjung Emas merupakan salah satu dari tiga pelabuhan besar di pantura pulau Jawa, disamping Tanjung Priok (di belahan barat) dan Tanjung Perak (di bagian timur). Pelabuhan Tanjung Emas merupakan pelabuhan utama di Jawa Tengah. Peran pelabuhan Tanjung Emas menjadi sangat penting dan strategis, karena merupakan simpul utama perekonomian dan pintu gerbang ekspor import Provinsi Jawa Tengah.

Terminal Petikemas Semarang (TPKS) terletak di lokasi strategis di tengah-tengah pulau Jawa, memberikan pelayanan jasa petikemas (*container terminal handling*) yang handal, aman, terintegrasi antar moda serta didukung dengan penggunaan teknologi informasi yang modern dan didesain untuk memenuhi kebutuhan penggunaan jasa. TPKS sangat siap terhadap persaingan dan kompetisi dengan mengusung spirit memberikan pelayanan

terbaik kepada pengguna jasa dengan sepenuh hati dan dengan kebersamaan meningkatkan pelayanan PRIMA, yaitu *Professional, Responsif, Inovatif, Modern dan Akuntabel*. Komitmen Manajemen TPKS adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa dengan sepenuh hati (Pelabuhan Indonesia III, 2013).

Selama tahun 2012 – 2013 masih ada keluhan dan berulang dari tahun 2012 ke 2013. Keluhan ini disampaikan oleh konsumen TPKS melalui media SMS keluhan, kartu saran/pengaduan pengguna jasa, email *Customer Service* dan surat yang disampaikan kepada manajemen TPKS. Adanya keluhan ini menandakan masih adanya kelemahan dari pelayanan yang diberikan TPKS kepada konsumennya sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasan dari konsumen.

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang perlu meningkatkan kinerja operasional pelayanan petikemas baik proses bongkar muat maupun penanganan petikemas di lapangan (Handajani, 2004). Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Segala sesuatu tindakan yang diambil oleh manajemen tidak akan ada gunanya apabila tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Kini semakin didasari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang sangat vital dalam dunia bisnis. Berbagai pengungkapan dirumuskan oleh perusahaan, seperti “pembeli adalah raja”, “kepuasan anda adalah kebahagiaan bagi kami” (Irawan, 2003).

Pihak manajemen harus sadar akan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini, sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Dengan semakin besarnya pangsa pasar yang diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan tersebut memperoleh pasar yang tinggi agar dapat terus bersaing dan melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka. Jadi, kunci agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar tersebut adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian mereka, termasuk di dalamnya dengan memberikan mutu dan servis yang terbaik, sehingga *customer* merasa puas.

MAKSUD DAN TUJUAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* berdasarkan 14 dimensi tersebut terhadap pelayanan jasa bongkar muat barang di Terminal Petikemas Semarang. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan bongkar muat dan menganalisis faktor yang harus dipertahankan, prioritas utama dan prioritas rendah dari kepuasan *customer* bongkar muat barang pada Terminal Petikemas Semarang.

MANFAAT

Manfaat dari penelitian ini ialah dapat meningkatkan pelayanan bongkar muat barang pada terminal Petikemas Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan yang pada dasarnya terdapat hubungan antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Tjiptono, 2005). Ada dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu : *Adequate service* adalah tingkat kinerja minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. *Adequate service* dipengaruhi oleh keadaan darurat, ketersediaan alternatif, derajat keterlibatan pelanggan, faktor – faktor yang tergantung situasi, pelayanan yang diperkirakan. Sedangkan *Desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan diterimanya. *Desired service* dipengaruhi oleh keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, kebutuhan perorangan, janji secara langsung, janji secara tidak langsung, komunikasi mulut – ke mulut, dan pengalaman masa lalu.

Zone of tolerance adalah daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. *Zone of tolerance* dapat mengembang dan menyusut, serta berbeda – beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi dan aspek jasa. Apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah *adequate service*, pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, pelanggan akan sangat puas dan terkejut (Supranto, 2007).

Gerson (2002) berpendapat bahwa pada pelayanan publik disebutkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Disadari bersama bahwa kebijakan pemerintah khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat dan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri keberhasilan suatu lembaga/instansi pemerintah.

Menurut Aprilia (2011) mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dan berbeda antara satu instansi dengan instansi yang lain, maka pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan Surat Keputusan Nomor : KEP/25M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004, yang terdiri dari 14 unsur dalam rangka mendukung program Tata Kepemerintahan yang bersih (*Good Governance*), sebagai berikut : 1) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. 3) Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. 5) Tanggung jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. 6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan

ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. 7) Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksana pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. 10) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. 11) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. 12) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 13) Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Untuk memberikan kejelasan kepada responden maka disertakan beberapa jawaban alternatif yang dapat dipilih dengan jelas. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dengan metode dokumentasi dimana memperoleh data dari kantor Terminal Petikemas Semarang, literatur dan sumber-sumber pustaka lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (*user*) jasa Terminal Petikemas Semarang (TPKS) yang berjumlah 258 perusahaan. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2004):

$$n = \frac{N}{1 + (N(Moe)^2)} \quad (1)$$

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Moe = Margin of error Maximum (toleransi kesalahan = 10 %)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 72,07. Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 73 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling yaitu sampel yang digunakan adalah responden yang ditemui pada saat penelitian.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan Prinsip dasar *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu perkalian bobot kepentingan dan kepuasan dari masing-masing responden sehingga diperoleh rata-rata indeks kinerja dari masing-masing parameter

tinjauan. Penelitian analisa IPA dilakukan pada konsumen jasa Terminal Petikemas Semarang (TPKS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Importance-Performance Analysis akan digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan jasa petikemas dengan harapan responden atas layanan jasa petikemas. Dengan ketentuan bahwa kepuasan layanan Terminal Petikemas Semarang merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang telah dilakukan Terminal Petikemas Semarang terhadap tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa atau konsumen.

Data

Di bawah ini disajikan data mengenai tingkat kepuasan atau kesesuaian yang dirasakan oleh pengguna layanan jasa petikemas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1 Skor Penilaian Harapan dan Kinerja

No.	Dimensi	Indikator	Kepentingan	Kinerja	TKI	Kategori
1.	Prosedur Pelayanan	Kejelasan prosedur pemrosesan dokumen <i>Container Equipment Interchange Receipt / Job Order</i> , pengiriman (<i>ekspor</i>), pengambilan (<i>Impor</i>) Petikemas dari pihak TPKS	4,27	2,40	56,09%	Cukup Puas
		Kejelasan prosedur komplain dari konsumen	4,40	2,41	54,83%	Cukup Puas
Total			4,34	2,40	55,45 %	Cukup Puas
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan yang jelas dalam CEIR	4,53	2,59	57,10%	Cukup Puas
		Persyaratan yang mudah dimengerti konsumen	4,74	2,03	42,77%	Kurang Puas
Total			4,64	2,31	49,78 %	Kurang Puas
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	Kejelasan informasi pemrosesan dokumen CEIR	4,56	2,82	61,86%	Cukup Puas
		Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor/impor kepada pelanggan	4,64	2,64	56,93%	Cukup Puas
Total			4,60	2,73	59,38 %	Cukup Puas
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Petugas disiplin sesuai dengan bidang tugasnya	4,47	2,62	58,59%	Cukup Puas
		Kepastian petugas dalam memberikan layanan kepada konsumen	4,63	2,93	63,31%	Cukup Puas

	Total		4,55	2,77	60,99 %	Cukup Puas
5.	Tanggung-Jawab Petugas Pelayanan	Petugas yang bertanggung jawab atas dokumen penting konsumen	4,01	2,56	63,82%	Cukup Puas
		Petugas yang bertanggung jawab atas barang yang terdapat dalam petikemas	4,14	2,10	50,66%	Kurang Puas
	Total		4,08	2,33	57,14 %	Cukup Puas
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah konsumen	4,62	2,45	53,12%	Cukup Puas
		Kemampuan petugas dalam melakukan bongkar muat barang	4,52	2,64	58,48%	Cukup Puas
		Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan konsumen	4,60	2,40	52,08%	Cukup Puas
	Total		4,58	2,50	54,54 %	Cukup Puas
7.	Kecepatan Pelayanan	Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR	4,23	2,49	58,90%	Cukup Puas
		Pelayanan cepat, tepat, ramah, siap menolong	4,36	2,44	55,97%	Cukup Puas
		Pelayanan operator bongkar muat Petikemas cepat tepat	4,36	2,45	56,29%	Cukup Puas
	Total		4,32	2,46	57,04 %	Cukup Puas
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Kesamaan hak konsumen dalam mendapatkan pelayanan	4,53	2,73	60,12%	Cukup Puas
		Keadilan konsumen dalam mendapatkan informasi pelayanan	4,64	2,85	61,36%	Cukup Puas
	Total		4,59	2,79	60,75 %	Cukup Puas
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani konsumen	4,15	2,32	55,78%	Cukup Puas
		Petugas yang mengerti kebutuhan konsumen	4,27	2,29	53,53%	Cukup Puas
		Petugas yang memperhatikan kepentingan konsumen	4,40	2,56	58,26%	Cukup Puas
	Total		4,27	2,39	55,88 %	Cukup Puas
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	Biaya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku	4,36	2,26	51,89%	Cukup Puas
		Keberadaan pungutan liar di sekitar TPKS	4,41	2,40	54,35%	Cukup Puas
	Total		4,38	2,33	53,13 %	Cukup Puas
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	Biaya pelayanan yang transparan	4,40	2,27	51,71%	Cukup Puas
		Kepastian biaya pengiriman dan penerimaan barang di TPKS	4,51	2,37	52,58%	Cukup Puas

Total			4,45	2,32	52,15 %	Cukup Puas
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	Kepastian jam pelayanan	3,77	2,84	75,27%	Puas
		Konsistensi jadwal pelayanan	3,71	2,53	68,27%	Puas
Total			3,74	2,68	71,7%	Puas
13.	Kenyamanan Lingkungan	Kebersihan dan kerapihan gedung TPKS beserta karyawannya	4,36	2,73	62,58%	Cukup Puas
		Penataan eksterior dan interior di Kantor TPKS	4,42	2,41	54,49%	Cukup Puas
		Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan / <i>container handling</i> TPKS	4,52	2,92	64,55%	Cukup Puas
Total			4,43	2,68	60,5%	Cukup Puas
14.	Keamanan Pelayanan	Keamanan barang dari gangguan pencurian	4,30	2,40	55,73%	Cukup Puas
		Kerahasiaan barang dari pihak luar	4,40	2,66	60,44%	Cukup Puas
Total			4,35	2,53	58,11 %	Cukup Puas

Sumber: Janto (2014)

Analisis Data

Pada analisis Tingkat Kepuasan Responden akan diuraikan mengenai kepuasan masing-masing responden. Perhitungan pada analisis ini digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan responden atas pelayanan yang diberikan. Berikut disajikan tingkat kepuasan masing-masing responden pengguna layanan jasa Terminal Petikemas Semarang :

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Masing-masing Indikator

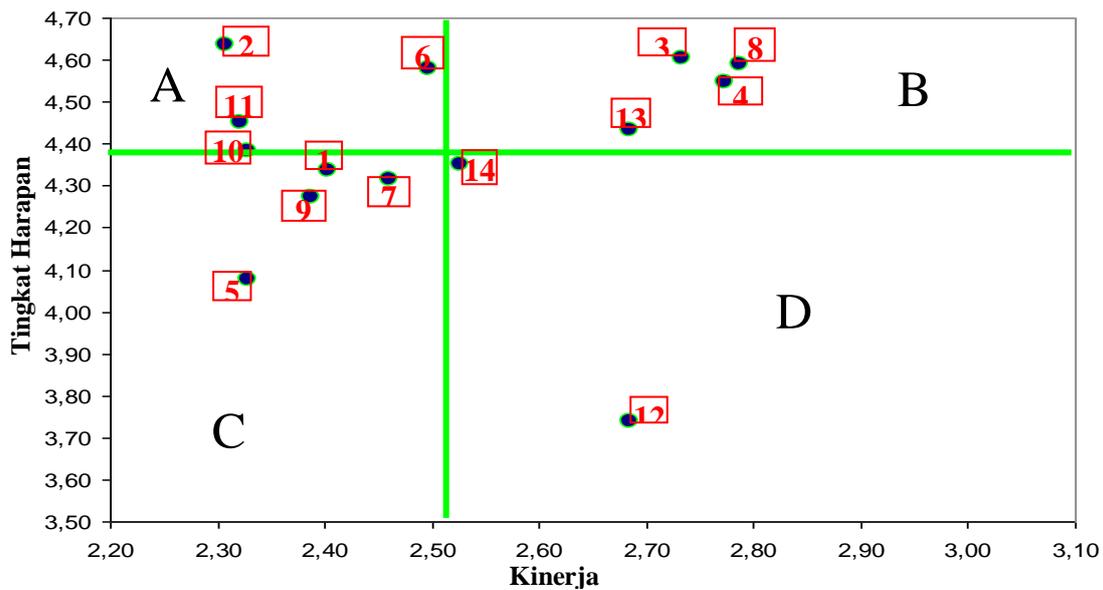
No	Dimensi	KEPENTINGAN	KINERJA	Tki	Kategori
1	Prosedur Pelayanan	4,34	2,40	55,45%	Cukup Puas
2	Persyaratan Pelayanan	4,64	2,31	49,78%	Kurang Puas
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	4,60	2,73	59,38%	Cukup Puas
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	4,55	2,77	60,99%	Cukup Puas
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	4,08	2,33	57,14%	Cukup Puas
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	4,58	2,50	54,54%	Cukup Puas
7	Kecepatan Pelayanan	4,32	2,46	57,04%	Cukup Puas
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	4,59	2,79	60,75%	Cukup Puas
9	Kesopanan & Keramahan Petugas	4,27	2,39	55,88%	Cukup Puas
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,38	2,33	53,13%	Cukup Puas
11	Kepastian Biaya Pelayanan	4,45	2,32	52,15%	Cukup Puas
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,74	2,68	71,79%	Puas
13	Kenyamanan Lingkungan	4,43	2,68	60,56%	Cukup Puas
14	Keamanan Pelayanan	4,35	2,53	58,11%	Cukup Puas

Sumber: Janto (2014)

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa dari 14 (empat belas) faktor yang digunakan untuk mengukur kinerja jasa layanan Terminal Petikemas Semarang diketahui bahwa secara umum pelanggan sudah merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang dilakukan perusahaan Terminal Petikemas Semarang.

Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian konsumen di atas dianalisis menggunakan diagram Kartesius. Diagram Kartesius bertujuan untuk menilai seluruh dimensi kinerja perusahaan jasa layanan pelayanan Terminal Petikemas Semarang berdasarkan harapan konsumen. Diagram juga akan dapat menentukan posisi masing-masing dimensi pelayanan sehingga dapat diketahui strategi pelayanan yang harus dijalankan oleh Terminal Petikemas Semarang yang akan datang.

Pada Gambar 1 Diagram Kartesius menunjukkan bahwa, unsur-unsur pelaksanaan kinerja atau pelayanan yang menyebabkan kepuasan pengguna jasa Terminal Petikemas Semarang terbagi menjadi empat bagian. Masing-masing variabel pada keempat kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut:



Sumber: Janto (2014)

Gambar 1 Diagram Kartesius Kinerja terhadap Tingkat Harapan

Aspek Persyaratan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan masih jauh di bawah harapan para pengguna jasa Terminal Petikemas Semarang. Kinerja pelayanan Terminal Petikemas Semarang merupakan alat ukur dalam menentukan tingkat pencapaian keberhasilan kinerja perusahaan dalam memberikan layanan kepada konsumennya yang merupakan alat untuk

mengetahui dampak dari suatu kebijakan yang telah dilakukan serta terciptanya pelayanan Terminal Petikemas Semarang yang efektif dan efisien.

Kepuasan pelanggan Terminal Petikemas Semarang adalah tingkat perasaan yang timbul antara harapan dan layanan yang diterima tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Menurut Triatmodjo (2009) bahwa kepuasan pelanggan Terminal Petikemas Semarang merupakan tingkat yang dirasakan pelanggan sebagai hasil perbandingan antara kinerja aktual produk (*perceived performance*) dengan harapan pelanggan (*respon expectations*). Dari definisi ini, menunjukkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila yang diterima sama atau bahkan lebih dari harapannya, maka pelanggan akan puas. Untuk itu perbaikan dalam aspek Persyaratan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan segera dilaksanakan. Hal ini disebabkan pelanggan merasa aspek tersebut adalah aspek yang memiliki kinerja yang jauh dari harapan pelanggan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan berpedoman pada hal itu, diharapkan Terminal Petikemas Semarang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini manajemen yang dalam pelaksanaan tugasnya senantiasa bersinggungan langsung dengan konsumen, hendaknya senantiasa mencari *feed back* atau membuka diri dengan segala kritik guna mengevaluasi diri terhadap bentuk pelayanan yang sudah dilakukan, untuk selanjutnya memperbaiki diri dan mencari solusi untuk perbaikan pelayanan lebih lanjut (Oliver, 2003).

Evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh manajemen Terminal Petikemas Semarang dalam aspek-aspek yang jauh dari harapan konsumen dimaksudkan agar terpenuhinya harapan pelanggan di masa yang akan datang. Komplain yang terjadi pada manajemen Terminal Petikemas Semarang selama tahun 2012 – 2013 yang disampaikan melalui media SMS keluhan, kartu saran/pengaduan pengguna jasa, email *Customer Service* dan surat diusahakan tidak akan terjadi lagi. Hal ini disebabkan manajemen Terminal Petikemas Semarang akan lebih tanggap terhadap aspek-aspek yang menjadi perhatian pelanggan dalam mendapatkan pelayanan di Terminal Petikemas Semarang.

KESIMPULAN

Pengguna jasa Terminal Petikemas Semarang pada merasa puas pada faktor Kepastian Jadwal Pelayanan. Sedangkan yang masuk dalam kategori cukup puas terdapat pada faktor Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan,

Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Pelayanan.

Aspek persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan merupakan prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Usaha yang dapat dilakukan oleh manajemen Terminal Petikemas Semarang adalah: 1) Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan wajib yang harus dipenuhi pelanggan dalam melakukan pengiriman dan penerimaan peti kemas dalam dan luar negeri; 2) Memberikan pendidikan dan pelatihan khusus karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; 3) Meningkatkan kemampuan karyawan dalam bongkar muat barang; 4) Tegas kepada pegawai yang membebankan biaya tambahan di luar ketentuan manajemen; 5) Menghapus dan mencegah timbulnya praktek percaloan; 6) Sosialisasi biaya yang dibebankan kepada pelanggan setiap tahapan pelayanan di Terminal Petikemas Semarang; 7) Melarang pegawai menerima biaya tambahan untuk kepentingan pribadi; 8) Membuat standar atau tolak ukur; misal standar waktu dalam setiap proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adanya standar waktu pelayanan dapat meningkatkan transparansi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, M. 2011. *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Ilmu Administrasi Undip : Tesis Magister.*
- Gerson, R., 2002, *Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty*”, *Journal of Commerce*, 2002.
- Handajani, M. 2004. *Analisis Kinerja Operasional Bongkar Muat Petikemas Pelabuhan Tanjung Emas, Jurnal Transportasi Volume 4 Tahun I Juni 2004. Hal. 1 – 12.*
- Irawan, H. 2003. *Analisis Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Internet, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia 13 (3) : 70 – 79.*
- Supranto. 2007. *Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta : Liberty.*
- Janto, Yoeli. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bongkar-muat Barang pada Terminal Petikemas Semarang. Magister Teknik Sipil Undip Semarang.*
- Oliver, D. H. 2003. *Total Quality Service, Principle, Practices, and Implimentation, Delray Beachm : St. Lucie Press.*
- Pelabuhan Indonesia III, PT. 2013. Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Petikemas Terminal Petikemas Semarang.*
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.*
- Triatmodjo, B. 2009. *Perencanaan Pelabuhan. Yogyakarta : Beta Offset.*
- Umar, Husein. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.*