

JURNAL ILMU MANAJEMEN, EKONOMI DAN KEWIRAUSAHAAN

Halaman Jurnal: <http://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jimek>

Halaman UTAMA Jurnal : <http://journal.amikveteran.ac.id/index.php>

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN BONGKAR
MUAT PETI KEMAS DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG**

Radian Wisamana, S.Tr., MM
wicasmg@gmail.com, Universitas Maritim AMNI Semarang

ABSTRACT

Industrial development in Central Java has been getting higher from year to year. The main commodities of this province are wood for furniture, textiles, plastics, electronics and so on. The potential of such a large area must be supported by using adequate transportation facilities & infrastructure if you want to develop, one of the facilities in the city of Semarang, located in a strategic location in the middle of the island of Java, providing container services that are reliable, safe, integrated intermodal, and supported by the use of the latest information technology and designed to meet the needs of service users. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction with the Semarang Container Terminal service on the dimensions of Physical Appearance (Tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness). Based on the results of multiple linear regression, it proves that the physical variables (X1), reliability (X2), and responsiveness (X3) each partially have a positive and significant effect on the variable (Y) namely TPKS customer satisfaction.

Keywords: *Physical, Reliability, Responsiveness and Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Perkembangan Industri di Jawa Tengah sudah semakin tinggi dari tahun ke tahun. Komoditi unggulan dari provinsi ini merupakan kayu untuk mebeul, tekstil, plastik, elektronika dan lain sebagainya. Potensi wilayah yang demikian besar tadi haruslah didukung menggunakan sarana & prasarana transportasi yang memadai jika ingin berkembang, salah satu fasilitas yang terdapat pada kota Semarang, terletak pada lokasi strategis pada tengah-tengah pulau Jawa, menaruh layanan jasa peti kemas yang handal, aman, terintegrasi antar moda, dan didukung menggunakan penggunaan teknologi informasi yg terbaru dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan penggunaan jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang pada dimensi Penampilan Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness). Berdasarkan hasil regresi linier berganda membuktikan bahwa variabel fisik (X1), keandalan (X2), dan ketanggapan (X3) masing-masing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel (Y) yaitu kepuasan konsumen Terminal Peti Kemas Semarang.

Kata kunci : Fisik, Keandalan, Ketanggapan dan Kepuasan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS), terletak di lokasi strategis di tengah-tengah pulau Jawa, memberikan layanan jasa peti kemas yang handal, aman, terintegrasi antar moda, serta didukung dengan penggunaan teknologi informasi yang modern dan didesain untuk memenuhi kebutuhan penggunaan jasa. Tetapi masih terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen TPKS melalui media SMS, kartu saran/pengaduan pengguna jasa, email *Customer Service*, dan surat yang disampaikan kepada manajemen TPKS. [1]

Pada pelaksanaannya bongkar muat peti kemas di TKPS saat ini juga memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan bagi pelabuhan untuk bisa mempertahankan kualitas kinerja maupun layanan sehingga konsumen merasa terpuaskan dengan pelayanan bongkar muat. Tingkat kepuasan ini jika melihat pendapat Lovelock & Wirtz, adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.[2] Sehingga faktor –faktor yang menjadi pertimbangan TKPS ini melihat bagaimana kualitas fisik peti kemas yang disediakan hingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dari faktor-faktor tersebut, peneliti mencoba untuk meneliti berdasarkan *tangible* dimana menurut Sunyoto dan Susanti, *tangible* (fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang meliputi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.[3]

Selain itu, faktor lain yang menjadi variabel penelitian ini adalah *reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sayangnya, pada TPKS ini masih terdapat keluhan dimana kurangnya kecepatan dalam pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*) *slip job* impor maupun *slip job* ekspor. [3]

Sebagaimana faktor lainnya, *responsiveness* atau daya tanggap juga menjadi variabel dalam penelitian ini. Daya tanggap suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *responsive* dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sedangkan karyawan TPKS masih kurang cepat dalam menanggapi keluhan konsumen sehingga konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan di dermaga dan lapangan. [3]

Akan tetapi, masih ada beberapa keluhan-keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan menandakan kelemahan layanan yang diberikan oleh TPKS kepada konsumennya, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dari konsumen. Untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut diperlukan pemikiran yang cermat mengenai strategi pelayanan terhadap konsumen. Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor seperti fasilitas TKPS (*tangible*), kehandalan dalam pelayanan TKPS (*reliability*), dan ketanggapan pelayanan TKPS (*responsive*) terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa peti kemas di Terminal Peti Kemas Semarang dengan merumuskan hipotesis penelitian yaitu; (1) H1; Diduga bahwa fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen bongkar muat petikemas pada TPK Semarang. (2) H2; Diduga bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen bongkar muat peti kemas pada TPK Semarang, dan (3) H3; Diduga bahwa ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen bongkar muat petikemas pada TPK Semarang.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Konsumen

Menurut Lovelock dan Wirtz, kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.[2] Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut wijaya adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.[4] Menurut Tjiptono dalam Putri, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. [5] kualitas pelayanan adalah penyajian layanan yang berkualitas untuk meningkatkan volume penumpang dan pendapat perusahaan merupakan salah satu strategi umum yang digunakan setiap pengguna jasa pelayanan.

Menurut Parasuraman dalam Sunyoto dan Susanti, terdapat lima dimensi kualitas yaitu [3]:

Fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungannya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi: komunikasi (*communication*), Kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa TPKS yang berjumlah 103. Namun peneliti hanya menggunakan 82 pengguna jasa setelah melalui perhitungan sampel dengan rumus Slovin. Kemudian untuk teknik sampling pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik simple random sampling. Sedangkan untuk pengumpulan data dilapangan, peneliti menggunakan metode kuesioner sebagai data primer untuk dianalisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan dan pengaruh antara variabel independen (x) yaitu variabel fisik (tangible) (X1), kehandalan (realibility) (X2), dan ketanggapan (responsive) (X3) terhadap variabel dependen (y) yaitu kepuasan konsumen. Maka diperlukan sebuah uji analisis yang dapat mengukur hubungan tersebut yaitu analisis linier berganda, dimana Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent/bebas terhadap variabel dependen. Adapaun hasil perhitungan analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda

Koefisien	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	.630		.323	.747
FISIK	.271	.253	2.751	.007
KEHANDALAN	.512	.488	5.429	.000
KETANGGAPAN	.238	.188	2.076	.041

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas dapat dirumuskan dengan persamaan rumus:

$$Y = 0,630 + 0,271 X_1 + 0,512 X_2 + 0,238 X_3 + \mu$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa konstanta sebesar 0,630 berarti jika tidak terjadi perubahan variabel fisik, kehandalan dan ketanggapan (nilai fisik, kehandalan dan ketanggapan adalah 0) maka kepuasan konsumen adalah sebesar 0,630. Sedangkan koefisien regresi fisik (X1) ditunjukkan sebesar 0,271 artinya jika ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel independen lainnya di anggap tetap, maka kepuasan pengguna jasa Terminal Petikemas Semarang akan meningkat sebesar 0,271. Sementara itu, koefisien regresi kehandalan (X2) sebesar 0,512 artinya jika ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel independen lainnya di anggap tetap, maka kepuasan pengguna jasa Terminal Petikemas Semarang akan meningkat sebesar 0,512. Sedangkan, Koefisien regresi ketanggapan (X3) sebesar 0,238 artinya jika ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel independen lainnya di anggap tetap, maka kepuasan pengguna jasa Terminal Petikemas Semarang akan meningkat sebesar 0,238. Sedangkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maka dilakukan uji parsial atau sering diebut dengan uji t yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. Uji t hitung atau parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.630	1.949		.323	.747
	FISIK	.271	.099	.253	2.751	.007
	KEHANDALAN	.512	.094	.488	5.429	.000

KETANGGAPAN	.238	.115	.188	2.076	.041
-------------	------	------	------	-------	------

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji parsial atau uji t, dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung untuk variabel fisik (X1) menunjukkan nilai t hitung = 2,751 dengan tingkat signifikansi 0,007, dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, nilai t tabel dengan db = $n - 3 = 79$ diperoleh sebesar 1,990. Dengan demikian diperoleh t hitung $2,751 > t$ tabel 1,990 yang berarti H1 diterima. Sedangkan nilai t hitung untuk variabel kehandalan (X2) menunjukkan nilai t hitung = 5,429 dengan tingkat signifikansi 0,000, dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, nilai t tabel dengan db = $n - 3 = 79$ diperoleh sebesar 1,990. Dengan demikian diperoleh t hitung $5,429 > t$ tabel 1,990 yang berarti H2 diterima. Sementara itu, nilai t hitung untuk variabel ketanggapan (X3) menunjukkan nilai t hitung = 2,076 dengan tingkat signifikansi 0,041, dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, nilai t tabel dengan db = $n - 3 = 79$ diperoleh sebesar 1,990. Dengan demikian diperoleh t hitung $2,076 > t$ tabel 1,990 yang berarti H3 diterima.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner mengenai variabel fisik, kehandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan konsumen Terminal Petikemas Semarang didapatkan hasil pengujian statistik dengan persamaan regresi linier berganda bahwa secara parsial variabel X1, X2, X3, mempunyai pengaruh positif dan signifikan, dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program SPSS V.26 dan diperoleh hasil Fisik (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan Kehandalan (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kehandalan memiliki pengaruh tertinggi dibandingkan dengan variabel independen lainnya. Ketanggapan (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan ketanggapan memiliki pengaruh tertinggi kedua dibandingkan dengan variabel independen lainnya. Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini kepada perusahaan Terminal Petikemas Semarang (TPKS) yaitu; (1) Perusahaan Terminal Petikemas Semarang (TPKS) perlu dalam menunjukkan eksistensinya (fisik) kepada pihak pengguna jasa. (2) Suatu kemampuan perusahaan Terminal Petikemas Semarang (TPKS) dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan dan kecepatan dalam menangani keluhan konsumen). (3) Dan terakhir, Untuk ketanggapan perusahaan Terminal Petikemas Semarang (TPKS) perlu memberikan pendidikan dan pelatihan yang menyangkut komunikasi, *salesmanship* dan *public relations*, kepada pihak manajemen dan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Mulatsih, E. Wahyudi, and A. S. Sumantri, "Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat," *J. Organ. dan Manaj.*, vol. 14, no. 2, pp. 151–160, 2018, doi: 10.33830/jom.v14i2.160.2018.
- [2] C. Lovelock and J. Wirtz, *Pemasaran Jasa Perspektif*, Edisi 7. Jakarta: Erlangga, 2011.
- [3] D. Sunyoto and F. E. Susanti, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS, 2015.
- [4] E. Salindeho, R. Jorie, and A. Tumbuan, "Promosi, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Listrik Pintar Pada Wilayah Manado Malalayang 1," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 2, no. 3, pp. 1139–1149, 2014.
- [5] Y. L. Putri and H. Utomo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp

Ambarawa),” *Among Makarti*, vol. 10, no. 1, pp. 70–90, 2017, doi: 10.52353/ama.v10i1.147.