

## **Analisis Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Petikemas Kota Parepare**

**Wawan Sugianto<sup>1</sup> Kaharto<sup>2</sup> Yan Hermamsyah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Politeknik Maritim AMI Makassar

### **Abstrak**

Pelabuhan Pare-Pare sebagai salah satu pelaku dalam sistem logistik di Kawasan Sulawesi Selatan, senantiasa berupaya meningkatkan pelayanannya dalam rangka peningkatan kinerja sistem logistik nasional. Pelabuhan Parepare bergerak di bidang jasa pengiriman barang ekspor maupun impor dan juga merupakan Pelabuhan yang cukup strategis untuk pengembangan jasa transportasi laut di Sulawesi Selatan. Arus bongkar/muat barang di Pelabuhan Pare-Pare didominasi oleh muatan petikemas yang melalui mengalami pertumbuhan yang cukup besar setiap tahunnya. Dengan kondisi fasilitas yang ada saat ini, utilitas lapangan penumpukan telah mencapai lebih dari 70%. Oleh karena itu perlunya, dilakukan analisis tingkat pelayanan di Pelabuhan Pare-Pare untuk memperkuat posisinya dalam sistem logistik nasional. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang penting untuk ditingkatkan terkait dengan kinerja sistem logistik. Analisis ini dilakukan berdasarkan persepsi pengguna jasa pelayanan petikemas dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil analisis, diperoleh aspek-aspek yang memerlukan perhatian penting yakni kapasitas lapangan penumpukan, pengaturan penumpukan petikemas, ketersediaan fasilitas bongkar/muat dan lamanya waktu penumpukan.

Kata Kunci: *Terminal petikemas, pengguna jasa, Importance Performance Analysis (IPA)*

Copyright (c) 2022 **Wawan Sugianto**

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [Wawansugianto202@gmail.com](mailto:Wawansugianto202@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Sistem logistik dengan menggunakan jaringan transportasi laut di Indonesia sangat dibutuhkan, dimana produsen dan konsumennya tersebar meluas ke wilayah kepulauan di Indonesia, oleh karena itu distribusi barang sangat mengandalkan pelabuhan sebagai salah satu entiti dalam sistem logistik. Dimana sistem logistik tersebut memegang peranan penting dalam pembangunan di wilayah kepulauan Indonesia. Selain sebagai transit point, terminal petikemas di dalam pelabuhan juga dijadikan sebagai titik konsolidasi barang yang menguntungkan dalam hal skala ekonomi (Rushton dkk, 2010). Selain itu pelabuhan juga dapat menjadi faktor penghambat kelancaran distribusi barang, dimana pelabuhan diidentifikasi sebagai sumber bottleneck dengan beragam aktifitas didalamnya (Koskinen, 2009). (Hesse & Rodrigue, 2004), menyatakan penambahan setiap jumlah hari dari waktu transit diperkirakan dapat menambah  $\pm 0,8$  % harga akhir dari barang.

Pelabuhan Parepare merupakan salah satu Pelabuhan di Sulawesi selatan yang berada dalam wilayah kerja PT. Pelabuhan Indonesia IV (PT. PELINDO IV). Pelabuhan Parepare bergerak di bidang jasa pengiriman barang ekspor maupun impor dan juga merupakan Pelabuhan yang cukup strategis untuk pengembangan jasa transportasi laut di Sulawesi

Selatan. Untuk itu, Pelabuhan Pare-Pare diharapkan mampu memiliki kinerja pelayanan yang dapat membantu kelancaran arus distribusi barang. Pada umumnya jasa kepelabuhanan terdiri atas pelayanan jasa kapal dan pelayanan jasa barang. Pelayanan jasa kapal meliputi jasa labuh, tambat, dan tunda. Sedang jasa barang terdiri dari jasa barang umum di Terminal Serbaguna dan jasa petikemas di Terminal Petikemas. Dalam rentang waktu antara tahun 2012 sampai tahun 2021, arus bongkar/muat muatan curah kering dan petikemas memiliki pertumbuhan positif yakni 5,18% dan 29,14%. Sedang untuk muatan cargo bag, curah cair dan muatan lainnya mengalami penurunan dengan tingkat pertumbuhan masing-masing -5,56%, -9,52%, dan -29,80%. Peningkatan arus muatan petikemas tersebut menyebabkan utilitas lapangan penumpukan di Terminal Petikemas Pare-Pare telah mencapai lebih dari 70% pada tahun 2021. Berdasarkan kecenderungan arus barang di Pelabuhan Pare-Pare dimana terjadi peralihan muatan ke petikemas, maka analisis perlu dilakukan pada jasa pelayanan di Terminal Petikemas Pare-Pare.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait dengan kinerja pelayanan di pelabuhan dengan obyek berbeda. Prasetyo dkk (2014) melakukan analisis pada pelayanan terutama pada pelayanan ekspor impor di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya; (Janto, 2014) menganalisis pelayanan bongkar muat pada Terminal Petikemas Semarang dengan fokus kajian pada kemampuan petugas pelayanan; sementara Raekhan et al., (2017) melakukan studi dengan obyek penelitian kinerja bongkar muat di dermaga Pelabuhan Umum Gresik. Dalam menganalisis kinerja pelayanan, penelitian-penelitian sebelumnya menilai atas dasar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dari ketiga penelitian tersebut terdapat kesamaan dimana dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). (Feng et al., 2014), mengemukakan bahwa metode IPA telah umum digunakan untuk melakukan penilaian terhadap jasa pelayanan dalam berbagai bidang kajian. Keunggulan dari metode ini adalah kemudahan penggunaannya dalam membandingkan tingkat kepuasan dan kepentingan aspek pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja yang direkomendasikan (Zaini & Maukar, 2021).

Berdasarkan alasan diatas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menilai tingkat pelayanan di Terminal Petikemas Pare-Pare berdasarkan persepsi pengguna jasa pelayanan, serta menentukan prioritas usulan perbaikan kinerja pelayanan dengan menggunakan metode IPA.

## METODOLOGI

Secara garis besar, analisis dalam penelitian ini terdiri dari penentuan atribut pelayanan, penentuan aspek-aspek pelayanan yang penting untuk ditingkatkan serta interpretasi hasil. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kualitatif dalam tahapan analisis penelitian ini.

Atribut pelayanan ditentukan melalui melakukan pendekatan deskriptif. Atribut pelayanan ini disusun berdasarkan pertimbangan Logistics Performance Index (World Bank), beberapa aspek jasa pelayanan di Terminal Petikemas Pare-Pare dan indikator kinerja yang terkait dengan waktu dan biaya logistik di pelabuhan.

Penentuan aspek-aspek dalam pelayanan yang penting untuk ditingkatkan dilakukan dengan metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan barang, penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penyebaran kuesioner ditentukan dengan menggunakan metode Slovin (Prasetyo dkk, 2014).

**Persamaan (1) :**

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

Dimana:

1 = Konstanta

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketelitian yang dapat ditolerir (10% = 0,1)

Kuesioner dianalisis dengan menggunakan metode IPA, yang dimana tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut yang diteliti dilakukan dengan membandingkan skor kinerja dengan skor kepentingan (Janto, 2014 dan Anggraini dkk, 2015).

**Persamaan (2) :**

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

Dimana :

TK<sub>i</sub> = tingkat kesesuaian

X<sub>i</sub> = Skor penilaian kinerja

Y<sub>i</sub> = Skor peneilaian kepentingan

Skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tiap atribut dapat di hitung dengan menggunakan bentuk persamaan dibawah ini;

**Persamaan (3) :**

$$\bar{X}_I = \frac{\sum \bar{X}}{n} \qquad \bar{Y}_I = \frac{\sum \bar{Y}}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}_I$  = skor rata-rata kinerja pelayanan

$\bar{Y}_I$  = skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap pelayanan

n = Jumlah responden

Titik persilangan garis kuadran untuk diagram kartesius dihitung berdasarkan atribut tingkat kinerja (X) dan kepentingan (Y) yang menjadi batas dalam diagram kartesius dihitung dengan menggunakan Persamaan dibawah ini;

**Persamaan (4) :**

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

Dimana :

$\bar{\bar{X}}$  = rata-rata skor tingkat kinerja pelayanan seluruh atribut

$\bar{\bar{Y}}$  = rata-rata skor tingkat kepentingan pelayanan seluruh atribut

n = jumlah atribut

Hasil analisis dengan metode IPA, diperoleh pemetaan seluruh penilaian atribut pelayanan dimana derajat kinerja dan kepentingannya diketahui dari posisi letaknya pada diagram kartesius. Diagram kartesius terbagi kedalam 4 kuadran (Prasetyo dkk, 2014):

1. Kuadran A - prioritas utama, dimana hasil skor penilaian yang masuk dalam kategori ini diperoleh tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja rendah
2. Kuadran B - pertahankan prestasi, pada kategori ini tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja tinggi
3. Kuadran C - prioritas rendah, pada kategori ini tingkat kepentingan dan kinerja keduanya adalah rendah
4. Kuadran D - berlebihan, pada kategori ini tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkatkinjanya tinggi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Atribut Indikator Pelayanan

Atribut indikator pelayanan mengacu pada indikator dalam Logistics Performance Index (LPI) yang digunakan oleh World Bank dalam menilai kinerja logistik. Berdasarkan cetak biru pengembangan sistem logistik nasional, PP RI No 26 tahun 2012, indikator dalam LPI meliputi: infrastruktur (infrastructure); kepabeanan (custom); kemudahan mengatur pengapalan internasional (international shipment); kompetensi (competence) logistik dari pelaku dan penyedia jasa; pelacakan (tracking dan tracing); biaya logistik dalam negeri (domestic logistics cost), dan waktu antar (delivery timelines). Selanjutnya atribut indikator pelayanan disusun dengan mempertimbangkan aspek waktu dan biaya yang dihabiskan terkait dengan jasa pelayanan barang. Atribut indikator pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Atribut Indikator Pelayanan Terminal Petikemas Pare-Pare

Indikator	Atribut Indikator Pelayanan
Infrastruktur	Kapasitas lapangan penumpukan
Kompetensi logistik	Pengaturan penumpukan petikemas
	Ketersediaan fasilitas bongkar/muat
	Pengurusan peti kemas sampai dengan pembayaran biaya penumpukan
Pelacakan	Persyaratan yang mudah dimengerti pengguna jasa
	Kemampuan petugas dalam melakukan bongkar/muat
kepabeanan	Kejelasan informasi pemrosesan dokumen
Biaya logistik	Proses penyelesaian kewajiban pabean sampai dengan costum approval
Waktu antar	Kesesuaian biaya dengan tingkat pelayanan yang diberikan
	Proses pembongkaran barang s/d penumpukan di Container Yard
	Lamanya Waktu Penumpukan
	Proses pengeluaran petikemas dari kawasan pelabuhan

### Hasil penilaian Importance Performance Analysis (IPA)

Penilaian atribut pelayanan untuk pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan skala likert (Tabel 2). Penilaian kinerja pelayanan dilakukan berdasarkan persepsi pengguna jasa sehingga kriteria penilaian yang digunakan adalah tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima.

**Tabel 1.** Skala Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
Kriteria	Bobot	Kriteria	Bobot

Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak puas	1
Tidak penting	2	Tidak puas	2
Netral/biasa	3	Netral/biasa	3
Penting	4	Puas	4
Sangat penting	5	Sangat puas	5

Sumber: Adaptasi dari Raekhan dkk (2017)

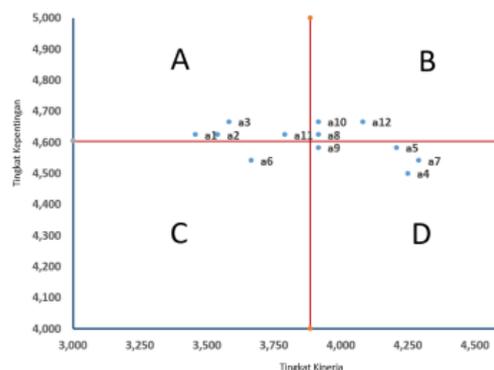
Penilaian dilakukan oleh pengguna jasa, dalam hal ini perusahaan perusahaan pelayaran freight forwarder. Populasi pengguna jasa pelayanan barang di terminal Terminal Petikemas Pare-Pare terdiri dari 45 perusahaan pelayaran dan 31 perusahaan freight forwarder yang aktif menggunakan jasa Terminal Petikemas Pare-Pare. Dengan menggunakan Persamaan 1 diperoleh jumlah sampel 31 perusahaan pelayaran dan 24 perusahaan freight forwarder. Dari hasil kuesioner dengan menggunakan Persamaan 2 dan 3, diperoleh rata-rata skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada Tabel 3.

Tabel 3. Rata-rata Skor Tingkat Kinerja dan Kepentingan

No	Atribut Indikator Pelayanan	Kinerja	Kepentingan
$\alpha_1$	Kapasitas lapangan penumpukan	3,63	3,46
$\alpha_2$	Pengaturan penumpukan petikemas	3,63	3,54
$\alpha_3$	Ketersediaan fasilitas bongkar/muat	4,67	3,58
$\alpha_4$	Pengurusan petikemas sampai dengan pembayaran biaya penumpukan	4,50	4,25
$\alpha_5$	Persyaratan yang mudah dimengerti pengguna jasa	4,58	4,21
$\alpha_6$	Kemampuan petugas dalam melakukan bongkar/muat	4,54	3,67
$\alpha_7$	Kejelasan informasi pemrosesan dokumen	4,54	4,29
$\alpha_8$	Proses penyelesaian kewajib pabean sampai Custum approval	4,63	3,92
$\alpha_9$	Kesesuaian biaya dengan tingkat pelayanan yang diberikan	4,58	3,92
$\alpha_{10}$	Proses pembongkaran barand s/d penumpukan di Countener Yard	4,67	3,92
$\alpha_{11}$	Lamanya waktu penumpukan	4,63	3,79
$\alpha_{12}$	Proses pengeluaran petikemas dari Kawasan pelabuhan	4,67	4,08

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Hasil rata-rata skor tingkat kinerja dan kepentingan pada Tabel 3 selanjutnya diplot pada diagram kartesius dimana sumbu X (3,89) dan Y (4,6) yang baru diperoleh dari Persamaan 4. *Importance-Performance Matrix* jasa pelayanan barang di Terminal Petikemas Pare-Pare ditunjukkan pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Importance-Performance Matrix jasa pelayanan barang di Terminal Petikemas Pare-Pare

Berdasarkan Gambar 1 hasil analisis IPA dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A  
Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori ini adalah kapasitas lapangan penumpukan (a1), pengaturan penumpukan petikemas (a3), ketersediaan fasilitas bongkar/muat (a3) dan lamanya waktu penumpukan (a11). Berdasarkan hasil penilaian pengguna jasa, atribut-atribut pelayanan ini memiliki tingkat kepuasan/kinerja yang paling rendah sebaliknya tingkat kepentingan atribut-atribut tersebut tinggi. Oleh karena itu, atribut-atribut pelayanan pada kuadran ini perlu diprioritaskan dalam peningkatan kinerja pelayanan barang di Terminal Petikemas Pare-Pare.
2. Kuadran B  
Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori ini adalah proses penyelesaian kewajiban pabean (Customs Clearance) hingga Customs Approval (a8), proses pembongkaran barang hingga penumpukan di Container Yard (a10), dan proses pengeluaran petikemas dari kawasan pelabuhan (a12). Menurut penilaian pengguna jasa, atribut-atribut pelayanan ini memiliki tingkat kepuasan/kinerja yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan, sehingga atribut-atribut pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya.
3. Kuadran C  
Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori ini adalah kemampuan petugas dalam melakukan bongkar muat (a6). Atribut yang masuk dalam kuadran ini tingkat kinerja dan kepentingan keduanya adalah rendah. Oleh karena itu, atribut pelayanan ini mendapatkan prioritas yang rendah.
4. Kuadran D  
Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori ini adalah pengurusan petikemas hingga pembayaran biaya penumpukan (a4), persyaratan yang mudah dimengerti pengguna jasa (a5), kejelasan informasi pemrosesan dokumen (a7), dan Kesesuaian biaya dengan tingkat pelayanan yang diberikan (a9). Atribut yang masuk kedalam kuadran ini tingkat kepentingannya rendah namun kenyataannya tingkat kinerjanya tinggi menurut penilaian pengguna jasa.

## SIMPULAN

Kapasitas lapangan penumpukan, Pengaturan penumpukan petikemas, Ketersediaan fasilitas bongkar/muat, dan Lamanya waktu penumpukan.

## Referensi :

- Anggraini, L.D., Doeranto, P., Ikasari, D. M., 2015, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index", *Jurnal Industri*, Vol. 4, No.2.
- Feng, M., Mangan, J., Wong, C., Xu, M., & Lalwani, C. (2014). Investigating the different approaches to importance-performance analysis. In *Service Industries Journal* (Vol. 34, Issue 12, pp. 1021-1041). Routledge. <https://doi.org/10.1080/02642069.2014.915949>
- Hesse, M., & Rodrigue, J. P. (2004). The transport geography of logistics and freight distribution. *Journal of Transport Geography*, 12(3), 171-184. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2003.12.004>
- Janto, Y. (2014). Yoeli Janto Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bongkar-Muat Barang pada Terminal Petikemas Semarang MEDIA KOMUNIKASI TEKNIK SIPIL Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bongkar-Muat Barang pada Terminal Petikemas Semarang.
- Koskinen, p., 2009. "Supply chain strategy in a global paper manufacturing company: A case study", *Industrial Management and Data System*, Vol . 109, hal 34-52.

Prasetyo, S. A., Wicaksono, A., dan Anwar, M. R., 2014, "Evaluasi Sistem Logisti di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya", *Jurnal Rekayasa Sipil*, Vol 8, No.2.

Rushton, A., Crouche, P., dan Baker, p., 2010. *The Handbook of Logistics and Distribution Management*, fourth ed., Kogan Page Limited, UK.

Raekhan, M. R., Djakfar, L., & Pujiraharjo, A. (2017). EVALUASI KINERJA BONGKAR MUAT DI PELABUHAN UMUM GRESIK. In *Jurnal Transportasi* (Vol. 17, Issue 2).

Zaini, M., & Maukar, M. (2021). ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN STREAMING FILM DARING (ONLINE) PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(2), 276. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i2.438>