

## ANALISIS KEPUASAN KAPAL ASING TERHADAP PELAYANAN *BOARDING AGENT* DI AREA *LOADING POINT* MUARA BERAU

Amir Hidayat<sup>1)</sup>, Arditiya<sup>2)</sup>

<sup>1), 2)</sup> Dosen Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda

### ABSTRACT

The aim of this reseach is to determine the level of satisfaction of foreign ships with services provided by the boarding agent from PT. Indo Dharma Transport which operates in the loading point area of Muara Berau. The data collection method used in this study was a questionnaire which was given to respondents. The data was data analyzed by using performance importance analysis. The results showed that: 1) the level of expectation of foreign ships to the boarding agent service of PT. Indo Dharma Transport is smaller than its performance, 2) The responsiveness variable and the assurance variable are the variables with the lowest performance based on the response of foreign ship crews using the boarding agent services of PT. Indo Dharma Transport.

**Keywords:** *boarding agent, ship agency, foreign ships, performance importance*

### 1. PENDAHULUAN

Kalimantan Timur memiliki sumber daya alam yang melimpah, baik yang berada di atas maupun di bawah permukaan bumi. Salah satu sumber kekayaan alam yang berada di bumi Kalimantan Timur adalah batu bara. Sebagian besar wilayah di Kalimantan Timur mengandung batu bara. Melihat potensi tambang yang melimpah, memunculkan perusahaan-perusahaan pertambangan batu bara di Kalimantan Timur. Dalam prosesnya perusahaan-perusahaan tambang batu bara, untuk mengirimkan hasil tambangnya membutuhkan perusahaan jasa transportasi, khususnya jasa transportasi laut. Perusahaan-perusahaan Pelayaran dan Perusahaan jasa Keagenan banyak tumbuh di Kalimantan Timur.

Perusahaan keagenan adalah pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal selama di pelabuhan dapat berjalan sesuai dengan rencana, mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban – kewajiban finansial setelah kapal berangkat, sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan.

Manajemen perusahaan keagenan dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh kapal dan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat kepuasan pelanggan adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan. Untuk itu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan harus dapat memuaskan kapal-kapal yang menggunkanan jasa keagenan tersebut.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa keagenan adalah pelayanan terhadap kapal-kapal asing. Dalam pemuatan batu bara di Kalimantan Timur, banyak kapal-kapal asing yang melakukan pemuatan di daerah Mauara Berau. Sebelum melakukan proses pemuatan, kapal asing yang masuk harus melalui proses administrasi ke daerah tersebut melalui *general agent* yang di tunjuk oleh perusahaan pemilik kapal asing tersebut.

PT Indo Dharma Transport merupakan salah satu perusahaan jasa keagenan yang berada di kota Samarinda, yang mengageni kapal-kapal asing yang melakukan pemuatan batu bara di area *loading point* Muara Berau. Dalam kegiatannya PT. Indo Dharma Transport mengageni kapal-kapal asing yang jumlahnya sangat banyak. Salah satu bagian yang ada di jasa keagenan adalah *boarding agent*, yaitu orang yang ditunjuk oleh perusahaan keagenan sebagai penghubung antara perusahaan dan kapal asing selama kegiatan kapal asing di wilayah tersebut berlangsung. Pelayanan jasa Keagenan terhadap kapal asing sangat dipengaruhi oleh kemampuan seorang *boarding agent*. Sehingga kemampuan seorang *boarding agent* dituntut harus dapat memuaskan kapal-kapal asing tersebut.

---

<sup>1</sup> Korespondensi penulis: Amir Hidayat, Telp 085225425303, amirhidayat@polnes.ac.id

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei. Metode survei adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini data diperoleh dari populasi kru kapal asing yang beroperasi di area loading point Muara Berau, Kalimantan Timur.

### Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah para kru kapal asing dengan mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh *boarding agent* dengan melihat variabel bukti nyata (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

### Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah kru kapal asing yang sedang melakukan loading batu bara di perairan loading point Muara Berau selama bulan Desember 2019. Sampel penelitian berjumlah 30 orang yang merupakan kapten kapal asing. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan metode *simple random sampling*.

### Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Identifikasi dan operasionalisasi variabel digunakan untuk mendefinisikan variabel-variabel yang digunakan. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel yang sebagai berikut :

#### a. Bukti Nyata (*Tangibles*)

*Tangibles* merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang harus dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya yang bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi Bukti Nyata (*Tangibles*) meliputi variabel: 1)Kebersihan ruangan boarding agent di atas kapal, 2) Peralatan komputer/laptop yang digunakan boarding agent, 3) Peralatan komunikasi (radio HT) yang digunakan boarding agent

#### b. Kehandalan (*Reliability*)

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Dimensi Kehandalan (*Reliability*) meliputi variabel: 1) Penanganan dokumen kapal dengan cepat dan cermat, 2) Penghitungan jumlah muatan dengan teliti dan cermat, 3) Ketepatan dalam memberikan laporan harian

#### c. Kesigapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) kepada pelanggan. Dimensi Kesigapan (*Responsiveness*) meliputi variabel: 1) Boarding agent cepat tanggap melayani keperluan kapal, 2) Boarding agent cepat tanggap memberikan informasi tentang proses pemuatan, 3) Boarding agent cepat datang jika dipanggil oleh kru kapal

#### d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dimensi Jaminan (*Assurance*) meliputi variabel: 1) Boarding agent menyampaikan informasi dengan baik kepada kapten kapal, 2) Boarding agent mampu memberikan penjelasan dengan baik tentang suatu dokumen kapal kepada pihak kapal, 3) Boarding agent mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris secara baik.

#### e. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Dimensi Empati (*Empathy*) meliputi variabel: 1) Boarding agent mendengarkan dan menjawab pertanyaan dari kapten dan kru kapal dengan baik, 2) Boarding agent memberikan perhatian secara baik kepada kapten dan kru kapal, 3) Boarding agent selalu memberikan laporan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

### Metode Analisis

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Cara yang digunakan adalah dengan analisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan di korelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi product moment (Azwar, 1997):

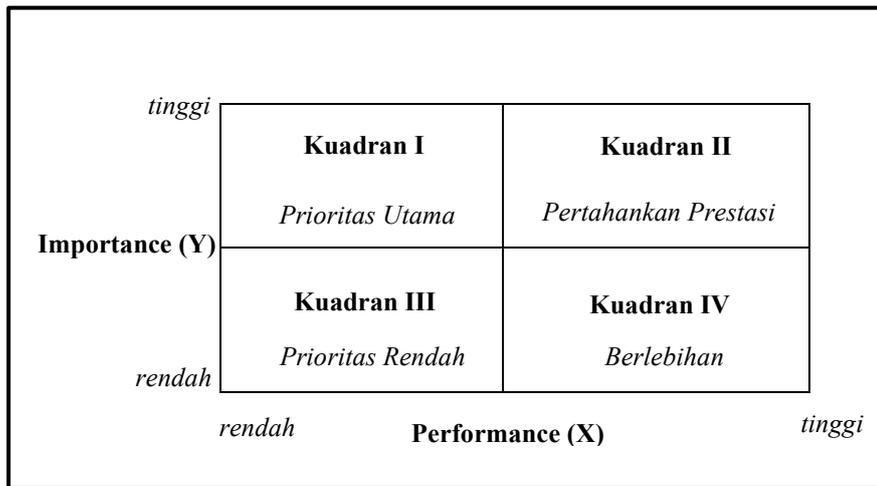
#### b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui kehandalan kuisioner yang disebarkan pada responden, maka dilakukan analisis reliabilitas atau keandalan pertanyaan dengan teknik *Cronbrach* atau rumus alpha ( $\alpha$ ). Analisis keandalan pertanyaan menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang relatif tidak

berubah jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama . Rumus alpha ditulis sebagai berikut (Azwar, 1997):

c. Analisis *Importance Performance*

Salah satu teknik analisis data untuk menganalisis kepuasan pelanggan atau konsumen adalah dengan menggunakan diagram kartesius. Menurut Supranto (2006), diagram kartesius adalah suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut. X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan yang dilakukan oleh *boarding agent* sudah sesuai dengan kepentingan (harapan) dari kru kapal asing dianalisis antara harapan dan kinerja yang diwakili oleh huruf Y dan X, dimana X adalah tingkat kinerja yang memberikan kepuasan kru kapal asing, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan (harapan) kru kapal asing.



Sumber : Rangkuti (2006)

Gambar 1. Pembagian kuadran *ImportancePerformance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kuadran I / *Prioritas Utama (Contentrate Here)*  
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- 2) Kuadran II/*Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)*  
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- 3) Kuadran III/*Prioritas Rendah (Low Priority)*  
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja actual yang rendah dan tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
- 4) Kuadran IV/*Berlebihan (Possibly Overkill)*  
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas yang lebih tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

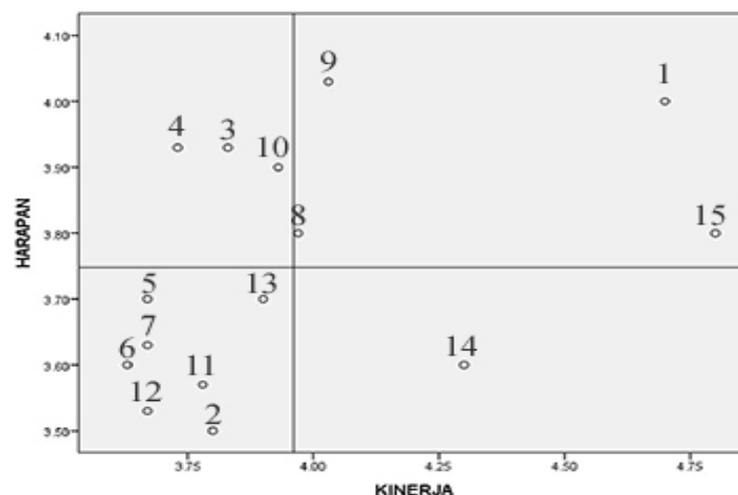
a. Analisis Pemetaan Dimensi Pelayanan Dalam Diagram Kartesius

Tabel 1. Skor Rata-Rata dari Penilaian Kinerja Pelayanan dan Penilaian Tingkat Harapan

No	Variabel	Pernyataan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	X	Y	Kuadran
1	Tangible	Menjaga kebersihan ruangan diatas kapal.	141	120	4.7	4.0	II
2		Kemampuan menggunakan peralatan elektronik untuk membuat laporan.	114	105	3.8	3.5	III
3		Membawa alat komunikasi diatas kapal.	115	118	3.83	3.93	I
4	Reliability	Memberikan dokumen kapal dengan baik.	112	118	3.73	3.93	I
5		Memberikan jumlah muatan yang tepat.	110	111	3.67	3.7	III
6		Ketepatan dalam memberikan laporan harian.	109	108	3.63	3.6	III
7	Responsiveness	Kecepatan memberikan keperluan kapal.	110	109	3.67	3.63	III
8		Kecepatan dalam memberikan informasi tentang pemuatan.	119	114	3.97	3.8	II
9		Kecepatan respon ketika di perlukan oleh kapten.	121	121	4.03	4.03	II
10	Assurance	Penyampaian informasi dengan baik.	118	117	3.93	3.9	I
11		Penjelasan dokumen kapal dengan baik.	113	107	3.78	3.57	III
12		Pemahaman tentang bahasa inggris.	110	106	3.67	3.53	III
13	Emphaty	Merespon dengan baik arahan dari kapten.	117	111	3.9	3.7	III
14		Memberikan perhatian yang baik kepada seluruh crew.	130	108	4.3	3.6	IV
15		Memberikan laporan sesuai prosedur.	144	114	4.8	3.8	II
Rata-rata X dan Y					3,96	3,74	

Sumber : Hasil Kuesioner

Peta indicator/dimensi tingkat pelayanan antara kinerja dan harapan, akan disajikan kedalam empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar berikut :



Sebagaimana terlihat dalam gambar diagram kartesius diatas, bahwa diagram terbagi menjadi empat kuadran, yaitu kuadran I, II, III dan IV, dimana masing-masing kuadran dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

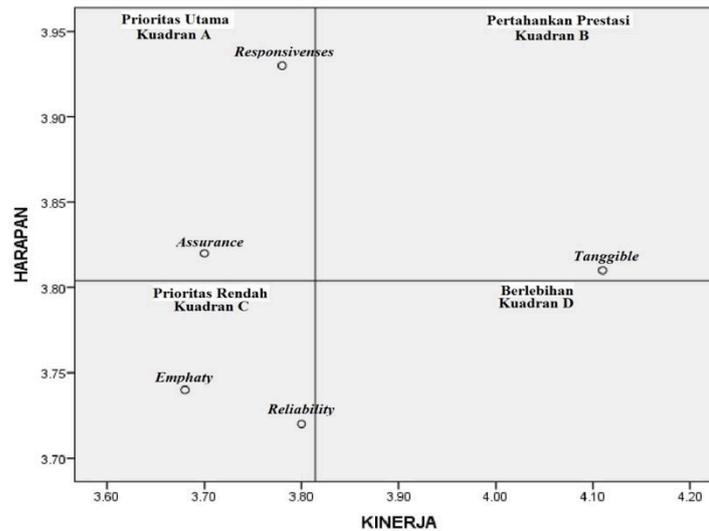
- 1) Kuadran I, menunjukkan indikator-indikator yang dianggap mempengaruhi kepuasan kru kapal asing, namun boarding agent belum melaksanakan sesuai keinginan kru kapa lasing, sehingga kru kapa lasing merasa tidak puas. Terdapat 3 indikator yang merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap kru kapa lasing, yaitu:
  - Q3 = Membawa alat komunikasi diatas kapal
  - Q4 = Memberikan dokumen kapal
  - Q10 = Penyampaian informasi
- 2) Kuadran II, menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan kru kapal asing, telah dilaksanakan oleh boarding agent dengan baik, sehingga kru kapal asing merasa puas, oleh karena itu harus tetap dipertahankan. Terdapat 4 indikator pada kuadran II, yaitu :
  - Q1 = Menjaga kebersihan ruangan diatas kapal
  - Q8 = Kecepatan dalam memberikan informasi tentang pemuatan
  - Q9 = Kecepatan respon ketika diperlukan oleh kapten kapal
  - Q15 = Memberikan laporan sesuai prosedur
- 3) Kuadran III, menunjukkan indikator-indikator yang tidak menjadi hal yang krusial bagi kru kapa lasing, dan telah dilaksanakan oleh boarding agent sedang-sedang saja atau biasa-biasa saja. Terdapat 7 indikator pada kuadran III, yaitu :
  - Q2 = Kemampuan menggunakan perlatan elektronik untuk membuat laporan
  - Q5 = Memberikan informasi mengenai jumlah muatan yang tepat
  - Q6 = Ketepatan memberikan laporan harian
  - Q7 = Kecepatan memberikan keperluan kapal
  - Q11 = Penjelasan dokumen-dokumen kapal dengan baik
  - Q12 = Pemahaman tentang penggunaan Bahasa Inggris
  - Q13 = Merespon baik arahan dari kapten kapal
- 4) Kuadran IV, menunjukkan indicator yang dianggap tidak begitu krusial oleh kru kapa lasing, tetapi boarding agent telah melakukannya dengan baik sehingga dirasa sangat memuaskan pihak kru kapal asing. Terdapat 1 indikator pada kuadran 4, yaitu :
  - Q14 = Memberikan perhatian yang baik kepada seluruh seluruh kru kapa lasing.

b. Penilaian *Importance Performance Analysis* tiap variabel

Tabel 2 Hasil penilaian *Importance Performance Analysis* tiap variabel kualitas pelayanan pada *Boarding Agent* PT Indo Dharma Transport Cabang Samarinda

<i>Variable</i>	Kinerja (X)	Harapan (Y)
<i>Tangible</i>	4.11	3.81
<i>Reliability</i>	3.80	3.72
<i>Responsiveness</i>	3.78	3.93
<i>Assurance</i>	3.70	3.72
<i>Empathy</i>	3.68	3.93
Rata - Rata	3.814	3.804

Dari data tabel 2 kualitas pelayanan PT Indo Dhrama Transport Cabang Samarinda yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat dibuat diagram karteseus sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Karteseis Per Variabel Pelayanan *Boarding Agent* PT Indo Dharma Transport Cabang Samarinda

Berdasarkan gambar 2 yang telah dipaparkan sebelumnya, pada diagram karteseus per variabel tersebar dalam tiga kuadran yaitu :

1) Kuadran I

Variabel *responsiveness* dan variabel *assurance* berada di posisi kuadran I yaitu Menunjukkan faktor pelayanan atau atribut yang dianggap penting bagi kepuasan kapal asing, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting, namun pihak PT Indo Dharma Transport Cabang Samarinda belum melaksanakan sesuai dengan keinginan kapal asing, sehingga masih mengecewakan / tidak puas. Sehingga variabel ini merupakan variabel yang diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya.

2) Kuadran II

Variabel *tangible* berada di posisi kuadran II yaitu menunjukkan faktor pelayanan atau atribut yang telah berhasil dilaksanakan oleh *boarding agent* PT Indo Dharma Transport Cabang Samarinda, untuk itu wajib dipertahankan dan dianggap sangat penting bagi kepuasan kapal asing.

3) Kuadran III

Variabel *reliability* dan variabel *emphaty* berada pada posisi kuadran III yang artinya adalah Menunjukkan faktor pelayanan atau atribut yang pengaruhnya kurang penting bagi kepuasan kapal asing dan pelaksanaannya biasa-biasa saja. Dianggap oleh kapal asing kurang penting dan tidak memuaskan. Merupakan variabel yang mempunyai prioritas rendah.

Berdasarkan penjabaran dari diagram karteseus yang telah dipaparkan sebelumnya variabel *responsiveness* dan variabel *assurance* merupakan variabel yang kinerjanya terendah berdasarkan respon dari kapten kapal asing yang menggunakan jasa *boarding agent* dari PT Indo Dharma Transport Cabang Samarinda.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan kru kapal asing terhadap pelayanan *boarding agent* yang telah dilakukan meliputi variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dapat diketahui terdapat 4 item terbaik yaitu *boarding agent* mampu menjaga kebersihan ruangan diatas kapal, kecepatan dalam memberikan informasi tentang pemuatan, kecepatan respon ketika diperlukan oleh kapten kapal, dan memberikan laporan sesuai prosedur.

Dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 10 hal yang masih harus ditingkatkan pelayanannya kedepan, yaitu peralatan komunikasi yang dibawa diatas kapal, pemberian dokumen kapal, penyampaian informasi, kemampuan menggunakan perlatan elektronik untuk membuat laporan, pemberian informasi mengenai jumlah muatan yang tepat, ketepatan memberikan laporan harian, kecepatan memberikan keperluan kapal, penjelasan dokumen-dokumen kapal dengan baik, pemahaman tentang penggunaan Bahasa Inggris, respon arahan dari kapten kapal.

Dari hasil penilaian *Importance Performance Analysis* (IPA) tiap variabel kualitas pelayanan *Boarding Agent*, maka variabel *responsiveness*, *assurance*, *reliability* dan *emphaty* masih harus ditingkatkan

pelayanannya. Sedangkan variable *tangible* sudah dapat dikatakan memuaskan pelayanan terhadap kru kapal asing.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1]Alma, Buchari., *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta, 2004
- [2]Elvan, S.A., dan Hindriantoro, S., *Upaya Meningkatkan Kepuasan Penggunaan Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta*, Majalah Ilmiah Bahari (MIBJ), Vol. 17, No.1, hal 86-95, Februari 2019.
- [3]Kotler, Phillip., *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol)* , Jakarta, PT. Prenhallindo, 2000
- [4]Peraturan Menteri Perhubungan No. 21 Tahun 2007 tentang *Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut*.
- [5]Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal*.
- [6]Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang *Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal*
- [7]Rangkuti, F., *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2006
- [8]Santoso, Singgih., *Menggunakan SPSS dan Exel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, Jakarta, Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, 2006
- [9]Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung, Alfabeta, 2013
- [10]Suyono, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi Ketiga*, Jakarta, Penerbit PPM, 2005
- [11]Supranto, *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel*, Jakarta, Penerbit PPM, 2011
- [12]Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2006
- [13]Syarifudin, A., *Reliabilitas dan Validitas*, Jakarta, Pustaka Pelajar Offset, 1997
- [14]Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia., *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta, Penerbit Andi, 2015
- [15]Umar, *Merancang Kuesioner*, Jakarta, Penerbit Kencana, 2014
- [16]Undang-Undang Pelayaran RI (2008) *Tentang Pelayaran*  
[https://pih.kemlu.go.id/files/uu\\_17\\_tahun\\_2008.pdf](https://pih.kemlu.go.id/files/uu_17_tahun_2008.pdf)
- [17]Yusuf, *Metode Penelitian*, Jakarta, Penerbit Prenadamedia Group, 2013