

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BONGKAR-MUAT BARANG PADA TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG

Mudjiastuti Handajani

Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Sipil
Universitas Semarang
Jln. Soekarno-Hatta, Semarang 50196
Tlp. 0246702757
hmudjiastuti@yahoo.co.id

Yoeli Janto

Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor “Amni”
Jln. Soekarno-Hatta No. 180,
Semarang 50199
Tlp. 0246710486
yoelijanto@hotmail.com

Abstract

This study aimed to analyze the level of consumer expectations and the performance of the service and the satisfaction level of stevedoring service users at the Container Terminal of Semarang. It also analyzes the factors that have to be maintained, the main priority, and low priority of customer satisfaction. The samples are 73 respondents (companies) with the data analysis performed using the Important Performance Analysis. Based on the Cartesian diagram analysis, it is known that factors considered essential are in accordance with the reality perceived by the customer so that the satisfaction level is relatively high for the clarity of service personnel, service personnel discipline, fairness of service, and comfort environment. While the factors that are considered less important by customers and in fact not very special are service procedures, service attendant responsibilities, service speed and courtesy and hospitality workers.

Key words: performance, interest, satisfaction, service, quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat harapan konsumen dan kinerja layanan serta tingkat kepuasan pengguna jasa bongkar muat pada Terminal Peti Kemas 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 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 adalah faktor prosedur pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas.

Kata-kata kunci: kinerja, kepentingan, kepuasan, layanan, kualitas

PENDAHULUAN

Pelabuhan Tanjung Emas merupakan salah satu dari tiga pelabuhan besar di Pantai Utara Pulau Jawa, selain Tanjung Priok (di belahan barat) dan Tanjung Perak (di bagian timur). Pelabuhan Tanjung Emas merupakan pelabuhan utama di Jawa Tengah dengan yang sangat penting dan strategis, karena merupakan simpul utama perekonomian dan pintu gerbang ekspor import Provinsi Jawa Tengah.

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. TPKS sangat siap terhadap persaingan dan kompetisi, dengan mengusung spirit 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 yang 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 layanan yang diberikan oleh TPKS kepada konsumennya, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dari konsumen.

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang perlu meningkatkan kinerja operasional pelayanan peti kemas, baik proses bongkar muat maupun penanganan peti kemas di lapangan (Handajani, 2004) karena 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. Hal ini kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat vital dalam dunia bisnis (Irawan, 2003).

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (*customer*) terhadap layanan jasa bongkar muat barang di Terminal Peti Kemas Semarang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan bongkar muat dan menganalisis faktor-faktor yang harus dipertahankan, prioritas utama, dan prioritas rendah kepuasan pelanggan bongkar muat barang pada Terminal Peti Kemas Semarang. Manfaat penelitian ini ialah dapat meningkatkan layanan bongkar muat barang pada Terminal Peti Kemas Semarang.

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).

Terdapat 2 tingkat kepentingan pelanggan, yaitu *adequate service* dan *desired service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan bergantung pada alternatif yang tersedia. *Adequate service* dipengaruhi oleh keadaan darurat, ketersediaan alternatif, derajat keterlibatan pelanggan, faktor-faktor yang tergantung situasi, dan pelayanan yang diperkirakan. Sedangkan *Desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan oleh 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.

Di antara dua tingkat kepentingan pelanggan tersebut terdapat *zone of tolerance*, yang merupakan daerah di antara *adequate service* dan *desired service*. Pada daerah ini variasi layanan masih dapat diterima oleh pelanggan. *Zone of tolerance* dapat mengembang dan menyusut serta berbeda-beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi, dan aspek jasa. Apabila layanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah *adequate service*, pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan apabila layanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, pelanggan akan sangat puas dan terkejut (Supranto, 2007).

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Karena itu 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, pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan Surat Keputusan Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004, yang terdiri atas 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 layanan sesuai dengan jenis layanannya, (3) Kejelasan Petugas Pelayanan; yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan, (4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan; yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan layanan 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 layanan 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 layanan, dan (14) Keamanan Pelayanan; yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan layanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODOLOGI

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

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

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

dengan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

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

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh ukuran sampel sebanyak 72,07, atau dibulatkan menjadi 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 masing-masing responden sehingga diperoleh rata-rata indeks kinerja masing-masing parameter tinjauan. Analisis IPA ini dilakukan pada konsumen jasa TPKS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Importance-Performance Analysis digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan jasa peti kemas dengan harapan responden atas layanan jasa peti kemas. Dengan ketentuan bahwa kepuasan layanan terminal peti kemas semarang

merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang telah dilakukan TPKS Semarang terhadap tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa atau konsumen. Pada Tabel 1 disajikan data tingkat kepuasan atau kesesuaian yang dirasakan oleh pengguna layanan jasa peti kemas.

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>) peti kemas 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 peti kemas	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

Tabel 1 Skor Penilaian Harapan dan Kinerja (Lanjutan)

No.	Dimensi	Indikator	Kepentingan	Kinerja	TKI	Kategori
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 Peti kemas 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 diuraikan kepuasan masing-masing responden. *Importance-Performance Analysis* digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan responden atas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan masing-masing responden pengguna layanan jasa TPKS disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Masing-masing Indikator

No.	Dimensi	Kepentingan	Kinerja	TKI	Kategori
1	ProsedurPelayanan	4,34	2,40	55,45 %	CukupPuas
2	PersyaratanPelayanan	4,64	2,31	49,78 %	KurangPuas
3	KejelasanPetugasPelayanan	4,60	2,73	59,38 %	CukupPuas
4	KedisiplinanPetugasPelayanan	4,55	2,77	60,99 %	CukupPuas
5	TanggungjawabPetugasPelayanan	4,08	2,33	57,14 %	CukupPuas
6	KemampuanPetugasPelayanan	4,58	2,50	54,54 %	CukupPuas
7	KecepatanPelayanan	4,32	2,46	57,04 %	CukupPuas
8	KeadilanMendapatkanPelayanan	4,59	2,79	60,75 %	CukupPuas
9	Kesopanan&KeramahanPetugas	4,27	2,39	55,88 %	CukupPuas
10	KewajaranBiayaPelayanan	4,38	2,33	53,13 %	CukupPuas
11	KepastianBiayaPelayanan	4,45	2,32	52,15 %	CukupPuas
12	KepastianJadwalPelayanan	3,74	2,68	71,79 %	Puas
13	KenyamananLingkungan	4,43	2,68	60,56 %	CukupPuas
14	KeamananPelayanan	4,35	2,53	58,11 %	CukupPuas

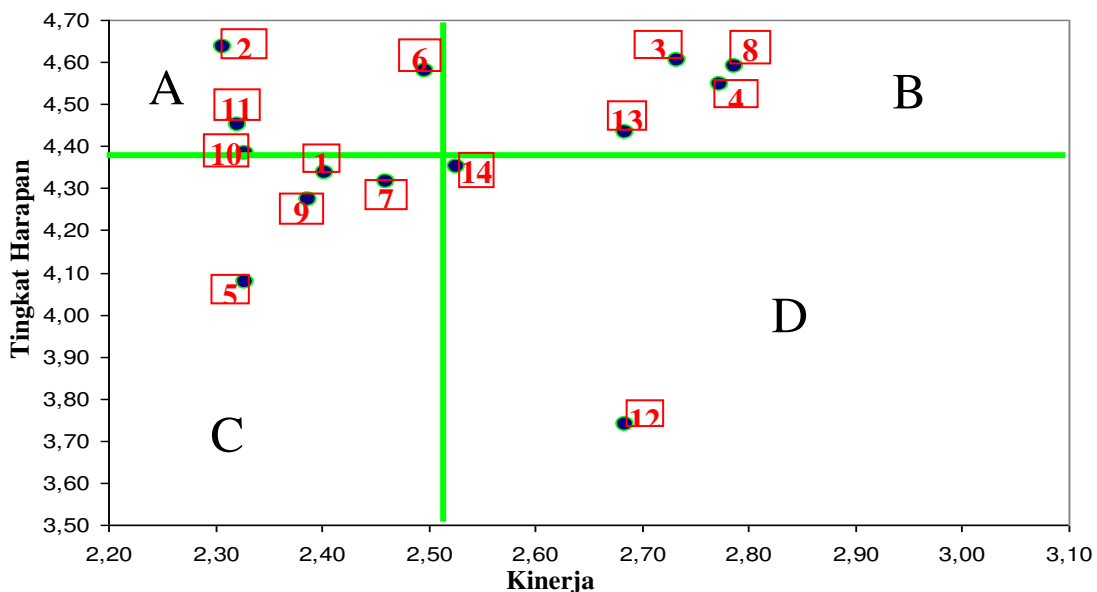
Sumber: Janto (2014)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 14 faktor yang digunakan untuk mengukur kinerja jasa layanan TPKS diketahui bahwa secara umum pelanggan sudah merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang dilakukan perusahaan. Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian konsumen dilakukan analisis menggunakan diagram Kartesius yang bertujuan untuk menilai seluruh dimensi kinerja perusahaan jasa pelayanan TPKS berdasarkan harapan konsumen. Diagram ini juga akan dapat menentukan posisi masing-masing dimensi pelayanan sehingga dapat diketahui strategi pelayanan yang harus dijalankan oleh TPKS di masa yang akan datang.

Aspek Persyaratan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan masih jauh di bawah harapan para pengguna jasa TPKS. Kinerja pelayanan TPKS 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 Peti Kemas Semarang yang efektif dan efisien.

Kepuasan pelanggan Terminal Peti Kemas Semarang adalah tingkat perasaan yang timbul antara harapan dan layanan yang diterima tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Tetapi bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan

akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Menurut Triatmodjo (2009) kepuasan pelanggan TPKS merupakan tingkat yang dirasakan pelanggan sebagai hasil perbandingan antara kinerja aktual produk (*perceived performance*) dengan harapan pelanggan (*respon expectations*). 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, pelanggan akan puas. Untuk itu perbaikan dalam aspek Persyaratan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan perlu segera dilaksanakan. Hal ini disebabkan pelanggan merasa aspek tersebut adalah aspek yang memiliki kinerja yang jauh dari harapan pelanggan.



Sumber: Janto (2014)

Gambar 1 Diagram Kartesius Kinerja terhadap Tingkat Harapan

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

Evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh manajemen TPKS dalam aspek-aspek yang jauh dari harapan konsumen dimaksudkan agar terpenuhinya harapan pelanggan di

masa yang akan datang. Komplain yang terjadi pada manajemen TPKS 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 TPKS akan lebih tanggap terhadap aspek-aspek yang menjadi perhatian pelanggan dalam mendapatkan layanan di Terminal Peti Kemas Semarang.

KESIMPULAN

Pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang 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 layanan merupakan prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Usaha yang dapat dilakukan oleh manajemen Terminal Peti Kemas 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 layanan kepada pelanggan; (3) meningkatkan kemampuan karyawan dalam bongkar muat barang; (4) menerapkan sikap yang tegas kepada pegawai yang membebankan biaya tambahan di luar ketentuan manajemen; (5) menghapus dan mencegah timbulnya praktek percaloan; (6) melakukan sosialisasi biaya yang dibebankan kepada pelanggan setiap tahapan pelayanan di Terminal Peti Kemas Semarang; (7) melarang pegawai menerima biaya tambahan untuk kepentingan pribadi; dan (8) membuat standar atau tolok ukur dalam setiap proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adanya standar waktu pelayanan ini 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*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Ilmu Administrasi Universitas Diponegoro.
- Handajani, M. 2004. *Analisis Kinerja Opreasional Bongkar Muat Peti Kemas Pelabuhan Tanjung Emas*. Jurnal Transportasi. 4 (1): 1-12.

- Irawan, H. 2003. *Analisis Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Internet*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 13 (3): 70-79.
- Janto, Y.. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bongkar-Muat Barang pada Terminal Peti Kemas Semarang*. Magister Teknik Sipil Undip Semarang. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Jakarta.
- Supranto. 2007. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- 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 Peti Kemas Terminal Peti Kemas Semarang*.
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triatmodjo, B. 2009. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Umar, H. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.