



Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Widyanur Handari , Dhiyananda Haniifah Putri, Surya Alam, Jerremy Vincen Errol

Mahasiswa Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Universitas Negeri Jakarta

Email koresponden: widyanurhandari_1511521012@mhs.unj.ac.id

ABSTRACT

This literature study aims to review the literature relating to the effect of port facilities and service quality on customer satisfaction. The literature review was carried out by searching for articles published in leading and accredited journals. The results of the literature study show that port facilities and service quality have a significant influence on customer satisfaction. Complete and adequate facilities, such as parking areas, toilets and waiting areas, can increase customer satisfaction because they provide comfort and convenience for customers. In addition, good port service quality, such as service speed, staff friendliness, and punctuality, also contribute positively to customer satisfaction. Previous research has also shown that investment in port facilities and service quality can increase customer satisfaction. Customers who are satisfied with the services provided tend to return to using port services and recommend the port to others. However, there are several other factors that also affect customer satisfaction, such as the price of port services, port security, and ease of access. Therefore, it is important for ports to pay attention to these various factors in increasing customer satisfaction. In conclusion, this literature study shows that port facilities and service quality have a positive effect on customer satisfaction. Ports must pay attention to these factors to increase customer satisfaction and obtain long-term benefits for their business.

Keywords: *Competitive Advantage; Business proper, Exploration, Exploitation.*

ABSTRAK

Studi literatur ini bertujuan untuk meninjau literatur yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan. Peninjauan literatur dilakukan melalui pencarian artikel-artikel yang terbit pada jurnal-jurnal terkemuka dan terakreditasi. Hasil studi literatur menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang lengkap dan memadai, seperti area parkir, toilet, dan area tunggu, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan. Selain itu, kualitas layanan pelabuhan yang baik, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan ketepatan waktu, juga berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa investasi dalam fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung kembali menggunakan jasa pelabuhan dan merekomendasikan pelabuhan tersebut kepada orang lain. Namun, ada beberapa faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga jasa pelabuhan, keamanan pelabuhan, dan kemudahan akses. Oleh karena itu, penting bagi pelabuhan untuk memperhatikan berbagai faktor

ini dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam kesimpulannya, studi literatur ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelabuhan harus memperhatikan faktor-faktor ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperoleh manfaat jangka panjang bagi bisnis mereka.

Kata Kunci: Keunggulan Kompetitif; Bisnis secara tepat, Eksplorasi, Eksploitasi.

PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu negara, terutama dalam perdagangan internasional. Pelabuhan yang efisien dan efektif dalam memberikan layanan kepada pelanggan dapat memberikan manfaat yang besar bagi pengguna jasa dan bisnis pelabuhan itu sendiri. Oleh karena itu, banyak penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan.

Studi literatur ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelabuhan. Dalam lingkup bisnis pelabuhan, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan pelanggan dan memperoleh keuntungan jangka panjang.

Melalui peninjauan literatur, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, pelabuhan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan memberikan pengalaman yang lebih positif bagi pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan membawa manfaat yang signifikan bagi bisnis pelabuhan.

Kajian Literatur

Fasilitas

Fasilitas pelabuhan adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan. Beberapa fasilitas yang umumnya tersedia di pelabuhan antara lain:

Dermaga atau jetty: merupakan fasilitas yang digunakan untuk menambatkan kapal agar dapat melakukan bongkar muat barang.

Gudang atau warehouse: merupakan tempat penyimpanan sementara barang yang telah tiba di pelabuhan sebelum diangkut ke tempat tujuan.

Area parkir: merupakan area yang disediakan untuk parkir kendaraan yang membawa dan mengambil barang di pelabuhan.

Area tunggu: merupakan area yang disediakan untuk para pengguna jasa yang menunggu kapal tiba atau menunggu barang yang akan diambil.

Crane: merupakan alat berat yang digunakan untuk mengangkat muatan dari kapal ke gudang atau sebaliknya.

Alat bongkar muat: merupakan alat berat seperti forklift atau truk derek yang digunakan untuk memindahkan muatan dari kapal ke gudang atau sebaliknya.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan pelabuhan mencakup semua aspek layanan yang diberikan kepada pelanggan, termasuk pelayanan kapal, pelayanan bongkar muat barang, dan pelayanan terkait lainnya.

Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan, beberapa di antaranya adalah:

Fasilitas Pelabuhan: Fasilitas pelabuhan yang memadai dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh pelabuhan, seperti keberadaan dermaga, crane, gudang, dan alat bongkar muat lainnya.

SDM Operator Pelabuhan: Kualitas layanan pelabuhan juga sangat bergantung pada kualitas SDM operator pelabuhan. Operator pelabuhan yang terlatih dan ahli dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

Sistem Manajemen Pelabuhan: Sistem manajemen pelabuhan yang baik dan terstruktur dapat membantu memastikan kualitas layanan yang dihasilkan. Hal ini termasuk pengelolaan keamanan, kesehatan, dan lingkungan.

Teknologi dan Informasi: Teknologi dan informasi yang digunakan dalam operasi pelabuhan dapat mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan. Teknologi modern dan informasi yang akurat dapat membantu mengoptimalkan operasi pelabuhan.

Regulasi dan Kebijakan: Regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau instansi terkait dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan. Kebijakan yang mendukung pelabuhan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan Pelanggan: Kepuasan pelanggan juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan. Pelanggan yang puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya ke orang lain.

Faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan tergantung pada kondisi lokal, karakteristik pelabuhan, dan kebijakan pemerintah yang diterapkan di masing-masing negara atau wilayah.

Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan pelabuhan adalah ukuran sejauh mana pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pelabuhan. Pelanggan pelabuhan dapat berupa pengusaha atau perusahaan pelayaran yang menggunakan jasa pelabuhan untuk melakukan bongkar muat barang atau penumpang. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui berbagai cara, seperti survei kepuasan pelanggan, umpan balik pelanggan, dan data pelanggan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pelabuhan adalah:

Kualitas layanan yang diberikan oleh pelabuhan

Ketersediaan fasilitas yang memadai

Kecepatan dalam menangani bongkar muat barang atau penumpang

Biaya atau tarif yang wajar dan transparan

Ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu

Kemampuan pelabuhan dalam menangani keluhan atau masalah yang muncul

Kepuasan pelanggan pelabuhan yang baik dapat membawa manfaat bagi pelabuhan, seperti meningkatkan citra pelabuhan, meningkatkan penggunaan jasa pelabuhan, dan membawa pelanggan baru. Oleh karena itu, pelabuhan perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan dan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

METODE KAJIAN

Kajian ini dibuat dengan metode Basic Research, dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan pengembangan teori. Teknik pengumpulan data dalam penulisan kajian ini berupa literature research, yaitu melakukan kajian literatur pada penelitian sebelumnya seperti jurnal, buku, dan lain sebagainya. Adapun jenis pengumpulan data yang diambil merupakan data sekunder berupa Artikel, Jurnal dan Buku. Data sekunder merupakan data yang diambil dari subjek kedua yang telah mengolah data primer sehingga menjadi data tertulis dalam bentuk buku ataupun jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang pengaruh fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan dengan kepuasan pelanggan.

Beberapa studi menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai seperti dermaga yang baik, terminal penumpang yang nyaman, serta ketersediaan peralatan bongkar muat yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pelabuhan. Selain itu, kualitas layanan seperti kecepatan dan akurasi dalam penanganan bongkar muat barang atau penumpang, serta kemampuan pelabuhan dalam menangani keluhan pelanggan juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan pelabuhan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa biaya atau tarif yang wajar dan transparan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pelabuhan. Pelanggan akan merasa puas jika biaya atau tarif yang dikenakan sesuai dengan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pelabuhan.

Namun demikian, penelitian juga menunjukkan bahwa faktor lain seperti keamanan, kebersihan, dan lingkungan sekitar pelabuhan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelabuhan perlu memperhatikan seluruh aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan pelabuhan.

Beberapa ahli telah melakukan penelitian dan menghasilkan temuan yang mendukung pengaruh positif fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini beberapa contoh penelitian dan temuan yang mendukung pengaruh tersebut:

Penelitian oleh A. Wirawan dan I. W. Swibawa (2018) yang dilakukan pada Pelabuhan Benoa, Bali menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pelabuhan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti dermaga yang baik, terminal penumpang yang nyaman, dan pelayanan yang cepat dan akurat sangat berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh Y. J. Kim et al. (2015) yang dilakukan di Pelabuhan Busan, Korea Selatan menunjukkan bahwa fasilitas yang baik dan kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pelabuhan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti ketersediaan fasilitas bongkar muat yang memadai, kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan, dan pelayanan yang ramah dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh K. Abubakar et al. (2019) yang dilakukan pada Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pelabuhan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemampuan pelabuhan dalam menangani keluhan pelanggan, ketersediaan fasilitas bongkar muat yang memadai, dan kecepatan dalam penanganan bongkar muat barang atau penumpang sangat berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang memadai seperti dermaga yang baik, terminal penumpang yang nyaman, dan fasilitas bongkar muat yang memadai, serta kualitas layanan yang baik seperti kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan dalam penanganan bongkar muat barang atau penumpang, dan pelayanan yang ramah dan efisien, semuanya berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, disarankan agar pengelola pelabuhan terus meningkatkan fasilitas dan kualitas layanan yang ada, termasuk dalam hal pengembangan infrastruktur dan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Selain itu, pelabuhan juga perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta meningkatkan komunikasi dengan pelanggan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Dengan demikian, pelabuhan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada citra dan keberhasilan operasional pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, K., Nasution, & Nurhadiyanto. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta Utara. *Jurnal Teknik Industri*, 21(1), 41-50.
- Kim, Y. J., D. H. Yang, K. S., & Jeon, S. M. (2015). The Effect of Port Service Quality on Satisfaction and Reuse Intention of Cruise Passengers. *Journal of the Korean Society of Marine Environment and Safety*, 21(3), 299-306.
- Wirawan, A., & Swibawa, I. W. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Pelabuhan Benoa, Bali. *Journal of Management*, 4(4), 360-369.