

Analisis Kepuasan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual, IPA, dan QFD di Terminal Teluk Lamong

Dafazal Saffan, Bambang Syairudin, Fuad Achmadi

Program Magister Manajemen Teknologi

Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, Indonesia

e-mail: dafazalbachmid@yahoo.com, bambangsy@ie.its.ac.id, fuadachmadi@gmail.com

Abstract: Service is a very important element in the effort to increase customer satisfaction and loyalty. Basically, the position of these services is a supporting factor to the service activities of PT Terminal Teluk Lamong. The number of service users who did online booking in counters and complaints in the services provided to encourage researchers to conduct research. The study population was a customer Terminal Teluk Lamong the number 312 company. The total sample of 75 respondents using the sampling method used is purposive sampling and Slovin formula. The analysis used in knowing the fit between the expectations and reality, used models Cartesian diagram. The results of the Cartesius diagram is processed with the House of Quality in QFD. The results of the analysis of SERVQUAL and QFD shows that five (5) top priority in efforts to improve customer satisfaction Terminal Teluk Lamong, namely: (1) evaluate the SOP of the process behandle, (2) adding personel to the clerk TKBM in behandle locations, (3) provide specialized training for officers at the behandle location, (4) Trying to establish a communication network with the Customs, if the service users experiencing problems in the management of NPE, and (5) Increases forklift unit if necessary.

Keywords: job description, leadership, employees performance, working environment, motivation

I. Pendahuluan

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.058 pulau. Yang secara geografis terletak di antara Benua Asia dan Australia, serta diapit oleh Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Letak Negara Indonesia yang strategis menjadikan Indonesia mempunyai peranan penting dalam perdagangan di dunia.

Transportasi merupakan salah satu aspek paling penting dan strategis dalam memperlancar arus perdagangan tersebut. Dengan demikian, dibutuhkan pelabuhan sebagai tempat penghubung antara moda laut dengan moda darat. Pelabuhan sebagai penyedia jasa pelayanan jasa kepelabuhan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima, sehingga pelanggan tidak dirugikan dengan peningkatan biaya akibat pelayanan yang tidak optimal.

PT Terminal Teluk Lamong merupakan perusahaan baru di bidang jasa Terminal Multipurpose dan Bongkar Muat peti kemas dan dibekali sarana dan prasarana dengan teknologi terkini di Indonesia. Salah satu jenis layanan yang diusahakan oleh PT Terminal Teluk Lamong yaitu kegiatan bongkar muat peti kemas.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kottler (2005), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Di samping memiliki alat-alat yang canggih dalam kegiatan bongkar muat, Terminal Teluk Lamong memiliki fasilitas *online booking* melalui internet yang dapat diakses oleh seluruh pelanggan, sistem tersebut adalah hal yang baru diterapkan di dunia kepelabuhanan terutama di

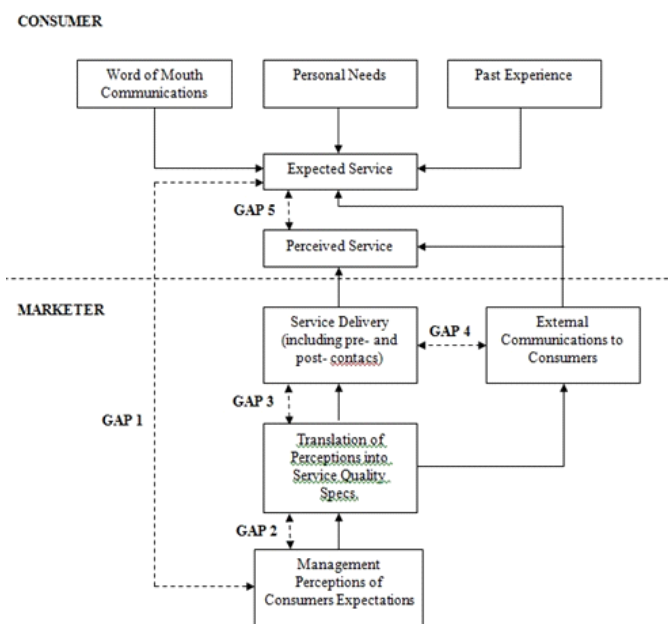
Indonesia. Tetapi masih banyak pelanggan yang tidak menggunakan fasilitas tersebut (manual) dan juga komplain mengenai pelayanan selama melakukan proses di Terminal.

Oleh karena itu, pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT Terminal Teluk Lamong pada pengguna jasa dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta untuk meminimalisasikan masalah.

II. Metode

A. Service Quality (Servqual)

Pengukuran dengan metode servqual merupakan pendekatan user-based approach (pendekatan berbasis pengguna) dan kini sering digunakan di industri-industri jasa. Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi



Gambar 1 Metode Konseptual Servqual

seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Model yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al* (1990) yaitu *service quality* dengan mengidentifikasi 5 kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, dapat dilihat pada Gambar 1.

Metode Servqual membagi kualitas pelayanan kedalam lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*.

B. Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam produk atau servisnya. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, di mana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 2.



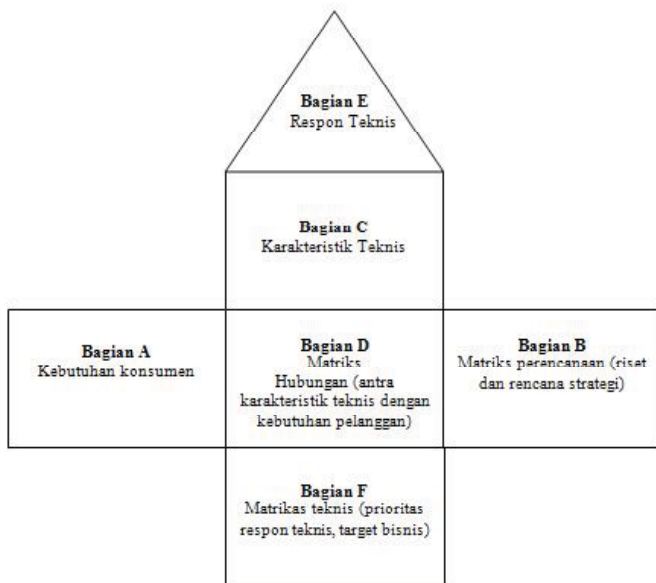
Gambar 2 Importance Performance Analysis (IPA) Matrix

C. Quality Function Deployment (QFD)

Menurut Subagyo 2004, *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa dengan

memahami kebutuhan konsumen, lalu menghubungkannya dengan ketentuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa di tiap tahap pembuatan barang atau jasa yang dihasilkan.

Dalam proses QFD digunakan alat *House of Quality* yang menyerupai sebuah rumah yang memuat kebutuhan pelanggan dan dibagi-bagi seperti pada Gambar 3.



Gambar 3 House of Quality (HOQ)

III. RESULT

Penelitian ini menggunakan kuesioner terhadap 75 responden dengan pertanyaan survei mengenai harapan pengguna jasa dan kenyataan yang diterima oleh pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan Terminal Teluk Lamong selama ini.

Data yang diolah terdiri dari data tingkat harapan dan data kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa Terminal Teluk Lamong. Kedua data tersebut telah diolah dengan menggunakan Microsoft Excel dan program SPSS.

Uji *reliabilitas* pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak.

Jika nilai $\text{Alpha} > 0,60$ maka data tersebut *reliable*.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan

Atribut	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach Alpha
R1	0,322	0,761
R2	0,404	
R3	0,486	
R4	0,515	
R5	0,619	
R6	0,646	
R7	0,430	
A1	0,465	0,631
A2	0,465	
T1	0,590	0,717
T2	0,522	
T3	0,456	
T4	0,524	
E1	0,315	0,621
E2	0,284	
E3	0,418	
E4	0,425	
E5	0,335	
E6	0,381	
S1	0,507	0,684
S2	0,454	
S3	0,547	

A. Service Quality (Servqual)

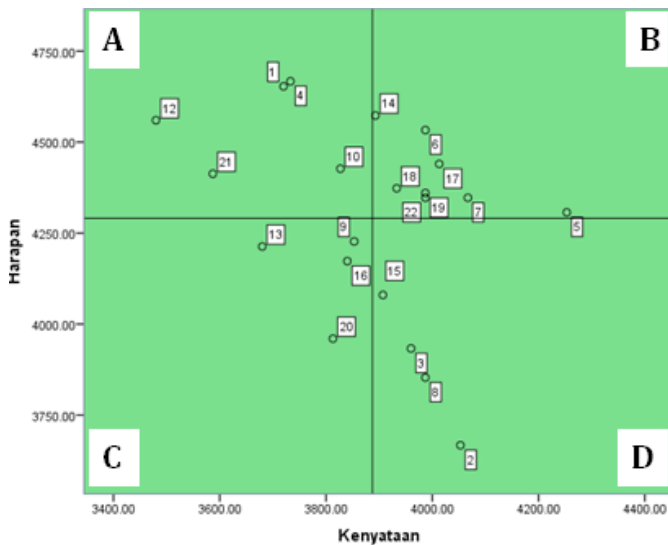
Tabel 2 Hasil Survei Kuesioner

Variabel	Nilai Servqual	% Kesesuaian	
X1	R1	-0,933	80%
	R2	0,387	111%
	R3	0,027	101%
	R4	-0,933	80%
	R5	-0,053	99%
	R6	-0,547	88%
	R7	-0,280	94%
X2	A1	0,133	103%
	A2	-0,373	91%

X3	T1	-0,600	86%
	T2	-0,333	92%
	T3	-1,080	76%
	T4	-0,533	87%
X4	E1	-0,680	85%
	E2	-0,173	96%
	E3	-0,333	92%
	E4	-0,427	90%
	E5	-0,440	90%
	E6	-0,373	91%
X5	S1	-0,147	96%
	S2	-0,827	81%
	S3	-0,360	92%

Hasil perhitungan Gap 5 dimensi servqual menunjukkan bahwa hampir seluruh atribut bernilai negatif. Artinya pengguna jasa belum merasa puas dengan pelayanan Terminal Teluk Lamong.

B. Importance and Performance Analysis (IPA)



Gambar 4 Diagram Kartesius Variabel Mutu Pelayanan

Dalam kuadran A di atas ditunjukkan hal-hal yang perlu menjadi prioritas utama untuk segera ditangani oleh manajemen Terminal Teluk Lamong, karena hal-hal ini dinilai sangat penting oleh pengguna jasa dalam kenyataannya masih

belum sesuai harapan. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Kemudahan pengurusan NPE di Bea Cukai (X1).
- Proses behandle berjalan dengan baik di hanggar/lokasi behandle (X2).
- Peralatan untuk kegiatan receiving/delivery memadai di transfer area (X3).
- Fasilitas shuttle bus cukup memadai (X4).
- Petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) di lokasi behandle (hanggar) telah membantu proses pemeriksaan bea cukai/karantina dengan baik (khusus jalur merah) (X5).

C. Quality Function Deployment (QFD)

Tabel 3 Matrix What

No.	How/Technical Response What's Customer Needs
1	X 1
2	X 2
3	X 3
4	X 4
5	X 5

Tabel 4 Importance of What

No.	How/Technical Response What's Customer Needs	Importance of the WHATs
1	X 1	4,65
2	X 2	4,67
3	X 3	4,43
4	X 4	4,56
5	X 5	4,41

Tabel 5 Matrix How pada Quality Function Deployment (QFD)

No.	What's Customer Needs How/Technical Response
1	Menyediakan tempat khusus untuk cargo yang belum memiliki NPE
2	Berusaha membentuk jaringan komunikasi dengan pihak Bea Cukai, apabila pengguna jasa mengalami kendala dalam pengurusan NPE
3	Melakukan evaluasi mengenai SOP kegiatan dari proses behandle

4	Menambah unit <i>forklift</i> apabila memang dibutuhkan
5	Memberikan alternatif baru selain harus menunggu di Transfer Area, tetapi dapat langsung masuk ke dalam CY
6	Menambah peralatan untuk menunjang kegiatan <i>delivery/receiving</i> di Transfer Area
7	Menambah armada bus
8	Melakukan evaluasi mengenai jadwal <i>shuttle bus</i>
9	Memberikan training pelayanan khusus untuk petugas TKBM di lokasi <i>behandle</i>
10	Menambah personel untuk petugas TKBM di lokasi <i>behandle</i>

Karakteristik teknis yang memiliki korelasi positif dan kuat mengandung arti bahwa di antara karakteristik teknis yang satu dengan yang lainnya berkaitan erat dan saling menunjang dan begitu juga sebaliknya. Untuk mendapatkan pola hubungan ini dilakukan dengan cara *brainstorming* dengan pihak yang berkompeten dalam hal ini adalah Manager Operation dan Shift Manager.

Dari *Matrix House of Quality* dapat diketahui langkah-langkah mana yang perlu didahulukan oleh manajemen Terminal Teluk Lamong untuk dapat memenuhi permintaan pengguna jasa sebagai berikut.

- 1) Melakukan evaluasi mengenai SOP kegiatan dari proses *behandle* (14,6).
- 2) Menambah personel untuk petugas TKBM di lokasi *behandle* (13,9).
- 3) Memberikan training pelayanan khusus untuk petugas TKBM di lokasi *behandle* (13,2).
- 4) Berusaha membentuk jaringan komunikasi dengan pihak Bea Cukai, apabila pengguna jasa mengalami kendala dalam pengurusan NPE (11,2).
- 5) Menambah unit *forklift* apabila memang dibutuhkan (9,6).
- 6) Melakukan evaluasi mengenai jadwal *shuttle bus* (9,6).
- 7) Menyediakan tempat khusus untuk cargo yang belum memiliki NPE (8,9).
- 8) Menambah armada bus (8,1).

- 9) Menambah peralatan untuk menunjang kegiatan *delivery/receiving* di Transfer Area (7,8).
- 10) Memberikan alternatif baru selain harus menunggu di Transfer Area, tetapi dapat langsung masuk ke dalam CY (2,9).

IV. Kesimpulan

A. Kesimpulan

Lima prioritas utama yang dapat dilakukan antara lain yaitu:

- 1) Melakukan evaluasi kegiatan mengenai SOP dari proses *behandle*.
- 2) Menambah personel untuk petugas TKBM di lokasi *behandle*.
- 3) Memberikan training pelayanan khusus untuk petugas TKBM di lokasi *behandle*.
- 4) Berusaha membentuk jaringan komunikasi dengan pihak Bea Cukai, apabila pengguna jasa mengalami kendala dalam pengurusan NPE.
- 5) Menambah unit *forklift* apabila memang dibutuhkan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari 5 (lima) prioritas utama yaitu bahwa Terminal Teluk Lamong harus lebih fokus terutama terkait dengan pelayanan di area *behandle*. Karena dari hasil yang sudah diolah banyak pengguna jasa yang masih belum terpuaskan terutama di area tersebut, baik itu mengenai kegiatannya, personel yang melakukan pekerjaan, dan juga alat bantu yang ada.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan tersebut maka saran yang peneliti usulkan yaitu prioritas langkah-langkah perbaikan yang perlu didahulukan oleh

manajemen Terminal Teluk Lamong untuk dapat memenuhi permintaan pengguna jasa yang nantinya akan dilakukan pemanfaatan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Alter, S. 2002. *Information System: Foundation of E-Business*. Prentice Hall.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulia, T. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hermanto, A. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Huff, L.C. 2000. "An Integrated Model of Consumer Trust Formation." *Proceeding of American Marketing Association Conference*, Vol. 11, pp. 206–212.
- Kotler, P. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2007. Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: PT INDEKS.
- Kotler, P. 2008. Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2. Jakarta: PT INDEKS.
- Kotler, P. and Gary A. 2012. *Principle of Marketing, Fourteenth Edition*. Pearson Education Limited, England.
- Lesmana, A. 2008. Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk di Bagian Retail & Consumer Risk Group. *Tesis*. Universitas Gunadarma Depok.
- Lestari dan Siti M. 2009. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bahasa Jakarta. *Jurnal Psikologi*, Vol. 2, No. 2.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher and Lauren W. 2002. *Principles of Service Marketing and Management. Second Edition*. Pearson Education International, Inc. Prentice Hall.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*, Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rangkuti. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Cetakan Kedua. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Stanton, W.J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Shurety, S. 1999. *E-business with Net.Commerce*. Prentice Hall.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabetha: Bandung
- Taylor, S.A. 2001. Assessing the Use of Regression Analysis in Examining Service Recovery in the Insurance Industry: Relating Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Trust. *Journal of Insurance Issues*, Vol. 24, pp. 30–57.
- Widayat & Amirullah. 2002. *Riset Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and Leonard L.B. 1990. *Delivery Quality Service Balancing Costumer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.